



**TEKNIK DALAM MENANGANI KOMPLAIN *VIA PHONE* PADA *ROOM SERVICE* DI LOMBOK RAYA HOTEL**

**KARYA TULIS ILMIAH**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Kebulatan Studi  
Pada Program Studi Diploma III Pariwisata  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram**

**Oleh**

**LILIK KHAERANI  
A0E015071**

**KONSENTRASI HOTEL DAN RESTORAN  
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MATARAM**

**2018**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : **TEKNIK DALAM MENANGANI KOMPLAIN**  
***VIA PHONE PADA ROOM SERVICE DI LOMBOK***  
***RAYA HOTEL***

Nama Mahasiswa : **LILIK KHAERANI**


Nomor Mahasiswa : **A0E015071**

Konsentrasi : **HOTEL DAN RESTORAN**

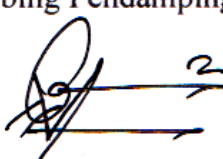
Mataram, 25 September 2018

Menyetujui,

Pembimbing Utama

  
**Drs. Masnun, M.M**  
**NIP. 196160621990031001**

Pembimbing Pendamping

  
**I Gusti Ketut Tantra, S.Pd**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul : **TEKNIK DALAM MENANGANI KOMPLAIN**  
**VIAP HONE PADA ROOM SERVICE DI LOMBOK**  
**RAYA HOTEL**

Nama Mahasiswa : **LILIK KHAERANI**

Nomor Mahasiswa : **A0E015071**

Konsentrasi : **HOTEL DAN RESTORAN**

Karya Tulis Ilmiah Ini Telah Diterima Sebagai Suatu Kebulatan Studi  
Pada Program Studi Diploma III Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Mataram

Mataram, 17 Oktober 2018

Menyetujui,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Mataram

Dekan,



**Dr. Muaidy Yasin MS.**  
**NIP. 19600101987031002**

Program Studi

Diploma III Pariwisata

Ketua Program,



**Dr. Hadi Mahmudi, M.Si**  
**NIP. 195808131988031001**

## ABSTRAK

Karya tulis ilmiah berjudul “Teknik Dalam Menagani Komplain *Via Phone* pada *Room Service* Di *Lombok Raya Hotel*”. Tujuan dari penulis Karya Tulis Ilmiah ini adalah untuk mengetahui Teknik Dalam Menagani Komplain *Via Phone* pada *Room Service* di *Lombok Raya Hotel*.

Penerapan yang dilakukan dalam penanganan keluhan dari tamu *Via Phone* dan lainnya telah mengalami sebuah pengembangan, namun proses pengembangan penerapan terdiri dari 10 tahapan di dalam menagani keluhan *Via Phone* berdasarkan situasi dan kondisi yang terjadi pada saat berlangsungnya operasional kerja pada *Room Service* di *Lombok Raya Hotel*. Bentuk dari pengembangan tersebut tertera pada BAB IV PEMBAHASAN.

## ABSTRACT

*The Scientific paper is entitled “ Technique For Handling Complaints Via Phone at Room Service In The Lombok Raya Hotel. The purpose of writing a scientific paper is to determine Technique For Handling Complaints Via Phone at Room Service In The Lombok Raya Hotel.*

*Application to do determine Technique For Handling Complaints Via Phone On Room Service and other has undergone a development, but the development process that occurs not escape the application of the previous were able to develop it into 10 stages in Technique For Handling Complaints Via Phone at Room Service by situations and conditions that occur during work operations at room service in the Lombok Raya Hotel. The form of development listed in chapter 4 on discussion.*

## KATA PENGANTAR

Pujisyukur kehadiran Tuhan yang maha Esa yang telah memberikan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “**Teknik Dalam Menangani Komplain Via Phone Pada Room Service Di Lombok Raya Hotel** “ ini tepat pada waktunya.

Karya tulis ini di susun sebagai suatu kebulatan studi untuk menjadi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya. Karya tulis ini di buat berdasarkan pengalaman yang di dapat oleh penulis pada saat melakukan praktek kerja lapangan di hotel Lombok Raya.

Karya tulis ini tidak akan bias terwujud tanpa adanya bantuan dan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah mendukung pembuatan karya tulis ini, di antaranya:

1. Bapak Dr. Muaidy yasin, MS selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mataram.
2. Dr. Hadi Mahmudi, M.Si selaku ketua program D III Pariwisata Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mataram.
3. Bapak Muhammad Alwi, SE.,MS selaku sekretaris program D III Pariwisata Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mataram.
4. Bapak Drs, Masrun, MM. selaku dosen pembimbing utama (I)
5. Bapak I Gusti Ketut Tantra, S.PD selaku dosen pembimbing pendamping (II)
6. Orang tuaku yang selalu membantu dalam menasehati dan mensupport untuk lebih maju dan berkembang.

7. Seluruh keluarga besarku yang selalu memberikan dukungan dan doa.
8. Seluruh staff/karyawan Hotel Lombok Raya yang telah memberikan banyak pelajaran dan bimbingan dalam dunia kerja.
9. Bapak/Ibu dosen dan staf Akademik D III Pariwisata Fakultas Ekonomi Universitas Mataram.
10. Kekasih terbaik yang selalu menemani dan membantu selama ini
11. Teman-teman kampus ku yang banyak membantu dalam memberikan informasi dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini

Penulisan karya tulis ini diharapkan bias berguna bagi semua pihak terutama untuk adik-adik tingkat di D III Pariwisata semoga dapat mengembangkan obyek wisata di Lombok dan mampu menciptakan kreatifitas dalam membangun pariwisata di Indonesia pada umumnya dan NTB pada khususnya.

Mataram, September 2018

Penulis,

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR PETA .....</b>	<b>X</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>Xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1.Latar Belakang .....	1
1.2.Perumusan Masalah .....	3
1.3.Maksud dan Tujuan.....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSAKA</b>	
2.1. Pengertian Hotel.....	4
2.2. Klasifikasi Hotel .....	5
2.3. Pembagian Departement .....	5
2.4. <i>Food and Beverage Service</i> .....	8
2.5. Pengertian Restaurant.....	8
2.6.Pengertian Room Service.....	8
2.7. Pengertian Teknik .....	8
2.8. Gambaran Tentang Komplain .....	9
2.9. Penanganan Komplain .....	11
2.10. Pengertian <i>Via Phone</i> .....	14
<b>BAB III GAMBARAN UMUM</b>	
3.1.Sejarah Singkat <i>Lombok Raya Hotel</i> .....	15
3.2 Struktur Organisasi.....	18
3.3. <i>Job Discription</i> .....	19
3.4 <i>Job Specification</i> .....	26
3.5. Hubungan Antar Bagian.....	30

**BAB IV PEMBAHASAN**

4.1. Teknik Dalam Menangani Komplain <i>Via Phone Room Service</i> .....	33
4.2. Temuan Masalah .....	35
4.3. Solusi atau Pemecahan Masalah .....	35
4.4. Standar Operational Procedure .....	37

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan .....	44
5.2. Saran.....	44

**DAFTAR PUSTAKA**



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 : Pool

Gambar 2 : Restaurant

Gambar 3 : Clear UP dan fungsi

Gambar 4 : Ballrom

## **DAFTAR PETA**

1. Lay Out Lombok Raya Hotel
2. Peta Pulau Lombok

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Work Order

Lampiran 2 : Remittance Of Fund

Lampiran 3 : Slip Order

Lampiran 4 : Lost & Broken Hotel Material

Lampiran 5 : Store Room Requisition

Lampiran 6 : Bill

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dunia kepariwisataan saat ini mengalami kemajuan yang signifikan, hal ini terbukti dengan banyaknya wisatawan mancanegara yang datang berkunjung ke Indonesia.

Indonesia merupakan negara yang banyak memiliki kekayaan wisata seperti wisata budaya, wisata bahari, dan wisata alam. Kekayaan tersebut tersebar diseluruh pulau yang ada di indonesia seperti Pulau Sumatra, Jawa, Bali, Kalimantan, dan Nusa Tenggara Barat.

Melihat potensi dan perkembangan pariwisata di indonesia yang dapat menghasilkan devisa bagi negara, maka pemerintah membangun sarana dan prasarana yang dapat memudahkan para wisatawan untuk menikmati obyek-obyek wisata yang ada di indonesia. Salah satu daerah tujuan wisata yang sedang di kembangkan oleh pemerintah adalah propinsi Nusa Tenggara Barat (NTB).

Daerah NTB khususnya pulau Lombok tidak mau ketinggalan dengan daerah lain dalam membenahi dan mengembangkan sector kepariwisataan. Dalam perkembangannya, restoran memiliki sebuah layanan yang disediakan kepada tamu atau pengunjung yang menginap di Hotel dan bersifat khusus. Layanan yang dimaksud adalah layanan *Room Service*. *Room Service* merupakan pilihan *alternatif* untuk tamu yang tidak ingin ke restoran, apabila tamu tersebut ingin memesan makanan dan minuman melalui telepon (*phone*)

dann dihidangkan didalam kamarnya. Di proses operasional kerja, seorang *staff* atau karyawan *Room Service* pasti akan menemukan permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan pemesanan makanan dan minuman melalui telepon (*phone*). Permasalahan-permasalahan tersebut dapat berupa keluhan-keluhan yang berasal dari tamu itu sendiri. Maka dari itu, atau karyawan di *Room Service* harus dapat menagani keluhan-keluhan tersebut dengan cepat, tepat, dan benar dengan maksud untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Room Service staff* kepada tamu itu sendiri.

