

Submitted 5 Maret 2022
Accepted 25 Maret 2022

IMPLEMENTASI PENANGANAN KELUHAN TAMU PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI ANCAK RESTAURANT

IMPLEMENTATION OF HANDLING GUEST COMPLAINTS DURING THE COVID-19 PANDEMIC AT ANCAK RESTAURANT

Ni Putu Aryi Krisvita Dewi

Diploma III Perhotelan, Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional

aryikrisvita@gmail.com

ABSTRAK

Keluhan tamu merupakan ungkapan atau rasa kecewa atas ketidakpuasannya terhadap suatu hal, dengan adanya implementasi penanganan keluhan tamu seorang pramusaji mampu menangani komplain sesuai dengan jenis keluhan tamu dan mampu meyakini tamu bahwa keluhannya dapat teratasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui jenis-jenis keluhan tamu dan implementasi penanganan keluhan tamu pada masa pandemi Covid-19 di Ancak Restaurant. Penelitian ini menggunakan metode observasi mengenai prosedur penanganan keluhan tamu yang terjadi di Ancak Restaurant, wawancara dengan pramusaji dan Food & Beverage Manager terkait jenis keluhan serta prosedur penanganan keluhan tamu, dan metode dokumentasi. Jenis keluhan tamu di Ancak Restaurant berkaitan dengan masalah menu breakfast, pelayanan dan fasilitas di restoran. Adapun implementasi penanganan keluhan dilakukan melalui mendengarkan dengan baik dan seksama semua hal yang tamu keluhkan, menunjukkan rasa empati, meminta maaf, dan mengambil langkah untuk menindak lanjuti penanganan keluhan tamu tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada manajemen restoran untuk mengadakan training berupa roleplay mengenai implementasi penanganan keluhan tamu agar pramusaji tidak merasa gugup dan mengambil tindakan yang sesuai saat menghadapi atau menangani keluhan tamu.

Kata Kunci : keluhan tamu, implementasi penanganan keluhan, pandemi covid-19

ABSTRACT

Guest complaints are expressions or feelings of disappointment over their dissatisfaction with something, with the implementation of handling guest complaints, a waitress is able to handle complaints according to the type of guest complaints and is able to believe guests that their complaints can be resolved. The purpose of this study was to determine the types

of guest complaints and the implementation of handling guest complaints during the Covid-19 pandemic at Ancak Restaurant. This study uses observation methods regarding the procedures for handling guest complaints that occur at Ancak Restaurant, interviews with waiters and Food & Beverage Managers regarding types of complaints and procedures for handling guest complaints, and documentation methods. Types of guest complaints at Ancak Restaurant are related to problems with the breakfast menu, service and facilities at the restaurant. The implementation of complaint handling is done through listening carefully and carefully to all things that guests complain about, showing empathy, apologizing, and taking steps to follow up on handling guest complaints. This research is expected to provide input to restaurant management to conduct training in the form of roleplay regarding the implementation of handling guest complaints so that waiters do not feel nervous and take appropriate action when dealing with or handling guest complaints.

Keywords: *guest complaints, implementation of complaint handling, covid-19 pandemic*

PENDAHULUAN

Hotel merupakan salah satu komponen industri pariwisata. Perkembangan hotel di Bali cukup pesat, hal ini terlihat oleh banyaknya investor dalam negeri maupun asing yang berlomba-lomba membangun hotel berbintang di Bali. Perkembangan hotel sendiri perlu memperhatikan beberapa aspek penting yang mendukung terciptanya suatu hotel yang memiliki daya tarik sendiri, guna menarik para wisatawan untuk menginap. Jumlah kedatangan wisatawan asing di Bali mengalami penurunan sebanyak 1.069.473 orang pada tahun 2020, yang semulanya berjumlah 6.275.210 orang pada tahun 2019 sebelum masa pandemi Covid-19 (Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2020). Pertumbuhan hotel di Bali yang tidak seimbang dengan jumlah kunjungan wisatawan mengakibatkan adanya persaingan antar hotel. Hotel menerapkan upaya untuk dapat bersaing dengan kompetitornya, salah satunya adalah meningkatkan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan tamu oleh karyawan hotel. Banyaknya hotel berbintang dari seluruh kelas hotel dimulai dari tahun 2018 mulai ada peningkatan, dan pada tahun 2019 jumlah hotel ternyata menurun hingga tahun 2020 (Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2020) yang dikarenakan oleh pandemi Covid-19.

