

## **PERAN *RECEPTIONIST* DALAM MENANGANI KELUHAN *CUSTOMER* PADA HOTEL D'PRIMA JAKARTA AIRPORT 2**

**Edi Junaedi<sup>1)</sup>, Azriel Ramadhan Damanik<sup>2)</sup>**

Universitas Pamulang

*Email korespondensi: dosen00809@unpam.ac.id*

### **ABSTRAK**

Dalam penulisan tugas akhir ini tentang Peran Resepsionis dalam Menangani Keluhan *Customer* pada Hotel d'prima Jakarta Airport 2. Tujuan dari laporan tugas akhir ini adalah untuk menjelaskan bagaimana cara *receptionist* menangani atau menanggapi keluhan para *customer* di hotel d prima, yang dimana para *customer* memberikan keluhan termasuk kritik & saran ke *receptionist* untuk mendapatkan solusi yang baik dan tepat sehingga customer merasa puas terhadap pelayan seorang *receptionist*.

**Kata Kunci : Resepsionis, keluhan, customer, hotel**

## **THE ROLE OF THE RECEPTIONIST IN HANDLING CUSTOMER COMPLAINTS AT THE D'PRIMA JAKARTA AIRPORT 2 HOTEL**

### **ABSTRACT**

*In writing this final assignment about the Role of the Receptionist in Handling Customer Complaints at Hotel d'prima Jakarta Airport 2. The purpose of this final assignment report is to explain how the receptionist handles or responds to customer complaints at Hotel d Prima, where customers give complaints including criticism & suggestions to the receptionist to get a good and appropriate solution so that the customer feels satisfied with the receptionist's service.*

**Keywords: Receptionist, complaints, customer, hotel**

### **PENDAHULUAN**

Pada saat ini persaingan dalam dunia bisnis semakin hari semakin maju dan berkembang. Hal tersebut membuat pengusaha berlomba lomba untuk membangun bisnis baik di bidang produk maupun jasa. Untuk itu seorang pengusaha harus memikirkan strategi strategi yang tepat untuk mempertahankan usaha atau bisnisnya tersebut. Selain memiliki strategi yang tepat, sebuah usah harus memiliki karyawan yang berkompeten tidak hanya dari segi pengetahuan melainkan juga dari segi keterampilan. Salah satu bisnis atau jenis usaha yang memiliki peluang keuntungan yang cukup besar adalah usaha dibidang jasa layanan contohnya usaha perhotelan. Di mana seperti yang kita ketahui bahwa hotel menjadi alternatif yang tepat bagi pelancong

atau wisatawan untuk sejenak beristirahat dan meluangkan waktu mereka. Hotel adalah Salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil. Untuk itu hotel harus memiliki karyawan yang kompeten dan terampil agar memberi pelayanan prima kepada tamu yang datang. Hotel memiliki beberapa bagian atau *departemen* seperti *Room Devision*, *Food and Beverage Departemen*, *sales and Marketing Departemen*, *Accountinng Departemen*, *Engineering Department*, *Human Resounces Department*, *Spa Departemen*, dan lainnya. Beberapa bagian atau *department* tersebut memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing, namun saling berkaitan satu sama lain. *Front Office Manager* merupakan salah satu *department* atau bagian yang paling banyak berinteraksi dengan tamu. Pada bagian atau *departement* tersebut terdapat *Receptionist* yang dijadikan sebagai *cover* atau cerminan dari keseluruhan pelayanan jasa yang diberikan oleh hotel. Untuk itu, seorang *receptionist* harus mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik agar mampu memberikan layanan dan informasi yang dibutuhkan kepada tamu yang datang. Bukan hanya berinteraksi dengan tamu, *receptionist* juga harus berkoordinasi dengan seluruh bagian atau *departemen* yang ada, Hal tersebut bertujuan agar menghindari kesalahan atau *miss communication internal* hotel. Namun terkadang tidak menutup kemungkinan permintaan tamu tersebut tidak terlaksana, hal tersebut bisa disebabkan karena *receptionist* lupa untuk berkomunikasi baik itu dengan *receptionist* pengganti ataupun dengan bagian yang bersangkutan. Hal tersebut dapat menimbulkan kesan pelayanan yang buruk dari hotel dan dapat membuat citra buruk untuk Hotel itu sendiri. Pelayanan yang seharusnya diberikan oleh *receptionis* tersebut mulai dari menyapa dengan ucapan selamat datang, memberikan senyum yang baik, dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Selain tugas utama yang dimiliki seorang *receptonist* juga harus berkoordinasi dengan bagian lain yang ada di hotel.