Dari latar belakang diatas, ditemukan beberapa keluhan yang berhubungan dengan operasional kerja seorang karyawan di *Room Service*. Maka dari itu penulis berinisiatif untuk mengangkat sebuah judul untuk penyusunan sebuah Karya Tulis Ilmiah adalah “Teknik Dalam Menangani Komplain *Via Phone* Pada *Room Service* Di *Lombok Raya Hotel*”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Dari beberapa permasalahan yang berupa keluhan-keluhan dalam latar belakang di atas yang dituangkan ke dalam rumusan masalah adalah:

“Bagaimanakah Teknik Dalam Menangani Komplain *Via Phone* Pada *Room Service* Di *Lombok Raya Hotel*”.

## **1.3. Tujuan dan Manfaat**

### **1.3.1. Tujuan**

Untuk mengetahui Teknik Dalam Menangani Komplain *Via Phone* Pada *Room Service* di *Lombok Raya Hotel*”.

### **1.3.2. manfaat**

Bagi penulis, Karya Tulis Ilmiah ini dijadikan sebagai syarat untuk mencapai suatu kebulatan studi Program Diploma III Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram. Sedangkan untuk lembaga itu sendiri, Karya Tulis Ilmiah ini digunakan sebagai bahan bacaan atau *literatur* guna menambah keputusan yang terkait dengan persepsi wisatawan terhadap pelayanan makanan dan minuman di *Lombok Raya Hotel*.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Pengertian Hotel**

Definisi umum dari Hotel itu sendiri merupakan salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan, dan minuman, serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara *commercial*. Adapun beberapa pengertian hotel menurut para ahli, diantaranya :

1. Menurut Sulastiyono (2011 : 5), Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus
2. Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 Tentang Standar Usaha Hotel Pada BAB I Ketentuan Umum Pasal (1), usaha Hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapai dengan jasa pelayanan makanan dan minuman, kegiatan hiburan dan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan.

## 2.2. Klasifikasi Hotel

Menurut Peraturan Menteri Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 Tentang Standar Usaha Hotel Pada Hotel, yang salah satunya berisi tentang klasifikasi Hotel terbagi menjadi dua adalah sebagai berikut :

### 1. Hotel Berbintang

Hotel Berbintang adalah Hotel yang telah memenuhi kriteria penilaian penggolongan kelas Hotel Berbintang satu, dua, tiga, empat, dan bintang lima.

### 2. Hotel Non Bintang

Hotel Non Bintang adalah Hotel yang tidak memenuhi kriteria penilaian penggolongan kelas Hotel sebagai Hotel bintang satu.

## 2.3. Pembagian Department

Pembagian Departemen dalam Hotel agar kinerja *staff* yang terakait dengan operasional kerja dapat terfokus sehingga pelayanan yang dapat diberikan kepada tamu dapat maksimal dan dapat memuculkan sebuah penilaian dari tamu atau pengunjung terkait dengan *professionalismestaff*.

Berikut ini adalah 8 pembagian departemen dalam Hotel diantaranya sebagai berikut :



### 1. *Front Office Department*

Departemen ini merupakan tempat tiba dan berangkatnya tamu di sebuah Hotel serta berada pada bagian depan Hotel. Berikut ini adalah ruang lingkup kerja seorang *staff* di *Front Office Department* terdiri dari :

- a. Memberikan pelayanan pesanan kamar.
- b. Memberikan pelayanan *check-in* dan *check-out*.
- c. Pelayanan penanganan barang bawaan tamu.
- d. Pelayanan informasi dan kasir kantor depan Hotel.

### 2. *Housekeeping Department*

Departemen ini merupakan salah satu bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu, seperti yang kita ketahui bahwa Hotel yang paling utama berasal dari penjual kamar, terutama menyangkut masalah pelayanan dan kenyamanan, serta kebersihan ruang Hotel. *Housekeeping department* bertanggung jawab untuk memelihara kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar-kamar tamu yang terdapat di Hotel, terdiri dari :

- a. Bagian ruang tamu.
- b. Bagian kamar tamu.
- c. Bagian *linen* dan *binatu*.

### 3. *Food and Beverage Department*

Merupakan salah satu bagian yang penting dalam menunjang kelancaran operasional Hotel. Karena tamu yang datang menginap tidak hanya untuk tidur saja, melainkan mereka juga membutuhkan makanan dan

minuman. *Food and Beverage Department* dibagi menjadi dua yaitu *Food and Beverage Product* and *Food and Beverage Service*. Tugas dan tanggung jawabnya adalah menyediakan makanan dan minuman serta menyajikan langsung ketamu tersebut. Selain itu juga, *Food and Beverage Department* juga merencanakan kegiatan-kegiatan yang dapat menarik perhatian tamu untuk makan dan minum di Restoran dalam sebuah Hotel. Adapaun tambahannya adalah melakukan pembelian bahan makanan dan minuman, serta mempersiapkan bahan-bahan tersebut untuk dikelola.

#### 4. *Sales and Marketing Department*

*Sales and Marketing Department* adalah bagian yang memasarkan produk hotel, melakukan promosi, dan juga penjualan produk-produk Hotel lainnya dengan metode-metode tertentu.

#### 5. *Personal Department*

*Personal Department* merupakan departemen yang bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan pengadaan tenaga kerja serta peningkatan keterampilan kerja *staff* di Hotel.

#### 6. *Accounting Department*

*Accounting Department* merupakan departemen yang bertanggung jawab di dalam melakukan pengelolaan keuangan Hotel baik yang bersifat penerimaan maupun yang bersifat pengeluaran.

## 7. *Security Department*

*Security Department* merupakan salah satu departemen yang tugasnya menjaga dan memelihara keamanan serta ketertiban lingkungan di dalam Hotel.

### **2.4. *Food and Beverage Service***

*Food and Beverage Service Department* merupakan salah satu *Departement* yang bertanggung jawab menangani penghidangan makanan dan minuman, serta persiapan beberapa jenis minuman diantaranya minuman campuran (*mix drinks*) dalam bentuk pelayanan di sebuah Hotel.

### **2.5. Pengertian Restaurant**

*Restaurant* adalah bagian dari *Food and Beverage Service* yang berfungsi dalam penyelenggaraan pelayanan makanan dan minuman yang sifatnya *commercial* dalam sebuah Hotel. Pelayanan yang tersedia di restoran dikhususkan untuk tamu yang melakukan pemesanan makanan dan minuman di area restoran.

### **2.6. Pengertian Room Service**

*Room Service* adalah bagian dari *Food and Beverage Service Department* yang bertugas melayani pemesanan makanan dan minuman pada tamu yang menghendaki makanan dan minuman dalam kamar Hotel. *Room Service* buka 24 jam dengan menggunakan pelayanan *trolley* atau *tray*.

### **2.7. Pengertian Teknik.**

Teknik tidak hanya melibatkan aspek *financial* saja, tetapi aspek *Management* juga memiliki peranan penting. Maka setiap perusahaan

memerlukan suatu teknik yang baik untuk menyelesaikan kegiatan atau aktivitas operasional sehingga keputusan yang diambil harus tepat, efektif dan efisien agar perusahaan tidak mendapat kerugian dan konsumen pun tidak dirugikan. Menurut Mulyadi (2010 : 5) teknik merupakan suatu kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu *department* atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

Dari pengertian tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa teknik merupakan suatu urutan yang tersusun yang biasanya melibatkan beberapa orang dalam departemen atau lebih, untuk merencanakan teknik dalam menangani suatu masalah yang timbul di departemen khususnya di *Room Service Section*, serta disusun untuk menjamin penanganan secara seragam terhadap transaksi-transaksi yang terjadi berulang-ulang.

## **2.8. Gambaran Tentang Komplain**

Berikut ini adalah beberapa hal yang berhubungan dengan komplain itu sendiri, antara lain :

### **1. Pengetian Komplain atau Keluhan**

Komplain atau keluhan adalah ungkapan ketidakpuasan terhadap suatu produk baik itu barang atau jasa. Dan tidak puasnya tamu terhadap produk atau pelayanan yang diterima, sehingga tamu merasa dirugikan.

## 2. Jenis Komplain

### a. *Fasilitis atau Mechanical Complaint*

Biasanya keluhan ini disampaikan oleh pelanggan karena barang yang dibelinya mengalami kerusakan pada sebagian atau salah satu peralatan atau barang yang dibeli tersebut. Keluhan mekanikal ini biasanya sering terjadi pada pembelian barang-barang mekanikal dan elektrikal (seperti : pembelian *Tv, Tape, Radio, Ac, Laser Disc, Mobil, Motor dan lainnya*).

### b. *Staff Attitudinal Complaint.*

Biasanya keluhan ini disampaikan oleh pelanggan, karna sikap petugas yang kurang baik atau negatif pada saat melayani pelanggan. Hal ini berulang kali dialami oleh pelanggan, seperti :

1. Cara bicara yang ketus, terkesan judes.
2. Menampilkam wajah yang masam atau cemberut.
3. Malas-malasan melayani pelanggan (*pasif*).
4. Menganggap rendah pelanggan

### c. *Service Releated Problem.*

Biasanya keluhan pelanggan karena hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan itu sendiri yang buruk, contohnya: di restoran, penyajian hidangan yang terlalu lama membuat tamu bosan dan jengkel, sehingga selera makan jadi kurang.

d. *Unusual Complaint*

Keluhan yang aneh adalah keluhan pelanggan yang di mata petugas merupakan keluhan yang tidak wajar. Pelanggan yang mengeluh seperti ini secara psikologis mungkin saja hidupnya tidak bahagia, kesepian, atau setres. Keluhan yang disampaikan terkadang tidak perlu dicarikan jalan keluarnya, cukup didengar dengan penuh perhatian, karena biasanya orang yang seperti ini hanya menginginkan hubungan yang hangat antar manusia. Dalam menghadapi keluhan pelanggan, kita harus menyadari bahwa keluhan tersebut adalah salah satu langkah untuk menuju perbaikan kinerja perusahaan. Keluhan pelanggan tidak berarti penghinaan, melainkan merupakan alat koreksi yang efektif yang akan membuat perusahaan semakin matang. Dengan adanya keluhan, para petugas pelayanan akan menjadi lebih profesional dalam bekerja.