Beberapa hotel tidak hanya menyediakan kamar sebagai tempat menginap, adapun fasilitas- fasilitas lainnya seperti olahraga, hiburan, spa dan restoran. Pramusaji memiliki peranan penting dalam menyajikan makanan dan minuman serta memberikan informasi kepada tamu mengenai makanan yang direkomendasikan oleh Chef Profesional. Selain itu, karyawan juga harus menjamin kebersihan dan kelayakan makanan dan minuman kepada tamu yang akan menikmati hidanganannya. Pandemi

Covid-19 mengharuskan karyawan untuk menjaga jaraknya kepada tamu sesuai dengan protokol kesehatan yang dianjurkan oleh pemerintah. Menjaga jarak bukan berarti seorang pramusaji harus cuek kepada tamu, namun pelayanan yang ramah dan sopan harus tetap diterapkan walau sekarang mereka bekerja dengan menggunakan masker dan *face shield*. Karyawan tersebut tetap mematuhi protokol kesehatan dapat meyakinkan tamu bahwa layanan yang telah diberikan merupakan pelayanan yang bersih dan aman.

Pelayanan yang baik dimulai dari saat tamu baru datang ke restoran dengan menyapanya, mengucapkan selamat pagi, sore, malam sesuai dengan waktu yang tepat, dengan senyum ramah sambil mengantarkan tamu ke restoran. Setelah tamu berada di dalam restoran tanyakan kepada tamu terkait preferensi lokasi tempat duduk dan berikan menu kepada tamu, memberikan tamu waktu untuk memilih makanan dan minuman yang akan dipesan. Sarankan kepada tamu menu yang direkomendasikan oleh Chef Profesional. Pramusaji harus mampu melayani permintaan tamu sesuai dengan keinginannya sampai tamu selesai menikmati hidangannya, serta diwajibkan mengucapkan salam kepada tamu saat meninggalkan restoran. Pelayanan yang baik dan mampu memberikan kesan yang memuaskan kepada tamu akan membuat mereka merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pramusaji. Jika pelayanan yang diberikan kurang baik, maka tamu merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan yang akan berdampak pada *complaint* terkait pelayanan yang didapatkan di restoran.

Ancak Restoran sebagai salah satu restoran yang masih beroperasi di Hotel Mercure Bali Legian Pada Masa Pandemi. Restoran ini buka mulai pukul 06.30 Wita hingga pukul 14.30 Wita dan tidak beroperasi pada malam hari karena keterbatasan staff yang bekerja pada masa pandemic Covid-19 ini. Walau tamu yang berkunjung sangat sedikit tetapi seluruh staff di hotel sangat ketat menerapkan protokol kesehatan seperti menggunakan masker, *face shield*, *hand gloves*, mencuci tangan dan menggunakan *hand sanitizer* setelah melakukan aktivitas. Hotel Mercure Bali Legian sudah menerima sertifikat *Clean, Health, Safety, & Environment* (CHSE) dan sudah dinyatakan lulus dalam menerapkan protokol kesehatan. Pelayanan di masa pandemi tentu sangat berbeda dengan masa-masa sebelumnya. Pada masa pandemi, pramusaji menghadapi situasi kerja yang berbeda dan dalam tahap penyesuaian. Penyesuaian penerapan standar operasional prosedur dan penanganan keluhan tamu oleh pramusaji untuk tetap mempertahankan pelayanan pada masa pandemi membuat peneliti

tertarik untuk meneliti tentang implementasi penanganan keluhan tamu di Ancak Restaurant pada masa pandemi.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Implementasi

Implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi juga sebagai suatu kegiatan yang terencana dalam mencapai tujuan kegiatan. Menurut Mulyadi (2015:12) implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. Implementasi pada hakikatnya juga merupakan upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah program dilaksanakan.

