

## PERAN PRAMUSAJI DALAM MENANGANI *GUEST COMPLAINTS* DI RESTORAN SANGKAR LOBSTER HOTEL LOCCAL COLLECTION

Maria B. R. Wellalangi<sup>1</sup>, Novita Masi Dari Tani MD<sup>2</sup>, Mecktildis Mulyati<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan, Politeknik eLBajo Commodus, Labuan Bajo, Indonesia,  
[maria.wellalangi@gmail.com](mailto:maria.wellalangi@gmail.com)

<sup>2</sup>Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan, Politeknik eLBajo Commodus, Labuan Bajo, Indonesia,  
[novita@poltekelbajo.ac.id](mailto:novita@poltekelbajo.ac.id)

<sup>3</sup>Diploma Tiga Perhotelan, Politeknik eLBajo Commodus, Labuan Bajo, Indonesia,  
[dhelvimulyati@gmail.com](mailto:dhelvimulyati@gmail.com)

### Abstract

Excellent service is one of the main keys in providing the best service and impression for guests to avoid any complaints. The aims of this research are 1) to find out the types of complaints that occur at Sangkar Lobster Restaurant, Loccal Collection Hotel and 2) to find out the role of a waitress in handling guest complaints at Sangkar Lobster Restaurant, Loccal Collection Hotel. The research design of this study is descriptive qualitative method. The data are obtained by three techniques of data collections. Those are interview, observation, and direct documentation. The result of the research shows that there are three types of guest complaints including service-related complaints, mechanical complaints, and attitudinal complaints. The handling of guest complaints by waiters at the Sangkar Lobster Restaurant, Loccal Collection Hotel is carried out using the HEAT method. This method stands for Hear, Empathize, Apologize, and Take proper action. a) Hear them out. Listening to guests when expressing their complaints until the guest is finished talking. b) Empathy (Caring). Provide a sense of care after guests express their complaints. c) Apologize (Apologize). Apologize to guests who have expressed their complaints. d) Taking Proper Action (Taking the right action). After listening, giving a sense of care, and apologizing to the guest, the next step is to take steps to follow up on the handling of the complaint by taking appropriate action.

**Keywords:** *Waiter, Guest Complaints, Restaurant, Excellent Service*

### Abstrak

Pelayanan prima merupakan salah satu kunci utama dalam memberikan pelayanan dan kesan terbaik bagi tamu untuk menghindari adanya keluhan. Penelitian ini bertujuan 1) untuk mengetahui jenis-jenis keluhan yang terjadi di Sangkar Lobster Restaurant, Hotel Loccal Collection dan 2) untuk mengetahui peran pramusaji dalam menangani keluhan tamu di Sangkar Lobster Restaurant, Hotel Loccal Collection. Metode penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Data diperoleh dengan tiga teknik pengumpulan data yang terdiri dari wawancara, observasi, dan dokumentasi langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat tiga jenis keluhan tamu yaitu keluhan terkait pelayanan, keluhan mekanis, dan keluhan sikap. Penanganan komplain tamu oleh pelayan di Sangkar Lobster Restaurant, Loccal Collection Hotel dilakukan dengan metode HEAT. Metode ini adalah singkatan dari Mendengar, Berempati, Meminta Maaf, dan Mengambil tindakan yang tepat. a) *Hear them out* (Mendengarkan). Mendengarkan tamu saat mengutarakan keluhannya sampai tamu tersebut selesai berbicara. b) *Empathy* (Peduli). Memberikan rasa peduli setelah tamu mengutarakan keluhannya. c) *Apologize* (Meminta maaf). Meminta maaf kepada tamu yang telah mengutarakan keluhannya. d) *Taking Proper Action* (Mengambil tindakan yang tepat). Setelah mendengarkan, memberikan rasa peduli dan meminta maaf kepada tamu tersebut langkah berikutnya adalah mengambil langkah untuk menindak lanjuti penanganan dari keluhan tersebut yaitu dengan cara mengambil tindakan yang tepat.