## **2.9. Penanganan Komplain**

Komplain yang terjadi bukan dijadikan sebagai alasan bagi seorang *staff* untuk menjauhinya, namun dituntut untuk dicarikan sebuah solusi atau pemecahan masalah terkait dengan hal tersebut. Sesungguhnya keluhan atau komplain dapat dijadikan sebagai tolak ukur bagi *staff* untuk meningkatkan kualitas kinerja di dalam proses bekerja. Apabila komplain atau keluhan tersebut dapat ditangani, maka akan menjadi sebuah peningkatan kualitas kerja yang berhubungan dengan pelayanan atau tamu yang bersangkutan. Adapun beberapa tahap atau cara yang dapat dilakukan untuk menangani keluhan tamu

sesuai pendapat yang telah dikemukakan oleh Matthew Swyerteknik menagani keluhan, antara lain :

1. *Hear them out* adalah mendengar dengan saksama apa yang dikeluarkan tamu, jangan menaggapinya dengan emosi meskipun sikap tamu menyakitkan perasaan.
2. *Empathize* adalah menunjukkan rasa empati kepada tamu, ikut merasakan apa yang dirasakan oleh tamu dan kemudian berusaha mencarikan solusinya, kalimat yang dapat menegaskan rasa empati kepada tamu yaitu *i'm understand how do you feel, if i were you i will be upset etc.*
3. *Apologise* adalah meminta maaf kepada tamu dalam menangani keluhan tamu, tidak ada yang harus disalahkan. Pada prinsipnya *staff* meminta maaf karna telah membuat tamu merasa tidak nyaman , dengan mengucapkan "*sorry for the inconvenience*". Kalimat ini bermakna *netral* dan tidak ada yang perlu dikorbankan lagi, apalagi dilarang menyalahkan tamu.
4. *Taking proper action and follow up* adalah memberitahu tamu bahwa masalah telah diusahakan penyelesaiannya, dan mengucapkan terimakasih kepada tamu atas kritik dan keluhan tersebut termasuk memberi kesempatan untuk memperbaikinya.

Tentang cara atau teknik menagani komplain juga termuat dalam beberapa literatur yang memiliki kemiripan dalam penanganan keluhan itu sendiri. Berikut ini adalah cara menagani komplain yang terdiri dari :

1. *Listening* (Mendengarkan)

Dengarkan semua yang dikeluhkan oleh tamu atau pelanggan dan tidak memotong perkataannya sebelum selesai berbicara. Ingat , jangan potong perkataannya. Dengarkan dengan baik terlebih dahulu.

2. *Appologize* (Meminta Maaf).

Sampaikan permintaan maaf secara tulus terhadap apa yang telah dilakukan oleh tamu atau pelanggan. Permohonan maaf yang dilakukan menandakan bahwa ada sebuah penyesalan dengan apa yang telah terjadi yang menyebabkan pelanggan atau customer menjadi kecewa atau marah.

3. *Suggestion* (Memberikan Saran).

Berikan saran berupa solusi atas apa yang menjadi penyebab terjadinya keluhan atau komplain. Contohnya : jika yang dikeluhkan adalah *es tea* yang rasanya terlalu manis, maka berikan saran untuk mengantikannya dengan yang baru dan lebih manis atau berikan saran untuk menambahkan air pada minuman tamu tersebut, sehingga tamu tersebut dapat mengukur rasa manis yang sesuai dengan kehendaknya sendiri.

4. *Thank You* (Terimakasih)

Selalu mengucapkan terimakasih atas komplain yang disampaikan oleh tamu. Komplain sangat penting sebagai masukan dan evaluasi atas pelayanan atau *service* yang diberikan kepada tamu. Ingat bahwa tamu yang komplain adalah tamu yang loyal, apabila pelayanan yang diberikan benar dan tepat.



## **2.7 Pengertian *Via Phone*.**

*Via phone* merupakan salah satu alat komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan pesan suara, terutama pesan yang berbentuk percakapan. Dan kebanyakan telpon beroperasi dengan menggunakan transmisi sinyal listrik dalam jaringan telpon untuk berkomunikasi dengan pengguna lainnya. Dan telpon sebagai alat komunikasi langsung jarak jauh dan dekat yang cepat dalam menerima dan menyampaikan pesan dan informasi kepada pelanggan yang menginap di hotel, terutama untuk memudahkan perusahaan untuk menjalankan bisnis dalam industri perhotelan, dan memudahkan tamu untuk memesan makanan dan minuman selama tamu menginap di hotel.

## BAB III

### GAMBARAN UMUM

#### 3.1. Sejarah Singkat *Lombok Raya Hotel*.

Pada Pertengahan tahun 1993 dimana delapan orang pengusaha daerah melakukan pertemuan di lokasi dimana hotel Lombok Raya dibangun, dari pertemuan itu akhirnya disepakati untuk membangun usaha akomodasi (perhotelan) yang representative di kota Mataram. Hal ini berangkat dari pemikiran bersama, bahwa pada saat itu di kota Mataram belum memiliki suatu akomodasi yang representative. Dan untuk mengerakkan bisnis ini dibentuklah suatu badan usaha yang berbadan hukum yang bernama PT. Surya Cemerlang Sejahtera( PT. SCS) yang beralamat di Jalan Panca Usaha Nomor 11, Kelurahan Cakranegara Barat, Kecamatan Cakranegara, Kota Mataram, Propinsi NTB.

Pada tahun itu juga mulailah dilakukan pembangunan hotel, dimana pada awal pembangunannya disepakati untuk membangun gedung dengan dua lantai dan memiliki fasilitas seperti :

- a. Kamar sebanyak 49 kamar, yang terdiri dari 8 kamar Suite, 3 kamar family 38 kamar standard.
- b. Restaurant 2 buah yaitu Mandalika Restaurant dan Segara Anak Restaurant, 1 buah café yaitu Suranadi Café.
- c. Ruang meeting 2 buah, yaitu Pejanggik Hall dan Selaparang Hall.
- d. Fasilitas Rekreasi dan bisnis seperti Kolam Renang Untuk Dewasa dan anak-anak, Massage, business Centre, ruang sewa.

Dengan keluarnya Surat Izin Sementara Usaha Perhotelan , dari Direktorat Jendral Pariwisata Nomor : Kep – 01/ISUH/PAR/X/94, maka Lombok Grand Hotel dapat di operasionalkan sementara.Tepatnya pada tanggal 16 September tahun 1994 dilakukan Ontrail Operasional Hotel sampai dengan akhir tahun 1994. Dan selanjutnya setelah melalui penyempurnaan beberapa bagian fasilitas maka pada tanggal 1 Januari 1995 ditandai dengan Soft Opening Lombok Grand Hotel mulai beroperasi secara penuh.

Pada awal tahun 1996 dimulailah pembangunan tahap kedua dimana dilakukan penambahan dan fasilitas Lombok Grand Hotel yaitu dengan membangun beberapa fasilitas tambahan yang mana sampai dengan saat ini menjadi :

- a. Kamar sebanyak 134 kamar, terdiri dari Suite 7 Kamar, Family 3 kamar, Junior Suite 1 Kamar, Deluxe 31 kamar, Yunion Deluxe 4 kamar, Superior 88 kamar.
- b. Restaurant 2 buah yaitu Mandalika dan Segara Anak Restaurant, 1 buah café, dan 1 buah executive Lounge.
- c. Ruang Meeting 11 ruangan yaitu: 1 buah Ball Room, 5 buah Medium Meeting Room, Dan 5 Buah Small Meeting Room.
- d. Fasilitas Kolam renang anak-anak dan dewasa, Spa and Fitness center, business centre, ruang sewa.
- e. Taxi Service, ticketing dll.

Pada tanggal 28 Oktober 1996, sehubungan dengan keluarnya himbuan pemerintah tentang penggantian nama – nama perusahaan atau organisasi pemerintah dan swasta yang menggunakan nama asing menjadi nama-nama dalam bahasa Indonesia, maka Lombok Grand Hotel diganti namanya menjadi Hotel Lombok Raya,sampai dengan sekarang

Kemudian seiring dengan perkembangan dan kemajuan hotel dilakukan kembali pada tahun 2011 dilakukan renovasi dan pembangunan ruang meeting yang lebih representative dengan jumlah dan kapasitas lebih menjadi :

- a. Ruang Ball Room menjadi 4 ruang ( Selaparang Ball Room, Rinjani I, II, II Room).
- b. Ruang Meeting Medium /Menengah ada 4 buah ( Pejanggik Hall, Gili air, Meno, dan Trawangan Hall).
- c. Vip Room 1 ruangan.
- d. Small meeting room ada 5 ruang

Pada tahun 2013 mulai dibangun kembali renovasi dan perluasan hotel menjadi 310 kamar dan beberapa fasilitas tambahan. Dan tepatnya pada tanggal 1 Januari 2015 semua fasilitas tambahan itu sudah dapat dioperasikan dan seiring perubahan itu, maka berubah pula struktur dan nama semua fasilitas hotel menjadi :