Konsep Restoran

Menurut Sujatno (2011) dikatakan bahwa restoran berasal dari bahasa Perancis yaitu *Restoratives* yang berarti obat yang menyegarkan dengan harapan dapat memberikan penyegaran bagi banyak orang. Kata tersebut menimbulkan imajinasi dan melahirkan banyak ide guna menarik pasar, yang pada akhirnya menjadi bisnis yang dinamis dengan variasi dan keunikan masing-masing. Restoran merupakan salah satu bidang usaha yang mendukung perkembangan industri pariwisata. Restoran sekarang ini sudah tidak hanya menjual makanan saja, melainkan pelayanan juga suasana yang dapat diberikan kepada para pelanggannya. Berdasarkan Permen Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No. 11 Tahun 2004, restoran merupakan usaha penyediaan jasa makanan dan minuman dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan dan penyajian di suatu tempat tetap yang tidak berpindah-pindah dengan tujuan memperoleh keuntungan atau laba. Restoran merupakan sebuah usaha dibidang pariwisata yang dapat didefinisikan sebagai ruang atau tempat yang diorganisir secara komersial untuk menyelenggarakan pelayanan berupa makanan dan minuman yang tersedia di dalamnya, maka restoran dalam sebuah perusahaan hotel merupakan sarana penjualan dan penyajian makanan dan minuman dalam sebuah hotel. (Dosenpendidikan.co.id, 2021). Restoran dapat disimpulkan sebagai satu bidang usaha yang mendukung perkembangan industri pariwisata, yang tidak hanya menjual makanan dan minuman saja melainkan pelayanan jasa juga suasana yang dapat diberikan kepada para pelanggannya, serta dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk

proses pembuatan, penyimpanan dan penyajian di suatu tempat tetap yang tidak berpindah-pindah dengan tujuan memperoleh keuntungan atau laba. Menurut Soekresno (2000: 17-20), dilihat dari sistem pengelolaan dan sistem penyajiannya, restoran dapat diklasifikasikan menjadi tiga, yaitu:

1. *Formal restaurant* (restoran formal).

Pengertian formal restoran adalah industry jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional dengan pelayanan yang eksklusif. Adapun ciri-ciri restoran formal, yaitu :

- a. Penerimaan pelanggan dengan sistem pesan tempat terlebih dahulu.
- b. Para pelanggan terikat dengan menggunakan pakaian formal.
- c. Menu pilihan yang disediakan adalah menu klasik/menu eropa populer.
- d. Sistem penyajian yang dipakai adalah *Russian Service /French Service* atau modifikasi dari kedua *table service* tersebut.
- e. Disediakan ruang cocktail selain ruangan jamuan makan
- f. Digunakan sebagai tempat untuk minum yang beralkohol sebelum makan.
- g. Dibuka untuk pelayanan makan malam atau makan siang atau untuk makan malam dan makan siang, tetapi tidak menyediakan makan pagi.
- h. Menyediakan berbagai merek minuman bar secara lengkap
- i. Khususnya wine dan champagne dari berbagai negara penghasil Wine di dunia.
- j. Menyediakan hiburan musik hidup dan tempat untuk melantai dengan suasana romantis dan eksklusif.
- k. Harga makanan dan minuman relative tinggi disbanding harga makanan dan minuman di restoran informal.
- l. Penataan bangku dan kursi memiliki *area service* yang lebih luas untuk dapat dilewati gueridon.
- m. Tenaga relatif banyak dengan standar kebutuhan satu pramusaji untuk melayani 4-8 pelanggan. Contoh:
 - 1) *Members Restaurant*
 - 2) *Super Club*
 - 3) *Gourmet*
 - 4) *Main Dining Room*
 - 5) *Grilled Restaurant*
 - 6) *Executive Restaurant*

2. *Informal Restaurant* (restoran informal)

Pengertian restoran informal adalah industry jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional dengan lebih mengutamakan kecepatan pelayanan, kepraktisan dan percepatan frekuensi pelanggan yang silih berganti. Adapun ciri-ciri restoran informal, yaitu:

- a. Harga makanan dan minuman relative murah.