**Kata Kunci:** Pramusaji, Pengaduan Tamu, Restoran, Pelayanan Prima

## PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan industri pariwisata di Indonesia menjadi sektor strategis dalam sistem perekonomian nasional yang memberikan kontribusi besar terhadap pendapatan negara. Sebagai salah satu sektor nasional, pariwisata mempunyai efek pengganda yang ditimbulkan dari aktivitas pariwisata, baik yang bersifat langsung maupun yang tidak langsung berupa berkembangnya kegiatan ekonomi pendukung kegiatan pariwisata seperti hotel dan restoran sebagai akomodasi penunjang bagi para wisatawan yang melakukan perjalanan. Industri pariwisata tidak hanya menekankan pada pelayanan yang diberikan, tetapi juga bagaimana masyarakat sekitar dapat mengelola objek wisata tersebut menjadi peluang untuk berbisnis sehingga dapat menciptakan lapangan kerja dan mengurangi angka pengangguran. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009, industri pariwisata adalah kumpulan usaha yang bertujuan menghasilkan barang dan jasa demi memenuhi kebutuhan dan kenyamanan wisatawan pada saat berlibur. Labuan Bajo merupakan salah satu tempat wisata yang memiliki berbagai macam daya tarik wisata bagi para wisatawan yang berkunjung.

Dengan melihat perkembangan pariwisata yang semakin pesat terdapat banyak hotel yang dibangun di kota Labuan Bajo, sebagai penunjang bagi para wisatawan yang melakukan perjalanan. Berdasarkan hal tersebut, industri perhotelan menjadi salah satu unsur pendukung dalam perkembangan sektor pariwisata.

Hotel merupakan sebuah bangunan yang menyediakan fasilitas untuk tamu seperti kamar untuk menginap atau beristirahat, restoran untuk tempat makan dan minum, serta fasilitas penunjang lainnya (Rumekso, 2001). Hotel merupakan sebuah bangunan yang menyediakan akomodasi baik dalam pelayanan penginapan, penyediaan fasilitas penunjang, maupun penyediaan pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara profesional (Bagus, 2016). Hotel menjadi fasilitas penunjang yang sangat diperlukan oleh wisatawan untuk menginap saat melakukan perjalanan, baik itu dari wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara. Saat ini banyak hotel yang menawarkan berbagai fasilitas-fasilitas lengkap untuk menarik para wisatawan untuk menginap. Di samping itu, pelayanan yang diberikan hotel kepada tamu menjadi hal yang utama karena hal ini berhubungan dengan kenyamanan para tamu ketika pertama kali menginap di hotel tersebut. Pelayanan yang baik dan memuaskan dari setiap hotel akan memberikan kesan mendalam dan terbaik bagi tamu yang menginap di hotel tersebut.

Hotel Loccal Collection merupakan salah satu hotel berbintang yang ada di Kota Labuan Bajo sebagai akomodasi penunjang bagi para wisatawan yang melakukan perjalanan. Selain jasa penginapan, Hotel Loccal Collection juga menyediakan berbagai fasilitas penunjang lainnya yang dapat digunakan oleh tamu, misalnya layanan makanan dan minuman (*food and beverage*). *Food and Beverage Service* sebagai salah satu bagian yang ada di Hotel Loccal Collection yang merupakan salah satu divisi yang memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu yang datang atau menginap. Divisi ini mempunyai fungsi yang sangat penting dalam operasional sebuah hotel sebab tamu yang datang menginap tidak hanya membutuhkan kamar untuk beristirahat, tetapi juga memerlukan makanan dan

minuman. Penjualan makanan dan minuman merupakan salah satu sumber pendapatan bagi hotel.

Di dalam sebuah hotel dan restoran terdapat pramusaji yang melayani, menerima dan memberikan pelayanan kepada tamu. Menurut Marsum (2005:90), pramusaji adalah karyawan atau karyawan di sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu-tamu merasa mendapat sambutan yang baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan (*table setting*) untuk tamu berikutnya. Menurut Goodman (2002:194), pramusaji yaitu seseorang yang bertugas untuk menyajikan hidangan kepada para tamu dengan cara yang baik agar dapat memberikan pelayanan yang tepat, baik dalam suasana formal maupun informal. Seorang pramusaji diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik dan profesional terhadap tamu atau pelanggan yang datang ke restoran, agar memberikan kesan yang baik kepada setiap tamu yang datang. Seorang pramusaji harus memiliki jiwa sosial tinggi dan memiliki kepribadian yang sopan, ramah tamah, murah senyum, dan memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi. Pelayanan yang diberikan kepada tamu yang datang ke restoran harus maksimal dan profesional agar tamu merasa senang. Jika pelayanan yang diberikan tidak maksimal, tamu akan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga pada akhirnya menimbulkan keluhan. Keluhan atau komplain adalah rasa ketidakpuasan konsumen yang diekspresikan serta disampaikan kepada pihak penyedia pelayanan terhadap jasa yang diberikan, komplain tersendiri termasuk kategori hal yang tidak baik atau negatif yang terjadi karena seseorang memiliki ekspektasi terlalu tinggi terhadap sesuatu sehingga tidak sesuai dengan kenyataan (James, 2006:20).