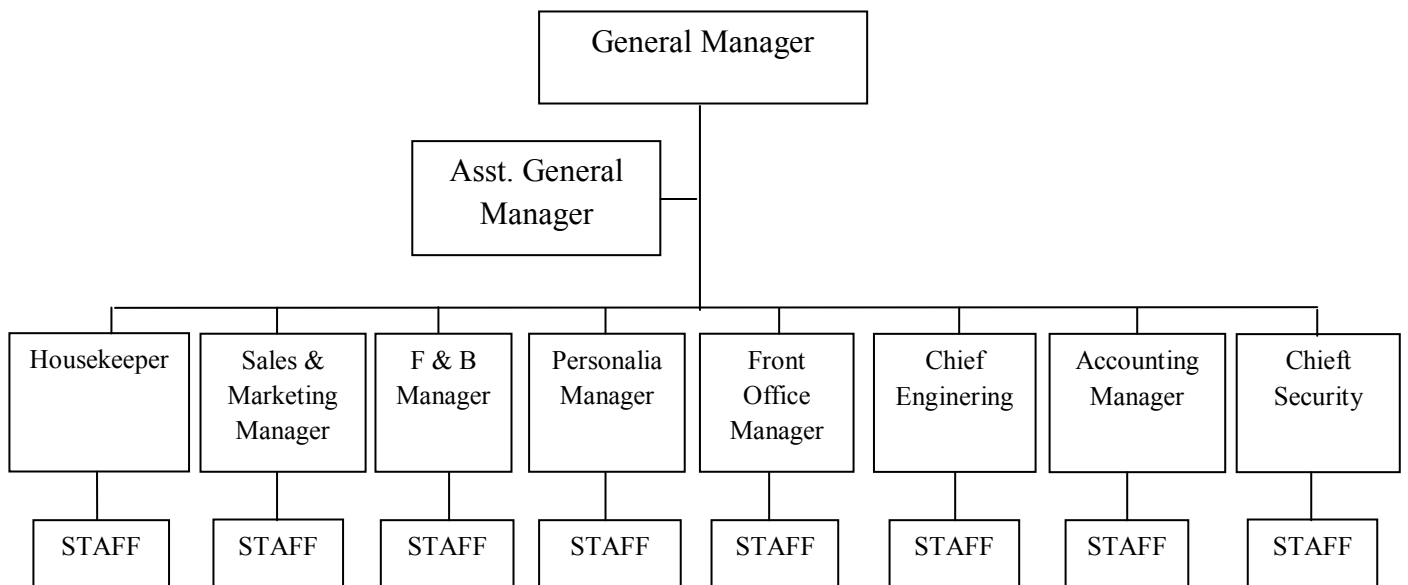
- a. President Suite 1 kamar, Royal suite 2 kamar, Executive suite 2 kamar, Junior Suite 3 kamar, Super Deluxe 169 kamar, Deluxe 35 kamar, Family room 11 kamar dan Superior 87 kamar jadi jumlah seluruhnya menjadi 310 kamar.
- b. Fasilitas lain seperti Restaurant menjadi 3 restaurant (Mandalika, Senaru dan Bayan Restaurant), 1 Executive Lounge (Putri Nyale Lounge), 1 caffe (Suranadi Caffe).

### 3.2. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi adalah suatu bagian yang menunjukkan kedudukan, tugas, wewenang dan tanggung jawab dalam suatu organisasi atau perusahaan, serta dapat melihat tata cara kerja karyawan. Di bawah ini adalah bentuk dari struktur organisasi Lombok Raya Hotel mulai dari *up management* sampai dengan *Food and Beverage Service Department*, sebagai berikut :

**Gambar 1.**

Struktur Organisasi Lombok Raya Hotel



*Sumber : HRD Lombok Raya Hotel]*

### **3.3. Job Description**

Di bawah ini merupakan penjelasan mengenai rincian tugas dan tanggung jawab dari masing masing Kepala Departemen secara umum, antara lain :

#### **1. GENERAL MANAGER**

Tugas dan tanggung jawab:

- 1) mengobservasi dan memonitor penampilan karyawan untuk memastikan bahwa aturan-aturan dan prosedur hotel telah dilaksanakan.
- 2) Bekerja sama dengan manajer-manajer departemen lain untuk mengkoordinasikan aktivitas hotel.
- 3) Membuat keputusan dan membuat rencana cara mengatur hotel.
- 4) Memberi keterangan mengenai pelayanan yang baik yang ada di hotel.
- 5) Mengatur dan menjawab telepon jika sangat diperlukan, mengirim surat, dan member keterangan pada tamu tentang area hotel.
- 6) Melakukan interview terhadap kemampuan kerja setiap untuk menduduki posisi yang tepat.
- 7) Menganalisis informasi keuangan.
- 8) Melakukan komunikasi yang baik dengan para manajer-manajer lainnya serta departemen-departemen masing-masing bagian agar dapat bekerja sama dengan baik.
- 9) Memonitor dan mengawasi hotel serta tanggung jawab atas semua kelancaran operasional hotel.
- 10) Membuat aturan, kebijakan dan keputusan dalam prosedur operasional hotel.
- 11) Member keterangan, arahan dan petunjuk mengenai prosedur kerja yang baik

## 2. EXECUTIVE ASSISTANCE

MANAGER Tugas dan tanggung jawab :

1. Membantu GM dalam mengelola dan mengatur hotel management.
2. Memberikan laporan dan bertanggung jawab kepada GM.
3. Menerima laporan dari masing-masing departemen heads.
4. Mengatur dan memonitor operasional pada aktifitas hotel.
5. Pengganti GM sementara jika sewaktu-waktu GM tidak ada ditempat.

## 3. SALES DEPARTEMEN MANAGER

Tugas dan tanggungjawab:

1. Memelihara dan meningkatkan usaha bisnis dari langganan yang sudah ada maupun dari daerah baru.
2. Menyusun rencana dan membuat laporan hasil sales call secara mingguan, bulanan, termasuk complain dan permintaan dari pelanggan.
3. Menemani atau menjamu pelanggan sesuai dengan kebutuhan bila perlu diluar jam kerja.
4. Melakukan sales call secara rutin sesuai dengan program yang telah direncanakan.
5. Bekerja sama dengan departemen lain agar tercapai pelaksanaan tugas dengan baik.
6. Membuat dan menyampaikan kerja bulanan atau maingguan.
7. Memelihara hubungan baik dengan relasi agar mempermudah mengatur tamu yang datang ke hotel.

8. Melakukan tugas lain sesuai dengan perintah atasan (management).
9. Menangani semua penjualan produk hotel baik jasa maupun non jasa.

#### 4. F&B MANAGER

Tugas dan tanggungjawabnya :

1. Mengawasi jalannya operasional khususnya dalam bidang pelayanan terhadap tamu.
2. Menetapkan menu, sistim penyajian setrategi penjualan, mengarahkan penjualan, mengarahkan pelaksanaan, dan menilai kebersihan.
3. Menangani permasalahan yang memerlukan penanganan secara langsung dan melaporkan kepada executive asst. manager yang memerlukan penanganan khusus.
4. Menetapkan jadwal operasional food & beverage outlet.
5. Memonitor hasil inventarisasi fisik dapur dan food & beverage service serta stewarding.
6. Melakukan analisi, evaluasi pemakai dan pesaing.
7. Menyusun rencana anggaran dapur, food & beverage service serta stewarding.
8. Commodities dan statistic penjualan.
9. Merumuskan kebijakan pengendalian biaya operasional dan menilai pelaksanaannya.
10. Meneliti, menyetujui setandard portion size.
11. Menyusun rencana program kerja dan menilai pelaksanaannya.
12. Meneliti rekomodasi penyesuaian tarif food & beverage. 13. Merumuskan rekomodasi serta mengembangkan daripada personel.
13. Menyusun laporan, dokumentasi, melakukan korespondensi.
14. Menyelenggarakan briefing pada food & beverage departement.



15. Mengawasi serta mengecek stok bahan-bahan yang diperlukan di kitchen.
16. Mengawasi food production sebelum disajikan kepada tamu.
17. Melaksanakan tugas lain sesuai perintah atasan.

#### 5. FRONT OFFICE MANAGER

Tugas dan tanggungjawabnya :

1. Membuat jadwal kerja karyawan.
2. Membuat statistic daftar tamu serta membuat laporannya.
3. Mengamati dengan rutin standar service mengenai penerimaan tamu.
4. Menyusun rencana anggaran dan mengatasi masalah-masalah didalamnya.
5. Memelihara hubungan yang baik dengan tamu hotel serta lingkungan kerja yang sehat kepada seluruh karyawan.
6. Memberikan motivasi memelihara disiplin.
7. Mengadakan rapat secara rutin minimal sekali dalam satu bulan.
8. Merumuskan merekomendasi penyesuaian tarif kamar.
9. Melayani langsung tamu VIP atau V.V.IP dalam memberikan diskon dan harga spesial.
10. Merumuskan pengendalian biaya operational.
11. Mentaati dan mematuhi peraturan hotel.
12. Melaksanakan tugas lain sesuai tugas atasan.

#### 6. HOUSEKEEPING MANAGER

Tugas dan tanggungjawab:

1. Mengatasi masalah mengenai lost and found.
2. Melakukan control ke public.
3. Melaksanakan house rules serta peraturan yang lain terhadap staffnya.

4. Bertanggung jawab serta memelihara semua perlengkapan Tata Graha.
5. Membuat budget.
6. Menetapkan tugas, membina dan mengawasi.
7. Mengadakan koordinasi dengan departemen hotel yang lainnya.
8. Memelihara dan mempertahankan serta mengontrol secara rutin service.
9. Mentaati dan mematuhi peraturan hotel.
10. Melaksanakan tugas dari perintah atasan

#### 7. PERSONEL MANAGER Tugas

dan tanggungjawab :

1. Bertanggung jawab atas rekrutmen yang dibutuhkan oleh perusahaan dengan melakukan seleksi interview.
2. Mengontrol kebenaran data karyawan.
3. Mengontrol kebenaran kesehatan, serta melakukan placeman sebelum calon karyaawan diterima.
4. Mengadakan manpower depelopmen GM.
5. Memiliki management dalam hal memecahkan masalah terutama dengan SPSI.
6. Menyiapkan kontrak kerja dan membantu memecahkan masalah yang timbul.
7. Oreantasi pengenalan kerja dan hotel kepada karyawan baru.
8. Melakukan control salary over time, allowance medical dan insurance.
9. Mengusulkan kepada atasan mengnai system pengajian, memberikan motipasi kepada karyawan mengenai job description, job evaluasi dan analisa tenaga kerja.
10. Mengkordinir dan melaksanakan program seperti : rekreasi, olahraga, sembahyang bersama, katin dan sejenisnya.
11. Bekerjasama dengan seluruh staf departemen heads dalam memecahkan masalah.