- b. Penerimaan pelanggan tanpa sistem pemesanan tempat.
- c. Para pelanggan yang datang tidak terikat untuk mengenakan pakaian formal.
- d. Sistem penyajian makanan dan minuman yang dipakai adalah *American Service /Ready Plate* bahkan *Self-Service* ataupun *Counter-Service*.
- e. Tidak menyediakan hiburan musik.
- f. Penataan meja dan bangku cukup rapat antara satu dengan yang lain.
- g. Daftar menu oleh pramusaji tidak dipresentasikan kepada tamu namun dipampang di *counter* / langsung di setiap meja makan untuk mempercepat proses pelayanan.
- h. Menu yang disajikan sangat terbatas dan membatasi menu-menu yang relatif cepat selesai dimasak.
- i. Jumlah tenaga pelayan relatif sedikit dengan standar kebutuhan 1 pramusaji untuk melayani 12-16 pelanggan. Contoh:
 - 1) *Café*
 - 2) *Cafeteria*
 - 3) *Fast Food Restaurant*
 - 4) *Coffee shop*
 - 5) *Canteen*
 - 6) *Taverns*
 - 7) *Family Restaurant*
 - 8) *Pub*
 - 9) *Sandwich corner*
 - 10) *Burger corner*
 - 11) *Snack bar*

3. *Specialties Restaurant* (restoran khusus) Pengertian *specialties restaurant* adalah industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersil dan profesional dengan menyediakan makanan khas dan diikuti dengan sistem penyajian yang khas dari suatu negara tertentu.

Adapun ciri-ciri *specialties restaurant*, yaitu:

- a. Menyediakan sistem pemesanan tempat.
- b. Menyediakan menu khas suatu negara tertentu, populer dan disenangi banyak pelanggan secara umum.
- c. Sistem penyajian disesuaikan dengan budaya negara asal dan dimodifikasi dengan budaya internasional.
- d. Hanya dibuka untuk menyediakan makan siang atau makan malam.
- e. Menu ala-carte dipresentasikan oleh pramusaji ke pelanggan.
- f. Biasanya menghadirkan musik /hiburan khas negara asal.
- g. Harga makanan relatif tinggi dibanding informal restaurant dan lebih rendah dibanding formal restaurant.
- h. Jumlah tenaga pelayan sedang, dengan standar kebutuhan 1 pramusaji untuk melayani 8-12 pelanggan. Contoh:
 - 1) *Indonesian food restaurant*

- 2) *Italian food restaurant*
- 3) *Thai food restaurant*
- 4) *Japanese food restaurant*

Ancak Restaurant yang ada di Hotel Mercure Bali Legian merupakan klasifikasi restoran yang tergolong pada Restaurant Formal yang dimana makanan akan disajikan langsung oleh seorang pramusaji pada saat *lunch* dan *dinner*, sedangkan untuk *breakfast* akan disajikan langsung dengan *buffet* dan tergolong ke Restaurant Informal.

Jenis Keluhan Tamu

Menurut Tjiptono (2016) berpendapat keluhan atau *complaint* bisa diartikan sebagai ungkapan atau rasa kekecewaan, di mana organisasi bisa mengumpulkan keluhan pelanggan melalui sejumlah cara, diantaranya kotak saran, formulir keluhan pelanggan, saluran telepon khusus, *website*, kartu komentar, *survey* kepuasan pelanggan dan *customer exit surveys*. Menurut Daryanto dan Setyabudi (2014:32), komplain atau keluhan adalah pengaduan atau penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas pelayanan jasa atau produk. Hal tersebut juga dikemukakan oleh Bell dan Luddington (2006 : 78), bahwasanya keluhan pelanggan (*customer complaint*) adalah umpan baik (*feedback*) dari pelanggan yang ditujukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif. Umpan balik ini dapat dilakukan secara tertulis atau secara lisan.

Menurut Bell dan Luddington (2006 : 78), keluhan pelanggan (*customer complain*) biasanya dikarenakan masalah-masalah seperti lemahnya tanggung jawab (*responsiveness*), lemahnya pertolongan dari staff perusahaan (*helpfulness*), ketersediaan produk (*product availability*), kebijakan perusahaan (*store policy*), serta perbaikan pelayanan (*service recovery*).

