

Strategi Penanganan Keluhan Tamu di Hitana Restaurant Bali Niksoma Beach Resort

Lies Faiza Suraya Kuncoro¹, Cinita Amelio Desita Sari²

Program Studi D3 Perhotelan

Akademi Pariwisata dan Perhotelan Ganesha

liesfaiza2430@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan secara mendalam strategi penanganan keluhan tamu di Hitana Restaurant Bali Niksoma Beach Resort. Indikator penanganan keluhan dievaluasi menggunakan metode HEAT (*Hear them out, Empathize, Apologize, Taking action and follow up*). Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam dengan *Supervisor Food & Beverage Service*, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Aspek *Hear them out* dilaksanakan dengan baik melalui sikap mendengarkan secara aktif tanpa memotong pembicaraan tamu, menghargai keluhan, serta mencatat masalah dalam *logbook* operasional; (2) Aspek *Empathize* ditunjukkan dengan kemampuan pramusaji memahami kekecewaan tamu dan berkomunikasi secara empatik; (3) Aspek *Apologize* dilakukan melalui permohonan maaf secara lisan secara langsung maupun melalui *apologize letter* resmi; (4) Aspek *Taking action and follow up* terlaksana melalui klarifikasi inti masalah (seperti keterlambatan akibat penumpukan *captain order* di dapur atau makanan dingin), pemberian solusi (penggantian hidangan atau penghangatan ulang), serta koordinasi intensif dengan bagian dapur. Aspek *follow up* belum terlaksana secara maksimal karena tamu telah meninggalkan area restoran.

Kata Kunci: Keluhan Tamu, Food & Beverage Service, Metode HEAT, Waiter/Waitress, Hotel

ABSTRACT

This study aims to describe the strategy in handling guest complaints at Hitana Restaurant, Bali Niksoma Beach Resort. Complaint handling was analyzed using the HEAT method (Hear them out, Empathize, Apologize, Taking action and follow up). A qualitative descriptive methodology was employed, with data gathered via participatory observation, in-depth interviews with the Food & Beverage Service Supervisor, and document review. The findings reveal that: (1) The "Hear them out" phase is effectively executed by listening attentively without interruption, showing respect, and recording incidents in operational logbooks; (2) "Empathize" is reflected through staff empathy toward guest disappointment and respectful communication; (3) "Apologize" is fulfilled via immediate verbal apologies and official written apology letters; (4) "Taking action and follow up" is implemented by clarifying core issues (such as delays caused by disorganized captain order flow or cold food), offering appropriate solutions (dish replacement or reheating), and coordinating with kitchen staff. Follow-up actions have not been fully carried out because the guests had already left the restaurant area.

Keywords: Guest Complaint, Food & Beverage Service, HEAT Method, Waiter/Waitress, Hotel

I. PENDAHULUAN

Sektor pariwisata di Indonesia merupakan salah satu sektor strategis unggulan dalam pembangunan nasional dan penghasil devisa negara. Perkembangan industri pariwisata nasional sangat didukung oleh ketersediaan fasilitas akomodasi yang memadai, khususnya di Pulau Bali yang menjadi destinasi wisata mancanegara dan domestik utama. Akomodasi perhotelan tidak hanya menyediakan tempat menginap, melainkan juga fasilitas pendukung seperti jasa makanan dan minuman (*Food and Beverage Department*).

Keberadaan *food and beverage department* berperan penting dalam penyediaan makanan dan minuman (Wulansari & Hakim, 2019). *Food and Beverage Department* merupakan salah satu departemen utama dalam operasional hotel yang memberikan kontribusi pendapatan terbesar kedua setelah penjualan kamar (*room revenue*). Departemen ini terbagi menjadi dua divisi utama, yaitu *Food and Beverage Product* (dapur) dan *Food and Beverage Service* (pelayanan). Pramusaji (*waiter/waitress*) pada divisi *service* menjadi garda terdepan (*frontliner*) yang berinteraksi langsung dengan tamu sejak menyambut (*greeting*), mengambil pesanan (*taking order*), menyajikan hidangan (*serving*), hingga menangani keluhan (*handling complaint*).