12. Mengatasi masalah yang berhubungan dengan pengadilan serta mengenai dengan ketenagakerjaan
13. Mengontrol kontrak-kontrak, filling dat semua karyawan serta perubahan yang terjadi agar tetap up to date.
14. Menjalin hubungan baik dengan pemerintah, mulai dengan tingkat bawah sampai tingkat atas.
15. Mengadakan suvey tentang labour supply, performance standard, human dan industry relation, motivation dan moral.
16. Mengusulkan pada GM mengenai security police, serta mengadakan control chif security ke loker, tempat parker dan sekitarnya.
17. Melaksanakan perintah lain sesuai perintah atasan (managemen)

#### 8. CHIEF ENGINERING Tugas

dan tanggungjawab :

1. Bertanggung jawab atas semua kelancaran di Engineering operation.
2. Menyiapkan laporan-laporan yang diperlukan.
3. Melatih dan mengawasi staff bawahan agar dapat bekerja secara efisien dan efektif.
4. Memeriksa dan mengawasi bahwa seluruh work order dari semua departement telah diatasi dengan baik.
5. Melatih dan mengawasi crew, repair dan maintenance agar bekerja dengan efektif dalam memelihara seluruh hubungan dengan yang ada dalam hotel.
6. Memelihara kebersihan, kesiapan mesin-mesin hotel secara teratur agar dapat dipastikan beroperasi dengan baik dan maksimal.
7. Mematuhi aturan dan mentaati peraturan hotel.
8. Melaksanakan tugas lain dari perintah atasan.

## 9. CHIEF ENGINEERING

Tugas dan tanggungjawab :

1. Bertanggung jawab atas semua kelancaran di Engineering operation.
2. Menyiapkan laporan-laporan yang diperlukan.
3. Melatih dan mengawasi staff bawahan agar dapat bekerja secara efisien dan efektif.
4. Memeriksa dan mengawasi bahwa seluruh work order dari semua departement telah diatasi dengan baik.
5. Melatih dan mengawasi crew, repair dan maintenance agar bekerja dengan efektif dalam memelihara seluruh hubungan dengan yang ada dalam hotel.
6. Memelihara kebersihan, kesiapan mesin-mesin hotel secara teratur agar dapat dipastikan beroperasi dengan baik dan maksimal.
7. Mematuhi aturan dan mentaati peraturan hotel.
8. Melaksanakan tugas lain dari perintah atasan.
9. Bertanggung jawab atas pembuatan laporan bulanan dan tahunan sesuai dengan keperluan yang telah ditetapkan.
10. Bertanggung jawab atas pembuatan publikasi atau advertensi dalam rangka pemasaran perusahaan dan juga dalam hal kerja sama dengan Food & Beverage dan Banquet.
11. Bertanggung jawab atas pelaksanaan fungsi public relation.
12. Bertanggung jawab atas kampanye perusahaan lewat usaha direct-mail atau penawaran tariff kepada tamu/ian dan calon tamu.
13. Memimpin rapat bagian dan aktif dalam rapat-rapat operasional antar departemen dengan GM.

## 10. CHIEF SECURITY

Tugas dan tanggung jawab :

1. Bertanggung jawab atas terpeliharanya keamanan hotel, tamu dan semua karyawan.
2. Mengkoordinasi serta mengawasi kegiatan petugas keamanan.
3. Membuat usulan pada management mengenai sistim keamanan dan ketertiban yang baik.
4. Mengatur jadwal kerja, cuti serta mengadakan koordinasi dengan pihak yang berwajib dalam rangka memelihara ketertiban lingkungan dan keamanan lingkungan.
5. Mengadakan koordinasi dengan kepolisian dalam hal penyelidikan bila adanyakejadian yang melibatkan karyawan atau pihak setempat.
6. Membantu tamu dalam membuat laporan pada polisi bila ada tamu yang hilang.
7. Memberikan bimbingan kepada bawahan, serta memberikan masukan dalam penilaian pegawai.
8. Mengambil kunci pada Security dengan mendatangkan log book yang telah disesuaikan. Selalu melaksanakan tugas dengan baik.
9. Melaporkan kepada General Meneger segala kejadian yang terjadi disekitar hotel.
10. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan

### **3.4. Job Specification.**

#### 1. GENERAL MANEGER

- 1) sehat jasmani dan rohani.
- 2) Mampu mencapai target perusahaan yang telah ditetapkan.
- 3) Berdisiplin tinggi.

- 4) Berpenampilan dan berkeperibadian yang baik.
- 5) Penuh percaya diri.
- 6) Memiliki sipat yang tegas.
- 7) Mampu berkomunikasi dengan baik.
- 8) Mempunyai loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan.
- 9) Berpengalaman dibidangnya pada hotel yang berbintang minimal 3 tahun. Memiliki kemampuan mengelola dan mengatur karyawan dan perusahaan.

## 2. SALES AND MARKETING MANEGER

- 1) Memiliki latar belakang pendidikan sekolah pariwisata jurusan sales and marketing serta hotel management.
- 2) Berpengalaman selama 2 tahun sebagai sales dan marketing.
- 3) Dapat berkomunikasi dalam bahasa inggris.
- 4) Berkepribadian yang baik serta memiliki kemampuan dalam bidang sales dan marketing.

## 3. FOOD AND BEVERAGE MANEGER

- 1) Lulusan diploma pariwisata.
- 2) Pengalaman kerja 6 tahun di hotel berbintang.
- 3) Pengalaman minimal 5 tahun sebagai managerial di hotel berbintang dalam bidang food and beverage.
- 4) Memiliki keterampilan yang mampan dalam mengolah susun munu sesuai dengan standar.
- 5) Dapat berkomunikasi dengan baik dalam bahasa inggris.
- 6) Berkeperibadian yang baik serta memiliki kemampuan dalam bidang food and beverage.

#### 4. FRONT OFFICE MANAGER

- 1) Memiliki sertifikat pendidikan yang telah disetujui oleh perguruan tinggi atau sekolah perhotelan dan telah magang atau training di hotel.
- 2) Berpengalaman kerja minimal 3-4 tahun sebagai managerial di hotel berbintang atau sebagai managerial front office.
- 3) Berpengalaman selama 6 tahun di hotel yang berbintang.
- 4) Menguasai bahasa Inggris.
- 5) Pengalaman di receptions dan familiar dengan front office.
- 6) Dapat memimpin bawahan agar menjadi lebih baik.

#### 5. HOUSEKEEPING MANAGER

- 1) Memiliki sertifikat yang telah ditetapkan oleh perguruan tinggi atau sekolah perhotelan dan pernah magang (training).
- 2) Pengalaman kerja minimal 6 tahun, bekerja di hotel sebagai managerial minimal 4-5 tahun.
- 3) Mampu memimpin, mengembangkan, mengarahkan, memotivasi, dan mengatur bawahan.

#### 6. PERSONAL MANAGER

- 1) Memiliki sertifikat pendidikan yang telah disetujui oleh perguruan tinggi atau yang telah magang (training)

- 2) Pengalaman 2 tahun dengan kualifikasi professional.
- 3) Pengalaman 5 tahun pada computerized personal dan payroll system.
- 4) Memahami mengenai UU ketenagakerjaan.
- 5) Mampu membuat job description untuk dirinya sendiri yang dipertanggung jawabkan kepada general manager.

#### 7. CHIEF ENGINEERING

- 1) Memiliki latar belakang pendidikan teknisi.
- 2) Dapat mengoperasikan alat-alat yang berkaitan dengan mesin.
- 3) Dapat melakukan perbaikan terhadap mesin-mesin yang rusak dan diperbaikinya secepat mungkin.
- 4) Dan memotivasi bawahan untuk bekerja dan berbuat hal lebih baik

#### 8. ACCOUNTING MANAGER

1. Memiliki sertifikat pendidikan yang sudah disetujui oleh perguruan tinggi yang bersangkutan atau sekolah perhotelan dan pernah magang (training).
2. Memiliki pengetahuan tentang accounting.
3. Memiliki pengetahuan mengenai pengoperasian computer.
4. Memiliki pengetahuan 5 tahun kerja dengan kualifikasi professional.



## 9. CHIEF SECURITY

1. Pendidikan minimal lulusan sekolah menengah umum atau sederajat serta lulus.
2. Memiliki pengalaman kerja minimal 3 tahun sebagai security di perusahaan atau hotel.
3. Memiliki kemampuan keterampilan dalam melakukan penanganan dan pengawasan.
4. Dapat memotivasi bawahan untuk bekerja maksimal.

### **3.5. Hubungan Antar Bagian Departement**

Dalam dunia perhotelan hubungan kerjasama di antara setiap department yang ada di hotel sangat memegang peranan penting. Dengan adanya kerjasama yang baik dapat memperlancar operasional hotel karena masing-masing department tidak dapat berdiri sendiri karena saling terkait dan ketergantungan. Oleh sebab itu hubungan kerjasama sangat memegang peranan penting. Hubungan yang berlandaskan saling menghargai dan menghormati akan tugas dan tanggung jawab akan mengarah pada loyalitas dan kedisiplinan. Loyalitas merupakan modal yang sangat penting, tidak ada perusahaan yang bertahan lama tanpa loyalitas karyawan. Loyalitas adalah sikap yang ada pada diri seseorang yang dalam pekerjaannya melakukan dengan penuh tanggung jawab. Tanpa loyalitas ini syarat-syarat lain untuk menuju keberhasilan pekerjaannya tidak akan mendorong untuk sukses. Tidak hanya loyalitas yang memegang peranan penting tapi juga kedisiplinan, dengan memiliki kedisiplinan yang tinggi

maka diharapkan peraturan-peraturan yang ditetapkan akan ditaati dan adanya kedisiplinan tersebut diharapkan pekerjaan akan dilakukan dengan efektif dan efisien.