Restoran Sangkar Lobster, yang merupakan bagian dari Hotel Loccal Collection yang berada di bawah Departemen *Food and Beverage Service*, merupakan salah satu bagian yang sering mendapatkan keluhan dari tamu. Banyaknya tamu yang mengeluh disebabkan oleh pelayanan yang diberikan kurang memuaskan. Faktor utama dari terjadinya keluhan adalah rasa ketidakpuasan serta ketidaknyamanan yang dirasakan oleh tamu diantaranya pesanan tamu yang terlalu lama diantar, pesanan diantarkan ke meja yang salah, dan peralatan makan dan minum yang telah digunakan oleh tamu menumpuk di meja tamu, biasanya disebabkan oleh faktor kurangnya rasa tanggung jawab dari seorang *waiter* atau *waitress* dalam menjalankan operasional restoran.

Berdasarkan studi kasus di atas, upaya yang dilakukan oleh manajemen untuk menyelesaikan keluhan tersebut yaitu dengan cara menyelesaikan permasalahannya sesuai dengan jenis keluhan yang terjadi. Kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Jika sebuah hotel dapat memenuhi kepuasan pelanggan dengan meningkatkan kualitas layanan yang dimilikinya, hotel akan dapat bersaing dengan hotel lain yang sejenis. Peran seorang pramusaji dalam menangani keluhan menjadi penting untuk diperhatikan karena pramusaji merupakan seorang yang langsung berhadapan dengan tamu. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis meneliti tentang "Peran Pramusaji dalam Menangani *Guest Complaint* di Restoran Sangkar Lobster Hotel Loccal Collection".

## TINJAUAN PUSTAKA

### **Pramusaji**

Menurut Marsum (2005:90), pramusaji adalah karyawan atau karyawan di sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu-tamu merasa mendapat sambutan yang baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan (*table setting*) untuk tamu berikutnya.

Menurut Marsum (2005), ciri-ciri seorang pramusaji yang baik yaitu: memiliki kesadaran sosial tinggi, memiliki kebiasaan dan sifat yang bagus, bisa berkomunikasi dengan baik terhadap tamu, memiliki kepribadian yang sopan, ramah tamah, serta ceria, memiliki jiwa pedagang, siap siaga dalam hal melayani tamu.

Sedangkan tugas dan tanggung jawab seorang pramusaji menurut Sugiarto dan Sulartiningrum (2001), adalah memberikan pelayanan kepada tamu yang akan minum dan makan, mempersiapkan peralatan makan, melaksanakan penataan meja dan mengangkat peralatan kotor yang sudah digunakan oleh tamu, menjalankan pelayanan kepada tamu dengan baik, memastikan tamu yang datang dalam keadaan nyaman dan senang, mengkondisikan area sekitar tamu selalu bersih dan aman, bertanggung jawab terhadap *head waiter* atau *captaint floor*, bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian area kerja, bertanggung jawab atas inventaris peralatan dan perlengkapan pelayanan.

Adapun tugas dan tanggung jawab seorang pramusaji menurut Wiwoho (2008) yaitu mempersiapkan *dinning room*, menyambut tamu dan membantu tamu untuk memilih tempat duduk, mencatat pesanan tamu, mengambil pesanan tamu, menyajikan makanan dan minuman, menunjukkan nota pembayaran, menerima pembayaran dari tamu, mengucapkan terima kasih kepada tamu yang telah selesai makan dan meninggalkan restoran, dan membersihkan meja dan menata meja seperti semula.