Hitana Restaurant yang berlokasi di Bali Niksoma Beach Resort—sebuah hotel bintang lima di kawasan Legian, Badung, Bali—menghadapi dinamika operasional pelayanan restoran yang kompleks. Restoran dengan kapasitas 160 tempat duduk ini menawarkan berbagai program acara harian serta hidangan *International*, *Australian*, dan *Italian*. Pramusaji (*waiter/waitress*) pada divisi *food and beverage service* menjadi garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan tamu sejak menyambut (*greeting*), mengambil pesanan (*taking order*), menyajikan hidangan (*serving*),

hingga menangani keluhan (*handling complaint*).

Dalam operasional sehari-hari, ketidaksesuaian pelayanan atau produk sering kali memicu timbulnya keluhan tamu, seperti makanan dingin, waktu tunggu pesanan yang terlalu lama, rasa yang kurang sesuai, isu higienitas (ditemukan rambut), hingga masalah teknis pencatatan pesanan (*double order* pada *captain order*). Penanganan keluhan secara cepat, tepat, dan solutif sangat krusial bagi kelangsungan bisnis hotel. Dalam memberikan pelayanan kepada tamu, seorang server mendapat keluhan dari tamu. Keluhan tersendiri merupakan bentuk ungkapan rasa tidak puas dari tamu dikarenakan apa yang diharapkan tidak sesuai dengan harapan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis bentuk-bentuk *Politeness Strategies* yang digunakan oleh staf hotel dalam mengelola keluhan tamu asing, serta mengidentifikasi faktor-faktor pragmatis yang mempengaruhi efektivitas penggunaan strategi tersebut.

II. TINJAUAN PUSTAKA

KELUHAN TAMU

Soenarno (2006) membagi keluhan tamu ke dalam empat kategori utama:

1. *Mechanical / Facilities Complaint*: Merupakan suatu keluhan yang disampaikan oleh tamu sehubungan dengan tidak berfungsinya suatu interaksi pelayanan. Contoh : suhu kamar yang tidak bisa diatur, cahaya yang masuk ke kamar tidak baik, kerusakan listrik, kerusakan mesin, air kamar mandi yang keruh, dll.
2. *Attitudinal / Staff Complaint*: Keluhan akibat sikap atau perilaku karyawan yang kurang ramah atau tidak profesional saat berhadapan dengan tamu.
3. *Service-Related Problem*: Keluhan terkait proses pelayanan yang lambat, kesalahan pesanan, atau keterlambatan penyajian.

4. *Unusual Complaint*: Keluhan khusus atau tidak wajar yang membutuhkan penanganan luar biasa.

Menurut Soenarno (2006) dalam Mahendra & Sutanto (2021), penanganan keluhan tamu secara efektif dapat dilakukan dengan kerangka HEAT:

1. **Hear Them Out**: Mendengarkan keluhan tamu secara seksama tanpa menyela, menunjukkan penghormatan (*respect*), merespon secara aktif, dan memahami konteks masalah (*audible*).
2. **Empathize**: Menunjukkan rasa empati, ikut merasakan ketidaknyamanan yang dialami tamu, serta menempatkan diri pada posisi tamu.
3. **Apologize**: Menyampaikan permohonan maaf secara tulus baik secara lisan maupun tertulis (*apologize letter*).
4. **Taking Action & Follow Up**: Melakukan klarifikasi masalah, merumuskan solusi, meminta persetujuan tamu, mengambil tindakan korektif secepatnya, dan melakukan tindak lanjut (*follow up*).

III. METODOLOGI

Penelitian ini menerapkan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini dipilih untuk menguraikan strategi penanganan keluhan tamu menggunakan metode HEAT secara mendalam. Sejalan dengan pandangan Sugiyono (2013), metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Sumber data yang digunakan dibatasi sumber data primer yang didapatkan melalui observasi dan wawancara di Hitana Restaurant Bali Niksoma Beach Reasort. Metode deskriptif ini bertujuan untuk mendeskripsikan strategi atau langkah-langkah sistematis, faktual, dan akurat mengenai fenomena penanganan keluhan tamu.