Hubungan kerjasama di hotel bertujuan untuk mencapai jalannya operasional dengan baik sedangkan manfaat dari kerjasama tersebut adalah sebagai media pemberian informasi dan pandangan atau pendapat dengan kejelasan informasi tersebut karyawan akan siap menangani tugas-tugasnya dan tanggung jawab yang diberikan pada tamu dan hotel. Adapun hubungan kerjasama tersebut antara lain :

➤ **Hubungan F&B Service Dengan Front Office**

- Hubungannya yaitu : Dalam memberikan informasi tentang jumlah tamu yang menginap, laporan ini sangat penting sekali sebab dengan memberikan laporan jumlah tamu yang menginap maka pihak F & B Departement dapat mempersiapkan makanan dan minuman, dengan demikian permintaan makanan dan minuman dapat terpenuhi dengan baik dan memuaskan.
- Pemberian informasi mengenai penyambutan terhadap tamu (playanan welcome drink) dan lainnya.

➤ **Hubungan F&B Service dengan housekeeping department**

- Menyediakan makanan dan minuman bagi seluruh karyawan termasuk housekeeping department.
- Memasang dinner set bagi kamar yang memerlukan.

- Menset up well come fruit,cookis kedalam kamar yang segera di tempati tamu,utamanya tamu VIP dan Group.
- Mengirim Banquet Event Order kepada HK untuk membuat Lay Out di dalam Banquet Hall atau meeting room jika ada event.
- Meminta bantuan HK bila ada penambahan meja/kursi di dalam restaurant yangmembuat dan menyediakan Room service menu agar di pasang di dalam kamar-kamar tamu.
- Membuat door knop menu' buffet menu/special event menu' untuk di pasang di tiap kamar.

➤ **Hubungan F&B Service dengan F&B Peroduck Departement**

- Memberikan informasi mengenai pesanan makanan dan miuman oleh tamu ,yang harus di siap kan oleh F&B Produck
- Memberikan informasi mengenai jumlah pesanan makanan dan minuman yang di pesan oleh tamu.

➤ **Hubungan F&B Service dengan Accounting Departement**

- Memberikan informasi mengenai jumlah penjualan dan pembelian barang (pengeluaran dan pemasukan).

➤ **Hubungan F&B Service dengan Enggenering Departement**

- Memberikan informasi mengenai alat-alat yang rusak seperti meja,kursi dan lain sebagainya.
- Memberikan informasi mengenai mesin-mesin yang rusak.

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **4.1. Teknik Dalam Menangani Komplain Via Phone Room Service**

Sesuai dengan pengamatan yang telah dilakukan oleh penulis pada saat melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagai *Room Service* pada *Food and Beverage Department*. Bahwa penulis telah menemukan beberapa masalah yang terkait dengan keluhan atau komplain dari tamu yang lebih dominan terjadi pada saat kegiatan operasional berlangsung. Keluhan atau komplain yang dimaksud adalah kinerja atau pelayanan karyawan yang kurang maksimal yang berhubungan dengan keterlambatan waktu pengantaran pesanan tamu.

Keluhan atau komplain tersebut, pastinya membutuhkan penanganan secara langsung. Penanganan yang dilakukan bermaksud untuk memberikan solusi dengan cepat dan tepat. Berikut ini adalah tahap-tahap yang berupa teknik dalam menangani keluhan atau komplain dari tamu melalui telpon (*phone*), antara lain :

1. Mendengarkan dengan baik dan seksama semua keluhan tamu.
2. Menerima telpon dengan baik dan benar sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).
3. Memberikan kesempatan kepada tamu untuk berbicara dan jangan menyela, memotong pembicaraan, dan jangan menjelaskan hal yang lain dengan tujuan untuk membela diri.

4. Mencatat keluhan atau komplain dari tamu (keterlambatan waktu pengantaran pesanan tamu).
5. Meminta maaf kepada tamu terkait dengan keterlambatan waktu pengantaran antara staff dengan tamu.
6. Mengulangi kembali keluhan tamu yang bertujuan untuk menjelaskan keluhan dan meminimalisir kesalahpahaman antara *staff* dengan tamu.
7. Memberi keyakinan kepada tamu bahwa masalah terkait dengan keluhan tersebut dapat terselesaikan dengan cepat dan tepat.
8. Memberikan solusi terkait dengan keluhan tamu yaitu menerima tamu untuk menunggu 15 menit lagi dari waktu pemesanan makanan dan minuman sebelumnya menambahkan beberapa jenis makanan ringan sebagai ganti karena keterlambatan waktu pengantaran pesanan tamu. Hal ini berlaku apabila tamu dalam kondisi marah, maka hal yang dilakukan adalah dengan meminta maaf dan memintanya untuk menunggu selama 15 menit, serta menjelaskan kepada tamu tersebut bahwa proses pengantaran pesanan memerlukan waktu karena jarak pengantaran pesanan
9. Mengucapkan terimakasih atas pengertian yang telah diberikan oleh tamu terkait dengan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan keluhan atau komplain yang terjadi.

10. Meminta maaf kepada tamu terkait dengan keluhan terhadap keterlambatan waktu pengantaran pesanan tamu dan berusaha agar tidak terulang kembali.

#### **4.2. Temuan Masalah**

Penulis dapat menemukan beberapa kesalahan pada saat jam operasional kerja pada *room service* sebagai berikut :

- a. Komplain tamu pada *room service* dikarenakan keterlambatan pada saat pengantaran makanan dan minuman.
- b. *Staff* yang salah kamar pada saat pengantaran makanan dan minuman ke kamar tamu dan mengakibatkan tamu tersebut merasa terganggu karena terkadang tamu kebanyakan sedang istirahat.
- c. Tamu yang komplain karena harga orderan tidak sesuai dengan menu yang ada pada *room*.
- d. Kesalahan dalam takking order lewat *via phone* dan penulis lupa mengulangi pesanan tamu sebelumnya, dan keterlambatan pembuatan Bill tamu, sehingga mengakibatkan keterlambatan waktu pengantaran.

#### **4.3. Solusi atau Pemecahan Masalah**

Adapun solusi atau pemecahan masalah yang berkaitan dengan operasional kinerja pada *room service*, dan khususnya pada *via phone* yang pernah penulis terapkan selama Praktek Kerja Lapangan (PKL),

- a. Apabila tamu komplain dengan keterlambatan pengantaran makanan dan minuman dalam jangka waktu yang telah di tentukan perusahaan, maka tamu tersebut berhak mendapatkan makanan

- tersebut dengan gratis sebagai tanda maaf karna melakukan kesalahan, dan jangan lupa meminta maaf kepada tamu tersebut karna keterlambatan pengantaran dan jangan menggulangi lagi kesalahan yang sama.
- b. Meminta maaf kepada tamu yang pernah salah ketuk kamar dan jangan meninggalkan kamar tersebut sebelum tamu keluar kamar dan meminta maaf, supaya tamu tidak merasa di permaenkan dan supaya masalah tidak semakin besar.
  - c. Penulis menemukan tamu komplain karna harga makanan dan minuman di *room service* tidak sama dengan menu yang ada, dan jangan lupa meminta maaf kepada tamu tersebut dengan penuh rasa hormat sambil mendengarkan keluhan atau komplain yang dia ungkapkan sampai tamu selesai berbicara dan jangan memotong pembicaraan tamu. Setelah tamu selesai berbicara maka baru kita menjelaskan bahwa perbedaan harga makanan dan minuman dikarenakan menu yang di kamar belum diganti dengan yang baru, dan setelah tamu mengerti dengan kondisi tersebut, maka penulis tidak lupa pula mengucapkan banyak terimakasih atas pengertian dan waktu yang telah diberikan kepada penulis selama menjelaskan permasalahan tersebut.
  - d. Penulis pernah mengalami kesalahan pada saat *takking order*, dan solusi atau pemecahan masalah yang penulis lakukan adalah dengan menelpon kembali tamu tersebut dengan rasa hormat dan meminta

maaf yang sebesar-besarnya atas kesalahan pada *takking order* dan menanyakan kembali pesanan sebelumnya, setelah selesai *takking order* jangan lupa mengulangi pesanan tersebut, supaya tidak terjadi kesalahan lagi seperti salah *takking order*.

#### 4.4. Standar Operational Procedure

Sebagai acuan penulis untuk mendapatkan gambaran mengenai sebuah standard pelayanan serta sebagai acuan untuk mengamati atau mengobservasi bagaimana penerapan Standar kerja di lingkungan kerja yang sesungguhnya maka dibawah ini penulis menyertakan Standar Operational Procedure untuk F&B Servie yang ada di Lombok Raya Hotel, yaitu :

#### STANDAR OPERATING PROSEDURE

#### UNIT I :SERVICE MORNING.

##### 1. *Buffet Breakfast.*

##### a. Persiapan/Prepare.

1. Lima menit sebelum jam 07.00 Wita sudah berada di tempat kerja untuk serah terima tugas dari nite shift, membaca log book, dan petunjuk lain dari Head Waiter atau Captain.
2. Check dan lengkapi perlengkapan (equipment) yang akan digunakan untuk melakukan pelayanan yang sebelumnya telah disiapkan oleh crew Nite shiftseperti :

- Dessert fork = 1 buah
- Watter Gobled = 1 buah
- Cup and Saucer & Coffe spoon = 1 buah



- Dinner spoon = 1 buah
- Bread knife = 1 buah
- Guest Napkin = 1 buah
- Dinner fork = 1 buah
- Sugar bowl = 1 buah

Jumlah peralatan tersebut disesuaikan dengan jumlah table cover.

b. Pelayanan/ Service.