Berdasarkan uraian diatas betapa penting peran dan tugas *receptionist* dalam rangka untuk berkomunikasi yang baik agar mampu memberikan layanan, informasi yang dibutuhkan kepada tamu yang datang dan bagaimana menghadapi keluhan-keluhan *customer*, oleh karena itu, penulis akan membuat tulisan dengan judul **“PERAN RECEPTIONIST DALAM MENANGANI KELUHAN CUSTOMER PADA HOTEL D’PRIMA JAKARTA AIRPORT 2”**

## Rumusan Masalah

Untuk mengetahui sejauh mana tentang Peran *Receptionist* Dalam Menangani Keluhan *Customer* Pada Hotel d'prima Jakarta *Airport 2*, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana komunikasi yang baik seorang *receptionist* dalam menangani keluhan *customer* pada hotel d'prima Jakarta *airport 2*?
2. Apa saja hambatan-hambatan *receptionist* dalam menangani *customer* pada hotel d'prima Jakarta *airport 2*?

## LANDASAN TEORI

### Pengertian *Receptionist*

*Receptionist* adalah seseorang yang bertugas sebagai penerima tamu di suatu perusahaan, hotel atau kantor. Saat tamu berkunjung ke sebuah tempat dan membutuhkan informasi serta arahan, tamu bisa menanyakan semua hal tersebut kepada *receptionist*. Karena pada dasarnya *receptionist* adalah penghubung atau jembatan awal antara manajemen perusahaan dan para tamu. Begitupun *receptionist* dalam sebuah hotel dia adalah orang yang pertama kali melayani para tamu dalam proses *check-in* maupun *check-out*.

Menurut Martin (1991: 45) *Receptionist* adalah orang yang bekerja di bagian depan yang melayani tamu mulai dari datang (*check-in*) sampai dengan tamu pulang (*check-out*) dan melakukan registrasi baik dengan sistem aplikasi registrasi maupun manual dan merupakan sumber informasi utama bagi tamu.

Menurut Sugiarto (2004: 2), *Receptionist* atau *front office* adalah suatu pekerjaan yang sifatnya tulis menulis dan bekerja di *back office*. Menurut Bagyono (2016: 21), *Receptionist* adalah sebutan untuk petugas kantor depan yang langsung berhubungan dengan tamu. Menurut Dewi, (2011: 75), *Receptionist* adalah peneremina tamu pada suatu perusahaan. *Receptionis* di tuntut kemampuan komunikasi, kejujuran, keramahan, keluwesan, ketegasan, dan kemampuan mengambil keputusan.

### Keterampilan *receptionist*

Keterampilan teknis: Dalam melayani tamu seorang *receptionist* harus memiliki kemampuan menggunakan alat-alat pendukung yang ada di meja kerjanya, seperti cara menggunakan

*computer* dan *software* nya, juga cara menggunakan telepon dan menghubungkannya ke pihak yang bersangkutan di perusahaan. Serta mengetahui pengetahuan tentang struktur organisasi dan denah perusahaan.

Keterampilan pribadi: *Receptionist* juga harus dapat mengatur pekerjaannya dengan menangani tamu dan bisa mengurus tamu yang datang ke perusahaan. Untuk itu *receptionist* harus dapat bekerjasama yang baik antar sesama rekan kerja, bawahan maupun dengan *department* lainnya.