IV. PEMBAHASAN

Hasil temuan dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa metode HEAT terlaksana dengan baik dalam menangani keluhan tamu di Hitana Restaurant Bali Niksoma Beach Resort.

Dari keempat strategi dalam metode HEAT, *apologize* menjadi strategi vital dalam penanganan keluhan tamu. Selanjutnya dipaparkan dalam pembahasan berikut

Hear Them Out

Hear the out terdiri dari mendengarkan dengan seksama, respect atau menghargai, merespon secara aktif dan memahami. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa mendengarkan dengan seksama merupakan cara untuk menunjukkan kepedulian terhadap keluhan yang disampaikan tamu, mendengarkan tenang dan mempersilahkan tamu untuk menyampaikan keluhan hingga akhir tanpa menyela dan membantah.

Penggunaan instrument pendukung dalam menangani keluhan tamu merupakan hal yang penting, setiap staf selalu membawa kertas beserta pena untuk mencatat keluhan. Hal ini sama dengan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan menyatakan bahwa penggunaan intrumen pendukung sudah diterapkan. Tidak dicatat secara langsung akan tetapi keluhan dicatat ke dalam sebuah logbook yang kemudian dapat digunakan sebagai bahan evaluasi pada saat briefing.

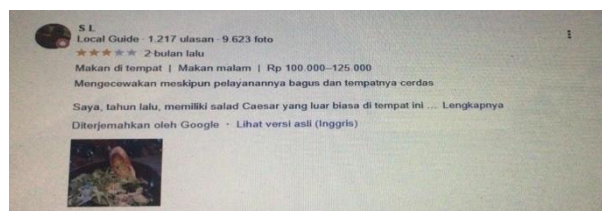
Selain itu respect atau menghargai dalam menangani keluhan tamu harus dilakukan. Apapun bentuk keluhan yang disampaikan staff harus menghargainya. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang menyatakan bahwa keluhan tamu juga dapat berdampak kepada masa depan hotel, maka dari itu pada saat tamu menyampaikan keluhannya, hal ini bisa membuat tamu tidak melebihi keluhannya. Selanjutnya merespon secara aktif, dalam menangani keluhan tamu aspek ini penting dilakukan. Karena tamu seringkali menginginkan keluhannya cepat ditangani, maka pada saat berhadapan dengan tamu, staff harus dapat merespon secara aktif dalam artian cepat tanggap.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dinyatakan bahwa dalam menangani keluhan tamu staf harus bertanggung jawab, dengan mendengarkan keluhan tamu dengan seksama, kemudian memahami keluhannya dan segera menanganinya. Apabila keluhan tersebut masih bisa ditangani sendiri, maka segera ditangani, namun apabila tidak bisa ditangani sendiri, maka segera beritahukan kepada supervisor, beberapa kasus yang tidak bisa ditangani supervisor, kemudian bisa diberitahukan kepada hotel manager.

Terakhir yaitu *audible* atau memahami keluhan yang disampaikan tamu, hal ini penting dilakukan agar menghindari adanya kesalahpahaman, sesuai dengan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan, dalam menangani keluhan tamu, staff harus dapat memahami keluhannya terlebih dahulu, apabila keluhan tersebut ternyata hanya kesalahpahaman, maka harus segera disampaikan, apabila kesalahan memang ada pada staf, harus segera meminta maaf dan memberikan solusi kepada tamu. Kita sebagai penyedia layanan yang ada di hotel harus bisa menghargai tamu yang menyampaikan keluhan apapun bentuk keluhannya.