1. Ucapkan salam (Greeting) dan ambil Meal Cupon Breakfast untuk 1 orang)(cek nomor kamar & tandai Guest In The House(GIH) jika kelebihan pax informasikan ke cashier)
2. Antarkadi dan tamu ketempat duduk yang masih kosong tarik kursi sedikit sebelumtamu duduk (utama yang wanita jika tamu tsb bersama wanita/leady fast).
3. Balik gelas (Watter Gobled) tengadah tuangkan air putih dan persilahkan tamu untuk menuju Buffet.
4. Layanilah secepatnya jika ada permintaan-permintaan lain dari tamu pada saat menikmati makanan.
5. Clear up peralatan yang digunakan untuk Breakfast tersebut sekembalinya bawa Caffé maker.
6. Tuang kan air putih dan tawarkanlah kopi atau teh jika tamu tersebut berkenan kemudian balik Caffé cup tuang kopi atau teh.
7. Tamu selesai menikmati hidangan Breakfast, sebelum meninggalkan restaurant ucapkan terima kasih Jika ada command

masalah sarapan pagi tersebut, segera dicatat untuk selanjutnya segera di laporkan ke captain atau Head Waiter.

8. Ambil troli yang berisi peralatan bersih, kemudian lakukan clear up peralatan kotor yang masih ada dan tempatkan di troli, meja dibersihkan selanjutnya set up kembali table tersebut seperti semula.
9. Bawa peralatan yang kotor ke bagian Dishwashing untuk dicleaning.
10. Tetap menjaga kebersihan area restaurant dan meja buffe dan peralatannya.

**2. Room Service (Pelayanan Kamar) a. Persiapan/Prepare.**

1. Chek Door Knob menu yang masih tersisa yang akan di siapkan diatas jam 07.00 Wita, serta slip order dari operator.
2. Bawa slip order ke kitchen untuk disiapkan sesuai dengan pesanan.
3. Siapkan form Control Room Service Equipment, tulis tanggal pada hari itu dan pada kolom Out isi nomor kamar, total peralatan, waktu peralatan dibawa ke kamar dan petugas yang membawa.

**a. Pelayanan/Service.**

1. Tekan bell kamar yang memesan makanan ucapkan salam “ Room Service”.
2. Greeting kepada tamu tersebut secara baik (makanan jangan ada didepan pada saat bicara dengan tamu/letakkan disamping)

3. Letakkan makan sesuai dengan permintaan tamu.
4. Sodorkan bill kepada tamu tersebut untuk ditanda tangani jika tamu tersebut membayak kes maka lembar asli diberikan kepada tamu, sedang tembusannya dibawa ke cashier. Jika tidak maka semua bill diserahkan ke Cashier.
5. Tawarkan kepada tamu tersebut mungkin ada pesanan lain yang diinginkan, jika catat pesanan tersebut jika tidak sebelum meninggalkan kamar ucapkan terima kasih.
6. Tutup kembali pintu kamar secara perlahan.

b. Kembali dari kamar.

Jika menemukan peralatan /clear up-pan didepan kamar maupun tidak yang anda lalui, sampai direstaurant catat peralatan yang kembali tsb pada Form Control Room Service Equipment.

c. Clear Up Peralatan Room Service.

1. Berdasarkan jadwal clear up, pemberitahuan dari rekan sekerja, Management, maupun tamu, segera lakukan clear up.
2. Siapkan dan bawa Form Control Room Service Equipment(yang sudah diisi sesuai dengan Unit I, point 2, sub a. no 3) dan peralatan pengangkut clear Uppan.
3. Catat semua peralatan yang di clear up pada kolom clear up yaitu jumlah peralatan yang diclear up, jam di clear up, nama petugas, kurang atau lebih, dan jenis peralatan.

4. Bawa peralatan yang sudah di clear up ke Dishwashing untuk dicleaning.

### 3. *Ala' Carte.*

#### a. Persiapan/Prepare Restaurant dibuka.

1. Membersihkan area restaurant
2. Membersihkan alat makan
3. Mempersiapkan area
4. Mempersiapkan condiment
5. Mempersiapkan side board
6. Mempersiapkan peralatan lain
7. Napkin folding
8. Table set up.
9. Check dan kontrol makanan dan minuman yang tidak tersedia/out of stock.

#### b. Pelayanan/Service(sequence of service restaurant).

1. Greeting : Ucapkan salam/ selamat pagi(greeting) kepada tamu dengan ramah.
2. Escorting and sitting the guest : Antar dan persilahkan tamu menuju meja, sebelum tamu duduk tarik sedikit kursi(jika bersama wanita utamakan yang wanita dahulu/Leady first).
3. Open guest napkin : Buka serbet/guest napkin kemudian balik/tengadahkan Watter Gobled, tuang air es.

4. Presenting the menu : Tawarkan atau jelaskan kepada tamu beberapa hal tentang makanan dan minuman yang ada sehingga tamu tertarik(pastikan stock makanan tersedia).
5. Taking Order : Jika tamu sudah siap mengorder, catatlah pesanan tamu tersebut dengan slip order. Setelah selesai order, cobalah tawarkan kembali mungkin ada menu lain yang akan dipesan. Jika orderan sedang rame dan atau menu yang dipesan prosesnya agak lama, maka jelaskan masalah ini kepada tamu.
6. Adjustment.
7. Bawa slip order tsb ke cashier 1 lembar untuk membuat bill, ke kitchen 1 lembar untuk pemasakkan.
8. Serving the drink
9. Serving the food.
10. Sistem pelayanan American Service (Makanan yang akan disajikan ditata langsung diatas piring dari dapur dibawa ke restaurant dan diserve dari sebelah kiri. Dan pelayanannya sangat cepat/quick service).
11. Jika ada permintaan lain selama tamu tersebut sedang menikmati hidangan, layanilah dengan cepat.

Tamu selesai menikmati hidangan, ...sambil membawa billtanyakan/tawarkan dahulu kepada tamu mungkin ada hidangan lain yang akan dipesan lagi, jika ya lakukan proses sama dengan Unit I ,point 3,

subb, angka 4, jika tidak lakukan clear up(semua peralatan pakai try, kecualiplate).

1. Crumbing Down
2. Presenting the bill
3. Bid parawell
4. Sebelum tamu meninggalkan restaurant ucapkan terima kasih, kepada tamu tersebut.
5. Table setting (menggunakan alas).

c. Menutup/closd Restaurant.

1. Membersihkan semua jenis peralatan
2. Mengisi log book
3. Buanglah sampah
4. Matikan listrik
5. Tutup pintu & jendela dengan baik

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil kajian yang dipaparkan pada BAB IV, penulis menarik kesimpulan bahwa terkait dengan isi dari Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Teknik Dalam Menangani Komplain *Via Phone* Pada *Room Service* di Lombok Raya Hotel . Maka penulis dapat menyimpulkan bahwa : Penulis mampu mengetahui cara pelayanan tamu dan teknik dalam menangani komplain via phone pada *room servie*, dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan di Lombok Raya Hotel. Penulis juga mampu menggali pengalaman di dalam dunia kerja, khususnya di *room service* dan tata cara teknik dalam menangani komplain tamu.

#### 5.2 Saran

Untuk meningkatkan kualitas maupun kuantitas pelayanan supaya tidak terjadi kesalahan dalam operassional kerja khususnya pada *room servie*, penulis mencoba untuk menyampaikan beberapa saran, antara lain :

- a. **Bagi *staff* harus berani bertanggung jawab atas komplain tamum**isalnya komplain tersebut sebetulnya ditujukan ke *staff* lain, jangan langsung mengarahkan pelanggan untuk menuju staff tersebut

dengan dalih itu bukan tanggung jawab. Karna hal seperti itu kan membuat permasalahan semakin besar.

- b. Perlu diadakan pelatihan di setiap briefing tentang tata cara menangani komplain tamu, baik lewat via phone maupun secara langsung, supaya *staff* dan training mampu mengatasi suatu komplain dengan baik dan benar.
- c. Penulis menyarankan bagi *staff* Lombok Raya Hotel khususnya pada *room sevice*, untuk memberikan kesempatan dalam mempelajari tata cara operasional prosedur kinerja di *room service*.



## DAFTAR PUSTAKA

- Mulyadi,(2010:5)[Sumber:<http://cokinew.blogspot.co.id/2016/02/pengertian-teknik-menurutpara-ahli.html>].
- Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatip Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013,BABIKetentuan Umum,Pasal(1). [www.ihrabandung.org/files/regulation/permen/permen\\_standar\\_usaha\\_hotel.pdf](http://www.ihrabandung.org/files/regulation/permen/permen_standar_usaha_hotel.pdf)
- Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013, BAB II Usaha Hotel. 2013. Standar Usaha Hotel. H<http://www.eprints.ung.ac.id.2013>.
- Sulasotiyono, Agustus. 2011. Manajemen Peyelenggaraan Hotel. Bandung : Alfabeta.
- Sulastiyono. 2011. Pengertian Hotel. <http://www.eprints.ung.ac.id.2013>, hal.SSK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi Nomor. KM 37/PW.340/MPPT-86.1986, Sulastiyono. 2011. Pengertian Hotel. <http://www.eprints.ung.ac.id.2023>,hal.6.