Keterampilan berkomunikasi: *Receptionist* harus memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik mengatakan dengan cara lugas, efektif, efisien dan ramah. Sehingga tamu tidak merasa kecewa walaupun keinginannya tidak terpenuhi, dengan demikian tamu dapat memahami dan maklum dengan suatu keadaan melalui penjelasan *receptionist* yang baik.

Menurut Komar (2014: 15) mengungkapkan bahwa “fungsi *receptionist* itu menangani tamu secara efisien, ramah-tamah dan professional dibagian *receptionist* serta selalu meningkatkan dan mempertahankan standar pelayanan dan keramahan dari waktu ke waktu”

### **Pengertian Keluhan**

Keluhan adalah ekspresi perasaan ketidak puasan seorang pelanggan berupa pernyataan atau ungkapan baik lisan ataupun tertulis terhadap standar pelayanan yang di berikan dari produk atau yang sudah di terima. Keluhan adalah bentuk umpan atau *feed back* dari pelanggan yang cenderung bersifat negatif atas ketidak nyamanan, kejengkelan, dan kemarahan terhadap layanan produk atau jasa

Menurut Bell & Luddington (2006), keluhan pelanggan (*customer complaint*), adalah umpan balik atau *feed back* dari pelanggan yang ditujukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif. Umpan balik ini dapat di lakukan secara tertulis atau secara lisan. Menurut Bell & Luddington (2006), keluhan pelanggan biasanya di karenakan masalah masalah seperti lemahnya tanggung jawab, lemahnya pertolongan dari staf perusahaan,

### **Langkah-langkah mengatasi keluhan**

Menurut Wysocki et al (2001), Karyawan di bagian pelayanan pelanggan sebaiknya menjalankan langkah-langkah yang tepat dalam menangani keluhan pelanggan kepada perusahaan, yaitu: Membuka peluang bagi pelanggan untuk mengajukan keluhan; Memberikan pelanggan perhatian yang penuh dan tak terbagi; Mendengarkan dengan baik keluhan pelanggan; Ajukan pertanyaan kunci seperti “ada lagi bapak/ibu?”; Karyawan harus mengakui masalah yang dialami pelanggan jangan mengelak atau mencari-cari alasan; Ajukan permintaan

maaf; Berikan solusi atas masalah tersebut; Tanyakan kembali apa ada masalah yang harus di selesaikan lagi; Ucapkan terimakasih karna telah menyampaikan keluhan yang dialami.

### **Pengertian *Customer* (Pelanggan)**

*Customer* adalah seseorang atau individu baik dari organisasi, kelompok, atau instansi tertentu yang membeli atau menggunakan suatu produk/layanan tertentu. *Customer* adalah pusat dan tujuan dari sebuah bisnis. Menurut Rusydi (2017: 3) menyatakan bahwa pelanggan atau (*customer*) adalah seseorang yang datang atau memiliki kebiasaan untuk membeli sesuatu dari penjual. Semua bisnis pasti berlomba lomba untuk mendapatkan pelanggan sebanyak-banyaknya. Berikut ini jenis jenis *customer* dalam bisnis yang perlu anda ketahui, yaitu:

*Customer Internal: Customer internal* merupakan orang yang membeli dan menggunakan produk/jasa bisnis yang masih berada dalam lingkup bisnis anda dan menjual Kembali kepada orang lain. *Customer External: Customer external* adalah individu atau organisasi di luar perusahaan yang membeli atau menggunakan layanan yang di tawarkan perusahaan. *Customer Antaran: Customer antaran* adalah seseorang atau skelompok individu yang tidak menggunakan produk/jasa bisnis seperti *customer* internal, namun tidak berasal dari ruang lingkup perusahaan. Contohnya seperti *reseller*

### **Karakteristik *customer***

#### ***Cheap customer***

Karakteristik ini bisa dikatakan merupakan konsumen yang lebih memilih produk dengan harga yang murah dan terjangkau, serta lebih mengutamakan diskon, biasanya karena adanya faktor seperti penghematan yang mendorong mereka dalam pemilihan produk atau jasa. Konsumen seperti ini akan selalu menanyakan seputar promosi, bonus atau potongan harga terkini.