EMPHATIZE

Empathize merupakan ikut merasakan apa yang dikeluhkan tamu. Dalam penelitian ini *empathize* dilakukan dengan cara mendengarkan terlebih dahulu keluhan yang disampaikan, kemudian memberikan solusi atas masalah yang ada. Hal ini berdasar pada hasil wawancara yang menyatakan bahwa dalam penanganan keluhan, staff harus mengerti alasan dibalik tamu menyampaikan keluhan tersebut, karena tamu merasa sudah membayar makanan yang dipesan akan tetapi makanan yang datang tidak sesuai dengan ekspektasi tamu.



Gambar 1. *Guest Comment*

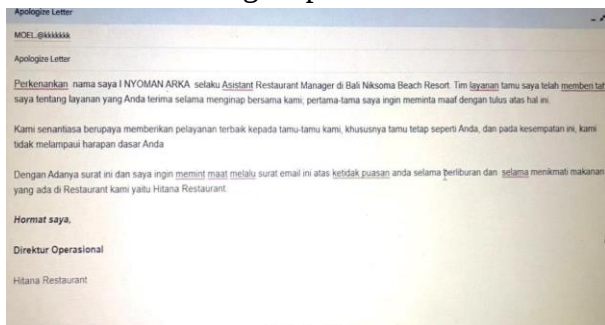
Berikut ini salah satu keluhan tamu yang merasakan makanan tidak sesuai. Maka aspek ini sudah dapat dikatakan baik. Hal ini sesuai dengan Soenarno dalam Sudiarta (2018) yang menyatakan bahwa *empathize* berarti menunjukkan rasa empati kepada tamu, ikut merasakan apa yang dirasakan oleh tamu dan kemudian berusaha mencari solusi. *Emphatize* merasakan bagaimana menjadi posisi tamu pada saat itu. Dalam hal ini perlu diperhatikan saat menangani keluhan tamu yaitu komunikasi.

Komunikasi dengan baik menunjukkan rasa peduli terhadap keluhan tamu, memberikan waktu untuk tamu menyampaikan semua keluhan kesahnya dengan memahami rasa kekecewaan yang dialaminya, setelah itu memberikan solusi jalan keluar dengan kepala dingin mencairkan keadaan suasana hati tamu dengan mengajak duduk berbicara dengan baik dan meminta maaf, mengerti apa yang sedang dikeluhkan. Menunjukkan *emphatize* terhadap tamu dan meminta maaf dengan tersenyum sehingga tamu merasa dilayani. Berempati kepada tamu bisa dilakukan dengan mendengarkan, mengerti dan member solusi. Misalkan ada keluhan mengenai makanan yang lama untuk disajikan kepada tamu, ataupun makanan yang disajikan dingin pramusaji harus memahami ataupun menarik (*take out*) makanan tersebut.

APOLOGIZE

Apologize adalah meminta maaf kepada tamu. Dalam penelitian ini meminta maaf kepada tamu dilakukan secara lisan, sedangkan untuk permohonan maaf secara tulisan dalam

bentuk *apologize letter* dilakukan sesuai kebutuhan atau tingkat permasalahan.



Gambar 2. *Apologize Letter*

Dalam permasalahan yang ada yaitu seperti makanan yang disajikan ternyata lama untuk disajikan ke tamu, dan makanan yang disajikan dingin tidak sesuai kemudian tamu complain mengenai hal tersebut. Staff meminta maaf kepada tamu dan segera mengganti makanan tersebut dengan makanan yang baru. Adapun hasil wawancara peneliti dapatkan bahwa Tahapan paling penting dalam menangani keluhan tamu yaitu meminta maaf. Setelah kita mendengarkan keluhannya, memahami dan meminta maaf. Permohonan maaf biasanya kita sampaikan secara lisan maupun secara tertulis (*apologize letter*).