Photo 1 : Fasilitas Hotel



( Pool )

Photo 2 : Restoran



( Bayan Restoran )



( Senaru Restoran )



Photo 3 : Clear Up & Set Up



Foto Set up table



Fungsinya :

- Te spoon : sendok untuk mengaduk kopi atau teh
- Dessert spoon : sendok untuk menyantap hidangan penutup ( dessert)
- Dessert knife/fork : pisau/garfu untuk menyantap hidangan pembuka atau penutup
- Fruit knife : pisau untuk memakan buah
- dinner knife/fork : pisau/garfu untuk menyantap hidangan utama
- soup spoon : sendok sup
- Butter knife : pisau untuk mengoles mentega atau biasa di sebut butter spreader
- water goblet : gelas yang di pergunakan untuk penyajian air minum ,sebagai pengiring makan.
- Red wine glass : gelas untuk menyajikan anggur merah
- napkin : serbet untuk membersihkan mulut tamu setelah selesai makan

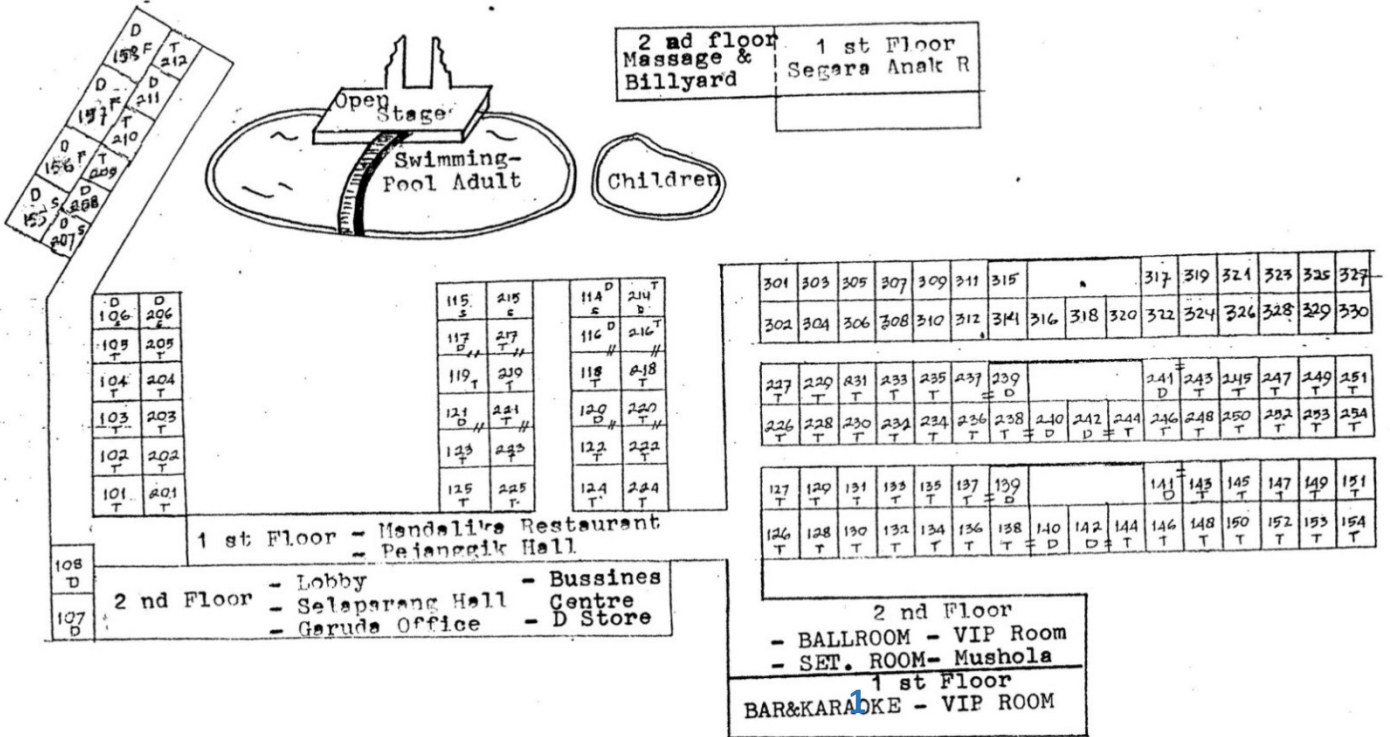
Photo 4 : Ballroom



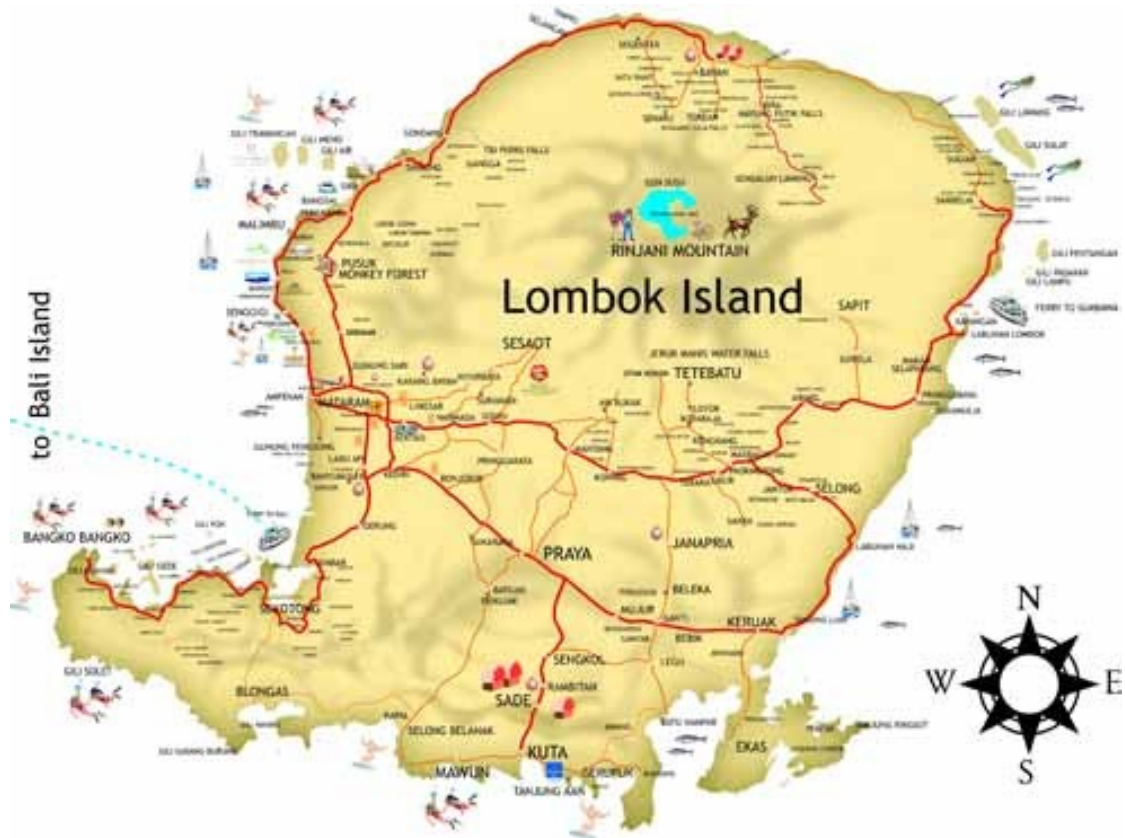
(Rinjani Ballroom)

Peta 1 : Lay Out Hotel Lombok Raya

LONBOK RAYA HOTEL  
MAP OF THE ROOM



Peta 2 : Peta pulau Lombok





Form 1

## FORM YANG DIGUNAKAN

**WORK ORDER**

W. O. NO. : ..... DATE : .....

FROM : ..... TIME : .....

TO : ENGINEERING LOCATION : .....

INSTRUCTION : .....

.....

.....

.....

WORK / DATE : ..... TIME : .....

FINISHED / DATE : .....

COSTING : .....

Requested by,	Completed by,	Checked by,

Form 2

**REMITTANCE OF FUND**

DATE : .....

SECTION :

CASHIER :

SHIFT FROM :

RECEIVED		
PAID CASH		
NET		
OVERAGE OR (SHORTAGE) IN CASH		
AMOUNT REMIT		
CONTENTS OF THIS ENVELOPE		
CHECKS PER LIST		
BILL	50.000,- X	
	20.000,- X	
	10.000,- X	
	5.000,- X	
	1.000,- X	
	500,- X	
	100,- X	
	50,- X	
	25,- X	
FOREIGN CURRENCY PER LIST		
VOUCHER		
TOTAL ENCLOSED		
EXCHANGE PENDING REINBURSEMENT		



## Form 4



## LOST &amp; BROKEN HOTEL MATERIAL

Department : ..... Tanggal : .....

Lokasi Kejadian : ..... / Room No. : .....

Tanggal Kejadian : .....

Pelaku Kejadian : ..... / Room No. : .....

Jenis barang hilang / rusak : .....

Harga : .....

Discount : .....

Biaya yang dibebankan : .....

T o t a l : .....

Comment : .....

Management,

Dept. Head,

Disetujui ybs,

( \_\_\_\_\_ )

( \_\_\_\_\_ )

( \_\_\_\_\_ )



## Form 6

LOMBOK RAYA HOTEL  
ROOM SERVICE  
Jln. Panca Usaha No.11 Mataram  
Tel (0370) 632305

Table # 8040

Date : 25/05/13                      Time In : 13:48  
Staff : ANDRE                         Cover : 1  
Guest : #114                            Check# : RSD5000173

Qty	Menu Item	Price	Amount
1	Ayam Goreng Taliwang	57,500	57,500
1	Gado-Gado	22,500	22,500
1	Sup Asparagus Kepiting &	18,500	18,500
2	Nasi Putih	6,500	13,000
1	Cumi Cah Jagung Muda / Ja	57,500	57,500
1	Kentang Goreng	22,500	22,500
	Sub Total		191,500
	Tax		21,065
	Service		19,150
	Total		231,715
	Cash		
	1-Cash		250,000
	Change		18,285

**PAID**