#### ***Difficult customer***

Karakter ini umumnya sering memandang negatif serta akan membandingkan produk atau jasa. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yang dapat menyebabkan hal ini terjadi, faktor yang paling sering adalah karena pengalaman berbelanja yang tidak menyenangkan. Dalam menangani konsumen seperti ini, hal yang bisa perusahaan lakukan adalah sabar

menghadapinya. Selain itu, jangan memulai perdebatan dan usahakan tetap menggunakan Bahasa yang sopan dalam berkomunikasi

### ***Sophiscated customer***

Jenis ini merupakan konsumen yang memiliki pengetahuan yang tinggi akan produk atau jasa sebelum ia memutuskan untuk membelinya. Saat perusahaan menangani konsumen seperti ini, sebaiknya kamu memiliki pengetahuan produk yang mumpuni.

### ***Affluent customer***

Jenis ini merupakan konsumen yang tidak banyak mempertimbangkan harga produk. Konsumen ini merupakan faktor terpenting untuk mempertimbangkan asset bisnis dalam usaha pemasaran anda. Mereka adalah konsumen yang selalu loyal terhadap suatu produk. Namun mereka cenderung menuntut hal terbaik dari segi pelayanan maupun kualitas.

### ***Customer pemarah***

Karakteristik ini adalah konsumen yang memiliki temperamental tinggi dan emosi yang tidak teratur. Cara untuk menghadapinya adalah dengan tenang, sabar, dan mampu mendengarkan segala perkataanya dengan seksama. Kamu juga harus mengerti apa yang menjadi penyebab kemarahannya dan mampu memberikan penjelasan kepada konsumen ini dengan cara yang paling ramah.

### ***Customer pendiam***

Pelanggan yang tidak banyak bicara dan cenderung hanya melihat-lihat barang atau produk saja. Cara untuk menghadapinya konsumen seperti ini adalah kamu perlu mencoba untuk mendapatkan perhatiannya, seperti memulai pembicaraan daluan dan mencoba akrab dengannya. Jika kamu mengajaknya berbicara duluan akan membuat dia merasa lebih nyaman dan kamu bisa menanyakan barang yang sedang ia perlukan.

### ***Customer tidak sabaran***

Seperti Namanya, maka konsumen ini merupakan pelanggan yang selalu mengutamakan kecepatan dan ketepatan pelayan, Konsumen ini sering kali tidak sabaran dalam meminta banyak produk dalam jangka waktu yang singkat. Jika kamu menemukan pelanggan seperti ini, maka kamu hanya perlu memiliki kesabaran yang tinggi dan kesiapan agar tidak mengecewakan pelanggan ini.

## **Pengertian Hotel**

Hotel merupakan suatu bangunan atau perusahaan yang menyediakan jasa penginapan dan juga menyediakan makanan, minuman serta fasilitas lainnya untuk tamu-tamu yang datang. Yang mana seluruh faasilitasnya diperuntukan bagi seluruh masyarakat umum yang datang untuk menginap dan dikelola secara komersil. Menurut Sambodo & Bagyono (2006: 3), Hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersil. Disediakan bagi seseorang atau sekelompok orang. Menyediakan pelayanan, penginapan, makanan dan minuman serta layanan lain sesuai perkembangan kebutuhan teknologi. Menurut Sulastiyono (2011: 5), hotel adalah suatu bangunan yang dikelola secara komersil guna memberi fasilitas penginapan kepada masyarakat umum dengan fasilitas antara lain jasa penginapan, pelayanan barang bawaan, pelayanan makanan dan minuman, penggunaan fasilitas yang ada di dalamnya serta jasa pencucian pakaian.