Penanganan Keluhan Tamu

Penanganan keluhan merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh setiap hotel. Penanganan keluhan yang efektif memberikan peluang untuk membuat pola pikir tamu menjadi hal positif yang semula tidak puas menjadi puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang di nikmati agar tamu tidak mudah merasa kecewa sehingga pihak hotel tidak kehilangan pelanggan dan bahkan bisa menjadi pelanggan yang abadi. Standar yang tepat untuk melayani keluhan tamu adalah mendekati tamu dan mendengarkan keluhan yang disampaikan dengan hati yang terbuka. Tawarkan bantuan kepada tamu dan dengarkan dengan baik jika tamu mengutarakan keluhan yang di alaminya. Gunakan kebijaksanaan untuk mengatasi keluhan dari

tamu dan jika tidak terselesaikan atau di luar kemampuan bisa diserahkan kepada *supervisor* atau senior yang terbiasa menangani keluhan tamu dan manager (Rendrawan, dkk, 2020)

Menurut Amrullah (2017) dalam Rendrawan, dkk (2020) menyatakan bahwa ada 6 cara penanganan keluhan dari tamu sebagai berikut:

1. Dekati tamu tanyakan bisa di bantu.
2. Dengarkan saat tamu mengutarakan keluhannya dengan baik sampai tamu selesai mengutarakan keluhan.
3. Sebelum menjawab keluhan dari tamu karyawan yang menangani keluhan selalu berkata maaf sebelum memulai percakapan.
4. Catat jenis keluhannya dalam log book atau buku khusus yang mencatat segala keluhan dari tamu dan pelajari masalahnya.
5. Setelah di periksa coba atasi masalahnya dan jelaskan kepada tamu tindakan apa yang akan diambil agar tamu tidak merasa kecewa.
6. Jika masalahnya tidak menemukan titik temu, mintalah *direct supervisor* untuk penanganan lebih lanjut.

Penerapan Protokol Kesehatan di Restoran

Personal hygiene merupakan kunci keberhasilan bagi pramusaji dalam menjalankan tugasnya dalam menghadirkan makanan serta minuman. Karena hal ini sangat membutuhkan perhatian serta pengawasan dalam bidang kesehatan dan kebersihan agar tidak munculnya kemungkinan. makanan yang di hidangkan dalam keadaan tidak hygiene yang nantinya dapat terlihat langsung oleh tamu. Oleh sebab itu, pentingnya untuk menjaga serta meningkatkan. *personal hygiene* dari karyawan hotel secara keseluruhan khususnya karyawan Departement Food and Beverage yaitu waiter dan waiters yang berada di restoran yang secara langsung memberikan pelayanan serta berinteraksi kepada tamu, seorang waiter dan waiterss juga dituntut harus memperhatikan *personal hygiene* dan sanitasi pada diri serta lingkungan kerjanya.

Namun, masalah yang sering terjadi faktanya adalah sulitnya mempertahankan keseimbangan dalam menjaga kebersihan diri seiring banyaknya pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan restoran terutama pada hari libur. Karyawan khususnya waiter dan waiterss diharapkan dapat menambah pengetahuan terhadap kebersihan dengan penguasaan materi tentang kebersihan diri untuk menerapkan prinsip kesehatan dan kebersihan dalam lingkungan kerja maupun dalam kehidupan sehari-hari.

Menanggapi Keluhan Tamu

Menurut Sulastiyono (2011:34-36), ada beberapa langkah dalam menanggapi keluhan tamu, yaitu :

1. Mendengarkan keluhan tamu secara baik.
2. Memohon maaf atas segala ketidaknyamanan yang dialami.
3. Menulis kesimpulan.
4. Menentukan alternatif pemecah masalah.
5. Jangan berjanji bila tidak pasti akan menepatinya.
6. Menyampaikan persoalan kepada yang lebih berwenang.
7. Memperhatikan catatan atau pesan yang diberikan oleh tamu.
8. Tidak membeda-bedakan tamu.

Seperti yang disebutkan diatas, cara menanggapi keluhan sangat bisa mempengaruhi loyalitas pelanggan (Zen, 2019). Apabila pelanggan merasa puas terhadap cara karyawan menanggapi keluhan tamu makan tamu akan semakin loyal terhadap perusahaan karena merasa diutamakan.

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Ancak Restaurant merupakan restoran yang berada di Hotel Mercure Bali Legian. Restoran ini letaknya di lantai dasar di sebelah lobby Hotel Mercure Bali Legian. Ancak Restaurant dijadikan sebagai tempat penelitian karena masih beroperasi pada masa pandemi. Ancak Restaurant selalu berupaya menerapkan protokol kesehatan dalam melakukan layanan kepada tamu yang berkunjung ke restoran ini dan sudah menerima sertifikat *Clean, Health, Safety, & Environment* (CHSE) yang akan menjamin tamu aman dan nyaman saat menikmati hidangan di restoran ini. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2020 sampai dengan bulan Agustus 2021 yang bertempat di Ancak Restaurant Hotel Mercure Bali Legian.