TAKING ACTION AND FOLLOW UP

Berdasarkan reduksi data dari hasil wawancara dan observasi mengenai *taking action and follow up* yang mana terdiri dari klarifikasi, solusi, persetujuan, dan mengambil tindakan serta *follow up*. Hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan staf hitana restaurant menyatakan bahwa staf melakukan mengidentifikasi inti masalah karena biasanya keluhan yang disampaikan ternyata hanya kesalahpahaman saja, maka perlu dilakukan klarifikasi. Kemudian apabila inti masalah sudah ditemukan staf mencari solusi yang mana solusi tersebut disampaikan kepada tamu sekaligus meminta persetujuan tamu atas solusi tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara, bahwa tidak semua masalah langsung ditangani, beberapa kasus seperti masalah terkait makanan dapat ditangani langsung dengan menawarkan kepada tamu untuk mengganti makanan ataupun memberikan diskon. Apabila tamu sudah setuju maka kita bisa langsung mengambil tindakan Cara kita mengambil tindakan sesuai dengan apa yang dikeluhkan tamu, contohnya makanan yang lama disajikan ke tamu itu kita biasanya bisa dilihat dari keramaian tamunya, dan bisa juga dilihat dari orderan atau input dari kasir barengan, dan masuk ke kichen bebarengan. Tetapi, ada yang bertanggung jawab untuk hal tersebut yaitu *checkers food and beverage service*.

Berdasarkan pembahasan di atas peneliti menyimpulkan bahwa *waiter/waiterss* berperan penting terhadap keluhan tamu di Hitana Restaurant, dimana ada beberapa kejadian keluhan tamu yang langsung ditangani oleh *waiter/waiterss* dan sudah mencapai hasil yang baik. Keluhan tamu yang cepat terselesaikan akan meninggalkan kesan yang baik bagi Hitana Restaurant.

V. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa strategi penanganan keluhan tamu di Hitana Restaurant Bali Niksoma Beach Resort sudah terlaksana dengan baik melalui metode HEAT. Indikator *Hear them out*, *Empathize*, dan *Apologize* telah dilaksanakan secara konsisten dengan sikap mendengarkan tanpa interupsi, empati, dan permohonan maaf secara lisan maupun tertulis. Pada indikator *Taking action*, pramusaji cepat berkoordinasi dengan bagian dapur dan kasir. Namun, aspek *follow up* masih membutuhkan perbaikan konsistensi terutama ketika tamu terburu-buru meninggalkan lokasi.

Perhotelan, Akademi Pariwisata dan
Perhotelan Ganesha.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ananda, A., & Pradini, G. (2022). Peran Food & Beverage Service Dalam Memberikan Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di McDonald's Jatipadang. *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(03), 263-277.
- [2] Andriani, R. (2020). Peran F&B Supervisor Pada Jamuan Breakfast di Mosaic Restaurant Hotel Crowne Plaza Bandung. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1), 15-24.
- [3] Desthiani, U., Suminar, R., & Cristiani, S. (2021). Peran dan Tugas Administrasi Food & Beverage Service Pada Hotel Santika BSD City Serpong. *Proceeding Seminar Nasional*, 1(1), 28-38.
- [4] Andriani, R. (2020). Peran F&B Supervisor Pada Jamuan Breakfast di Mosaic Restaurant Hotel Crowne Plaza Bandung. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1), 15-24.
- [5] Mahendra, Y. I., & Sutanto, D. H. (2021). Implementasi Metode Hear Them Out, Empathize, Apologize dan Taking Proper Action and Follow Up (HEAT) Sebagai Pelayanan Prima Bisnis Perhotelan. *Ascarya: Journal of Islamic Science, Culture, and Social Studies*, 1(1), 66-77.
- [6] Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UI Press.
- [7] Sari, C. A. D. (2024). *Peran Waiter/Waitress dalam Penanganan Keluhan Tamu di Hitana Restaurant Bali Niksoma Beach Resort*. Tugas Akhir. Malang: Program Studi D3
- [8] Soenarno, A. (2006). *Front Office Management*. Jakarta: Penerbit Andi.
- [9] Sudiarta, I. N. (2018). *Manajemen Penanganan Keluhan Pelanggan pada Industri Hospitaliti*. Denpasar: STP Bali Press.
- [10] Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [11] Wulansari, M. D., & Hakim, N. F. (2019). Peran Food and Beverage Department dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Restoran. *Jurnal Pariwisata dan Hospitaliti*, 3(2), 154-162.