## **Jenis-Jenis Hotel**

Menurut Trizno et al (2007: 21), penentuan jenis hotel tidak terlepas dari kebutuhan pelanggan dan ciri atau sifat khas yang dimiliki wisatawan. Berdasarkan hal tersebut, pentuan jenis hotel dilihat dari lokasi dimana hotel tersebut dibangun, sehingga di kelompokkan menjadi beberapa jenis, antara lain :

Jenis hotel berdasarkan lokasi

### **City Hotel**

City hotel biasanya terletak di perkotaan, yang biasanya digunakan dan dijadikan tempat tujuan untuk tinggal sementara dalam waktu yang tidak lama ataupun bisa dikatakan transit untuk sementara waktu. Oleh karena itu, city hotel disebut juga transit hotel. Jenis hotel ini biasa dihuni pelaku bisnis.

### **Residential Hotel**

Hotel residen biasanya terletak di pinggiran kota besar yang jauh dari keramaian dan kepadatan kota, namun bukan berarti jauh dari segala tempat. Lokasinya yang jauh dari keramaian kota namun mudah untuk mencapai tempat-tempat kegiatan usaha, dan juga suasana sekitar yang tenang menjadikan kalangan masyarakat yang ingin tinggal dalam waktu yang cukup lama memilih untuk tinggal di jenis hotel residen.

## **Motel**

Motel berlokasi di pinggiran atau sepanjang jalanraya yang menghubungkan antara satu kota dengan kota lain dan diperuntukkan bagi masyarakat yang sedang melakukan perjalanan dan ingin tinggal sejenak untuk beristirahat.

## **Resort**

*Resort* merupakan jenis hotel yang berlokasi di daerah pegunungan, tepi pantai, tepi danau, ataupun di kawasan marina (pelabuhan laut). Jenis hotel ini dicari dan dijadikan tujuan oleh kalangan masyarakat yang ingin membawa keluarga atau teman untuk dapat menikmati tinggal di *resort* pada hari-hari libur atau mereka yang ingin berwisata.

## **Bagian-Bagian atau *Departement* dalam Hotel**

Bagian-bagian atau departemen yang terdapat dalam Hotel secara umum menurut Sulastiyono (2011: 63-186) adalah sebagai berikut : *Front Office; Housekeeping; Food & Beverage; Marketing and sales Departement; Accounting Departement; .Human Resource Depertement; Engineering Departement; Security Departement.*

## **PEMBAHASAN DAN HASIL**

### **Peran *Receptionist* Dalam Menangani Keluhan Pada Hotel d'prima Jakarta Airport 2**

*Receptionist* dalam sebuah hotel sangat penting perannya karena merupakan pusat dari kegiatan atau aktifitas yang mengurus penerimaan tamu yang akan menginap dan tamu yang datang dari luar hotel, dan semua tamu yang membutuhkan informasi tentang hotel tersebut. Di sini juga dilakukan pelaksanaan dan aktivitas yang mengurus proses pencatatan identitas tamu, serta melengkapi data data tamu pada waktu akanm menginap di hotel.

Peran *Receptionist* Dalam Menangani Keluhan Pada Hotel d'prima Jakarta Airport 2 mempunyai uraian tugas, yaitu sebagai berikut:

#### **Melakukan *Greeting* kepada tamu**

Memberikan dan melakukan sapaan atau *greeting* kepada tamu bagi *receptionist* adalah kewajiban, karena dengan begitu tamu akan merasa sangat dihargai kehadirannya.

#### **Menjaga akurasi rak kamar (jika hotel beroperasi manual)**

Tujuan dari menjaga akurasi rak kamar agar untuk tetap dalam keadaan kondusif.

#### **Memeriksa dengan baik pesanan kamar yang akan tiba hari ini dan kesiapan kamarnya**



Memeriksa kamar dengan baik sebelum *costumer* yang telah *order* datang dan memastikan bahwa kamar tersebut sudah siap untuk dipakai.

### **Menghitung jumlah kamar yang tersedia**

Menghitung jumlah kamar yang tersedia juga diharuskan agar tidak terjadi *double order*.