Jenis dan Sumber Data

Jenis Data

Menurut Pantiyasa (2013), data dalam penelitian dapat digolongkan menjadi dua macam, yaitu data kualitatif dan data kuantitatif.

- a. Data kualitatif adalah data yang dinyatakan tidak berbentuk angka melainkan keterangan, dan dalam bentuk uraian yang dibutuhkan dalam penelitian. Data kualitatif pada penelitian ini berupa data struktur organisasi restoran, sejarah restoran, fasilitas restoran, dan standar operasional prosedur penanganan keluhan tamu di Ancak Restaurant.
- b. Data kuantitatif adalah seluruh informasi yang dikumpulkan dari lapangan yang dinyatakan dalam bentuk angka atau diangkakan. Data kuantitatif

pada penelitian ini berupa jumlah karyawan, data kunjungan tamu pada masa pandemi di Ancak Restaurant.

Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

- a. Data primer adalah data yang didapatkan langsung dari sumbernya (Pantiyasa, 2013). Data dicatat, diamati, kemudian diolah untuk menjawab permasalahan dalam penelitian. Dalam penelitian ini data primer mencakup hasil wawancara dengan pramusaji terkait jenis keluhan tamu, hasil wawancara dengan Restaurant Manager tentang prosedur penanganan keluhan tamu di masa pandemi, dan hasil observasi pada pramusaji tentang penanganan keluhan tamu di Ancak Restaurant.
- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dalam bentuk data yang sudah jadi dari hasil mengumpulkan dan mengolah sendiri (Pantiyasa, 2013). Dalam penelitian ini data sekunder berupa data standar prosedur penanganan keluhan tamu, data kunjungan tamu di restoran sebelum pandemi (tahun 2020) dan pada masa pandemi (tahun 2021), dan data jumlah pramusaji di Ancak Restaurant.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2017:194) Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara dokumentasi, observasi, wawancara, atau gabungan kegiatan ketiganya. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan cara : Observasi

Menurut Sugiyono (2017:203) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik lainnya. Observasi dilakukan dengan melihat langsung di lapangan misalnya kondisi ruang kerja dan lingkungan kerja yang dapat digunakan untuk menentukan faktor layak yang didukung. Observasi dilakukan dengan pramusaji berkaitan dengan implementasi penanganan keluhan tamu di Ancak Restaurant.

Wawancara

Menurut Sugiyono (2017:194) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti, dan apabila peneliti juga ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah responden tersebut sedikit. Pada penelitian ini wawancara

dilakukan dengan pramusaji sejumlah 1 orang terkait jenis-jenis keluhan tamu mengingat pramusaji yang memberikan layanan kepada tamu dari awal hingga tamu meninggalkan restoran. Wawancara juga dilakukan dengan seorang *Restaurant Manager* yang berperan penting dalam wawancara ini dikarenakan beliau yang bertanggung jawab atas keluhan tamu dan kegiatan operasional di Ancak Restaurant.

Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2017), dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar dan

karya-karya monumental dari seseorang. Hasil dari observasi atau wawancara akan menjadi lebih dapat dipercaya apabila didukung oleh adanya dokumentasi. Dalam penelitian ini dokumentasi yang dibutuhkan meliputi dokumentasi hasil wawancara antara penulis dengan narasumber, sejarah restoran, fasilitas restoran, standar operasional prosedur penanganan keluhan tamu sebelum dan pada masa pandemi di Ancak Restaurant.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2017). Alat yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini adalah daftar pertanyaan wawancara yang akan digunakan sebagai pedoman saat wawancara berlangsung, alat perekam untuk wawancara dengan narasumber dan *check list* saat melakukan observasi terkait implementasi penanganan keluhan tamu yang dilakukan oleh pramusaji.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode penelitian analisis kualitatif. Analisis deskriptif kualitatif merupakan analisis di mana terjadi penafsiran data, menjelaskan pola atau kategori, mencari hubungan sebagai variabel dengan memaparkan dalam bentuk keterangan atau kata secara sistematis (Pantiyasa, 2013). Analisis ini digunakan untuk menjelaskan jenis keluhan tamu dan prosedur penanganan keluhan tamu pada masa pandemi di Ancak Restaurant.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dibahas hasil yang diperoleh dari pengumpulan data melalui observasi yang dilakukan dengan pramusaji berkaitan dengan