### **Membuat persiapan tamu VIP**

*Customer* atau tamu yang sudah memesan kamar VIP wajib mendapatkan kenyamanan lebih dari tamu regular, maka dari itu kamar VIP wajib dipersiapkan lebih.

### **Membuat persiapan tamu rombongan (*rooming list*)**

Setiap kamar harus dipersiapkan oleh housekeeping secara extra untuk tamu rombongan karena jumlah yang dipesan tentu lebih banyak dan sangat membutuhkan waktu yang cukup banyak.

### **Menerima tamu perorangan yang datang secara langsung (*walk in guest*)**

Menerima tamu perorangan yang datang secara langsung dalam artian menyambut dan memberitahu kepada tamu tentang kamar yang masih tersedia.

### **Menerima tamu perorangan dengan *reservation***

Menerima tamu perorangan dengan *reservation* dan mengantar tamu ke kamar yang sudah *di reservation*.

### **Menerima tamu VIP**

Semua tamu di hotel sama tetapi untuk menerima dan menyambut tamu VIP harus lebih extra biasanya memberikan *welcome drink*.

### **Menerima tamu rombongan**

Sama halnya dengan menerima tamu pada umumnya, tamu rombongan akan disambut dengan hangat oleh staf.

### **Menyusun rincian laporan**

Menyusun rincian laporan adalah menyusun kembali kegiatan, hasil pengamatan atau hasil penelitian/evaluasi secara sistematis berdasarkan fakta atau kejadian sesungguhnya.

### **Menyusun laporan rekapitulasi penjualan kamar**

Tujuan menyusun rekapitulasi penjualan kamar adalah untuk menyediakan suatu laporan yang memungkinkan perusahaan dapat meninjau kembali seluruh transaksi yang terjadi dalam periode tertentu dan memastikan seluruh transaksi tercatat dengan benar.

### **Menyusun laporan tamu menginap (*guest in the house*)**

Menyusun laporan tamu menginap adalah untuk membantu mengetahui proses dan perkembangan peningkatan kegiatan tamu yang telah menginap mau pun yang baru memesan kamar.

#### **Menangani tamu yang check out**

Memberitahu kepada tamu yang *check out* untuk memeriksa dua kali atau *double checking* pada barang yang dibawa agar tidak tertinggal di hotel.

#### **Menangani pindah kamar (*room change*)**

Biasanya tamu yang meminta untuk pindah kamar karena fasilitas dan pemandangan, jika tamu sudah menghubungi *receptionist* dan disetujui baru bisa untuk berpindah kamar kemudian dibantu oleh staf hotel tersebut.

#### **Menangani keluhan tamu (*guest complain*)**

*Receptionist* juga menangani semua keluhan tamu dan memberikan solusi atas keluhan tersebut.

#### **Menangani penjualan tiket pesawat**

Tidak hanya menangani soal perhotelan, kamar dan tamu tapi tidak sedikit *receptionist* yang menangani penjualan tiket pesawat, biasanya sudah sepaket dengan hotel tersebut.

## **2. Hambatan-hambatan yang dialami oleh *Receptionist* Dalam Menangani Keluhan Pada Hotel d'prima Jakarta Airport 2**

Peran *Receptionist* Dalam Menangani Keluhan Pada Hotel d'prima Jakarta Airport 2 masih sering mengalami hambatan-hambatan, antara lain:

Kurangnya komunikasi yang baik seorang *receptionist* dalam menangani keluhan *customer* di hotel d'prima Jakarta airport 2. Untuk mengatasi hal tersebut sebaiknya menciptakan serta memproses pesan secara efektif dan juga efisien. Hal ini bisa dilakukan dengan beberapa cara yakni: memahami penerima pesan, menyesuaikan pesan dengan si penerima, mengurangi jumlah pesan, memilih salurah atau media secara tepat, meningkatkan keterampilan berkomunikasi.