implementasi penanganan keluhan tamu di Ancak Restaurant dan wawancara dilakukan dengan pramusaji sejumlah 1 orang terkait jenis-jenis keluhan tamu mengingat pramusaji yang memberikan layanan kepada tamu dari awal hingga tamu meninggalkan restoran. Wawancara juga dilakukan dengan seorang *Restaurant Manager* yang berperan penting dalam wawancara ini dikarenakan beliau yang bertanggung jawab atas keluhan tamu dan kegiatan operasional di Ancak Restaurant.

Jenis-Jenis Keluhan Tamu pada Masa Pandemi

Covid-19 di Ancak Restaurant

Pada masa sebelum pandemi Covid-19, Ancak Restaurant sangat ramai pengunjung, tamu yang berkunjung mulai dari tamu domestik, lokal dan mancanegara, biasanya tamu dari Australia yang paling banyak berkunjung ke Ancak Restaurant. Tamu yang berkunjung ke Ancak Restaurant selalu mengadakan berbagai event setiap minggunya dan tamu yang datang ke restaurant selalu menikmati *breakfast*, *lunch* dan *dinner* saat mereka sedang menginap di Hotel Mercure Bali Legian. Jumlah staff yang bekerja pada kegiatan operasional dapat membantu melancarkan jalannya operasional, berbeda dengan saat ini dengan adanya pandemi Covid-19. Adanya pandemi ini membuat Ancak Restaurant menjadi sepi, semua kegiatan menjadi terbatas, kekurangannya staff yang bekerja dan kedatangan tamu pun sangat sedikit serta jam operasional yang hanya buka pada saat *breakfast* dan *lunch* saja mulai pukul 06.30 sampai dengan 14.30 WITA. Tamu yang berkunjung pada masa pandemi hanya tamu lokal yang hanya menikmati liburan beberapa hari dengan keluarganya

Implementasi Penanganan Keluhan Tamu Pada Masa Pandemi Covid-19 Ancak Restaurant

Implementasi penanganan keluhan tamu sebelum dan pada masa pandemi memiliki persamaan prosedur penanganan dan yang membedakannya adalah jenis keluhan tamu yang dihadapi oleh pramusaji. Setiap keluhan tamu yang ada selalu di dilaporkan oleh *Food & Beverage Manager* untuk di berikan kepada *Guest Relation Officer (GRO)* untuk ditindaklanjuti dan GRO menginformasikan ke seluruh departmen tentang keluhan tamu yang pernah ada dengan tujuan untuk meminimalkan terjadinya keluhan tamu.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian terkait prosedur penanganan keluhan tamu pada masa pandemi di Ancak Restaurant menghasilkan beberapa simpulan, yaitu :

1. Keluhan tamu merupakan ungkapan atau rasa kecewa atas ketidakpuasannya terhadap suatu hal, jenis-jenis keluhan tamu yang dialami pramusaji yaitu tentang produk yang dijual diluar dari ekspektasi tamu, pelayanan yang kurang prima dan fasilitas yang tersedia kurang menarik. Keluhan yang disampaikan oleh tamu membuat tamu merasa tidak nyaman dengan situasi yang dihadapinya sehingga berpengaruh kepada penilaian terhadap pelayanan di Ancak Restaurant.
2. Implementasi penanganan keluhan tamu pada masa pandemi Covid-19 di Ancak Restaurant sudah dengan standar prosedur yang diterapkan oleh hotel, yaitu dengan cara mendengarkan dengan baik keluhan tamu, menunjukkan rasa empati, meminta maaf, dan menindak lanjuti keluhan tamu. Prosedur yang dilakukan oleh pramusaji dianggap sudah mampu menangani keluhan tamu sesuai dengan jenis keluhan dan mampu meyakini tamu bahwa keluhannya dapat teratasi.sepenuhnya di terima oleh tamu untuk menyelesaikan keluhannya tersebut. Kegiatan pelatihan (training) berupa roleplay mengenai prosedur penanganan keluhan tamu sebaiknya diberikan lebih banyak kepada pramusaji agar mereka tidak merasa gugup dan mengambil tindakan yang sesuai saat menghadapi atau menangani keluhan tamu