Masih adanya kendala bahasa seorang *receptionis* dalam menangani keluhan *customer* di hotel d'prima Jakarta airport 2. . Untuk mengatasi hal tersebut sebaiknya memanfaatkan teknologi yang ada secara bijaksana dan bertanggung jawab agar dapat memperoleh dan membagi informasi dengan baik dan efektif.

Terdapat dua pekerjaan dalam waktu yang bersamaan. Hambatan yang dihadapi pada kerja yaitu pekerjaan dalam waktu yang bersamaan sebagai contoh sedang mengerjakan hal yang sedang ditunggu oleh staf yang lain tetapi datang pekerjaan baru yang harus dilaporkan pada jam yang bersamaan. Hal tersebut sangat menghambat, pekerjaan menjadi lama dan tidak efisien. Untuk mengatasi hal tersebut seharusnya menambah staf yang lain agar tidak mengganggu pekerjaan yang sedang berjalan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis yang penulis telah sampaikan pada bab sebelumnya, maka kegiatan peran *Receptionist* Dalam Menangani Keluhan Pada Hotel d'prima Jakarta *Airport 2* dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Peran *Receptionist* Dalam Menangani Keluhan Di Hotel d'prima Jakarta *Airport 2* telah mengikuti prosedur perusahaan tersebut, yaitu melakukan greeting kepada tamu, berbicara yang sopan dan baik terhadap tamu, memberikan informasi terkait sistem aturan maupun fasilitas hotel, selalu memeriksa dengan baik pesanan kamar yang akan tiba hari ini dan kesiapan kamar yang tersedia.

Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh *receptionist* Dalam Menangani Keluhan di Hotel d'prima Jakarta *Airport 2* adalah minimnya skill Bahasa asing seorang *receptionist attendant* Ketika menangani keluhan tamu ataupun memberikan informasi informasi yang jelas terhadap tamu

### Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis mencoba memberikan saran – saran yang sekiranya bermanfaat dan dapat diterima oleh Hotel d'prima Jakarta *Airport 2* sebagai berikut:

Peran *Receptionist* kepada Customer sebaiknya perlu adanya peningkatan kedisiplinan dalam penerapan *Standart Operating Produce* (SOP) serta lebih tahu *Job decription* sebagai *receptionist attendant*

Pelaksanaan kegiatan selama bekerja di Hotel d'prima Jakarta *Airport 2* masih terdapat kendala seperti kurangnya tenaga Sumber Daya Manusia (SDM). Oleh sebab itu, sebaiknya

dilakukan perekrutan Sumber Daya Manusia (SDM) agar sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan di posisi tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. (2016). *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Alfabeta.
- Bell, S. J., & Luddington, J. A. (2006). Coping with Customer Complaints. *Journal of Service Research*, 8(3), 221–233.
- Dewi, I. C. (2011). *Pengantar Ilmu Administrasi*. Prestasi Pustaka.
- Komar, R. (2014). *Hotel Management (Manajemen Hotel)*. Grasindo.
- Martin, R. J. (1991). *Human Relations For The Hospitality Industry*. Van Nostrand Reinhold.
- Rusydi, A. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Alfabeta.
- Sambodo, A., & Bagyono. (2006). *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*. CV Andi Offset.
- Sugiarto, E. (2004). *Hotel Front Office Administration (Administrasi Kantor Depan Hotel)*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta.
- Trizno, T., Heldin, M., & Herman, S. (2007). *Professional Hotel Front Liner*. Kesaint Blanc.
- Wysocki, A. F., Kepner, K. W., & Glasser, M. W. (2001). *Customer Complaints and Types of Customers*. Citeseer.

### Website :

<https://parador-hotels.com/blog/apa-tugas-resepsionis-di-hotel> [ Di akses pada 18 Juli 2023]

<https://mekari.com/blog/jenis-pelanggan/> [ Di akses pada 21 Juli 2023]

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--menelaah-beda-keluhan-dan-pengaduan>  
[diakses pada 21 Juli 2023]