Saran

Saran untuk Pembaca

Penelitian pada tugas akhir ini hanya berfokus pada meneliti tentang jenis keluhan tamu dan prosedur penangan keluhan tamu. Penelitian ini diharapkan memberikan inspirasi dalam membuat tulisan-tulisan yang berkaitan dengan keluhan tamu. Beberapa masukan dan saran yang dapat diajukan dari hasil penelitian tentang implementasi penanganan keluhan tamu pada masa pandemi di Ancak Restaurant, yaitu :

1. Saran untuk Ancak Restaurant
Beberapa upaya meminimalkan terjadinya keluhan tamu belum sepenuhnya teratasi, dikarenakan keterbatasannya staff yang bekerja sehingga membuat tamu merasa tidak dipedulikan.
 - a. Penelitian lanjutan bisa tentang penilaian penanganan keluhan tamu dengan cara mendekati tamu dan dengarkan keluhan yang disampaikan dengan hati yang terbuka. Tawarkan bantuan kepada tamu dan dengarkan dengan baik jika tamu mengutarakan keluhan yang di alaminya.

- b. Penelitian lanjutan dapat dilakukan dengan memilih lokasi dengan pengelolaan restoran atau manajemen yang berbeda dan prosedur yang berbeda, di mana hal tersebut tentu akan menghasilkan prosedur penanganan dan jenis keluhan tamu yang juga berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Daryanto, dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media. Mulyadi. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit In Media.

Pantiyasa, W. 2013. *Metodologi Penelitian*. Denpasar: Sekolah Tinggi Pariwisata Bali Internasional.

Prastowo, I. 2017. *Hotel Hygiene dan Sanitation*. Yogyakarta: Deepublish.

Soekresno. 2000. *Manajemen Food & Beverage Service Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sujatno, A. B. 2011. *Hospitality: Secret Skill, Attitude and Performance for Restoran Manager (Edisi Pertama)*. Yogyakarta: Penerbit Andi. Sulastiyono, 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publising.

Jurnal/Prosiding/Disertasi/Tesis/Skripsi

Badan Pusat Statistik. 2020. *Jumlah Hotel Bintang di Bali Menurut Kabupaten/Kota dan Kelas Tahun 2018-2020*. 2020. Available From : <https://bali.bps.go.id/indicator/16/222/1/banyaknya-hotel-bintang->

<https://paris.ipb-intl.ac.id/>

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

menurut-kelas-dan-kabupaten-kota-di-provinsi-bali.html (diakses pada 31 Juli 2021).

Dosenpendidikan.co.id. 2021. *Pengertian Restoran*. Available From: <https://www.dosenpendidikan.co.id/jenis-jenis-restoran/> (diakses pada 14 Agustus 2021).

Kemenparekraf.go.id. 2020. *Handbook Restoran : Standar Pelayanan di Restoran Pada Masa Pandemi COVID-19*. Available From : https://www.kemenparekraf.go.id/asset_admin/assets/uploads/media/pdf/media_1598981586_Handbook_Resto_FINAL_28072020_EDISI_JULI.pdf (diakses pada 31 Juli 2021). Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. 2021. *5M di Masa Pandemi COVID-19 di Indonesia*. Available From: <http://www.padk.kemkes.go.id/article/read/2021/02/01/46/5-m-dimasa-pandemi-covid-19-di-indonesia.html> (diakses pada 14 Agustus 2021).

Rendrawan, G., Trianasari, dan A.A. Ngr. Yudha Martin Mahardika. 2020. *Jenis Keluhan dan Cara Penanganan Keluhan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali*. Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata. Vol. 3 (1) hal. 10-19.

Zen, P.S. 2019. *Penanganan Keluhan Tamu di Kantor Depan di Hotel Aryaduta Bandung*. Tugas Akhir, Program Studi Manajemen Divisi Kamar, Jurusan Hospitaliti. Bandung : Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.