### **Keluhan (*Complaint*)**

Keluhan atau komplain adalah rasa ketidakpuasan konsumen yang diekspresikan serta disampaikan kepada pihak penyedia pelayanan terhadap jasa yang diberikan. Komplain sendiri termasuk kategori hal tidak baik atau negatif yang terjadi karena seseorang berekspektasi terlalu tinggi terhadap sesuatu sehingga tidak sesuai dengan kenyataan (James, 2006:20). Perilaku komplain atau keluhan yang diberikan oleh konsumen merupakan hal yang mencakup perilaku pelanggan yang terjadi ketika mereka merasa tidak puas atas suatu pelayanan serta pembelian yang mereka terima (Sunarto, 2006:25). Keluhan sangat berpengaruh bagi kepuasan tamu yang berada di hotel, karena dengan adanya *complain* maka tim *food and beverage service* akan mengetahui letak kesalahannya dan bisa memperbaiki pelayanan sehingga tidak terjadi kesalahan yang sama secara berulang-ulang dan tamu akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga mampu meningkatkan citra hotel bagi pelanggan atau tamu.

Menurut Norwel (2005:27) dalam Sitanggang (2017), menyatakan bahwa terdapat 4 (empat) jenis keluhan yang terdiri dari: 1) *Mechanical complaints* yaitu jenis keluhan yang disebabkan oleh perlengkapan ataupun peralatan hotel yang tidak berfungsi dengan baik. Misalnya kamar tidak bersih, aroma kamar tidak sedap, *Air Conditioner (AC)* tidak berfungsi dengan baik; 2) *Attitudinal complaints* merupakan jenis keluhan yang disebabkan oleh pelayanan dan tingkah laku karyawan yang kurang baik. Misalnya tidak senyum dan menampilkan wajah yang masam atau cemberut pada saat melayani tamu, cara bicara yang ketus, terkesan judes, malas-malasan melayani pelanggan dan menganggap rendah pelanggan; 3) *Service related complaints* merupakan jenis keluhan tamu yang terjadi akibat kurang profesionalnya karyawan dalam melayani tamu. Misalnya salah menghantarkan pesanan tamu, terlalu lama menunggu makanan dan minuman yang dipesan; dan 4) *Unusual complaints* merupakan jenis keluhan yang bersifat khusus atau tidak biasa. Keluhan pelanggan yang dimata petugas merupakan keluhan yang tidak wajar. Pelanggan yang mengeluh seperti ini secara psikologis mungkin saja hidupnya tidak bahagia, kesepian, atau stres. Keluhan yang disampaikan kadangkala tidak perlu dicarikan jalan keluarnya, cukup didengarkan dengan penuh perhatian, karena biasanya orang seperti ini hanya menginginkan hubungan yang hangat antar manusia.

Keluhan tamu yang ditangani dengan prosedur atau langkah- langkah yang tepat akan menyelesaikan keluhan tersebut dengan baik, sehingga tamu merasa diperhatikan dan merasa puas. Bagaimanapun bentuk keluhan tamu, apalagi bentuk keluhan tersebut benar dan layak merupakan umpan baik bagi pihak restoran dan dapat dipergunakan untuk meningkatkan pelayanan bagi tamu berikutnya yang datang ke restoran (Marsun WA, 2000:359).

Keluhan terjadi karena adanya rasa ketidakpuasan dari tamu terhadap pelayanan yang didapatkan. Amrullah (2017) menyatakan bahwa ada 6 (enam) cara penanganan keluhan dari tamu sebagai berikut: 1) Dekati tamu lalu tanyakan ada yang bisa dibantu; 2) Dengarkan saat tamu mengutarakan keluhannya dengan baik sampai tamu selesai mengutarakan keluhan; 3) Sebelum menjawab keluhan dari tamu karyawan yang menangani keluhan selalu berkata maaf sebelum memulai percakapan, 4) Mencatat jenis keluhannya dalam *log book* atau buku khusus yang mencatat segala keluhan dari tamu dan pelajari masalahnya; 5)

Setelah diperiksa coba atasi masalahnya dan jelaskan kepada tamu tindakan apa yang akan diambil agar tamu tidak merasa kecewa; dan 6) Jika masalahnya tidak menemukan titik temu, mintalah *supervisor* untuk penanganan lebih lanjut.

## **METODE**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif digunakan karena dalam mengkaji permasalahan, peneliti tidak membuktikan ataupun menolak hipotesis yang dibuat sebelum penelitian tetapi mengolah data dan menganalisis suatu masalah secara non numerik, sehingga metode kualitatif ini akan digunakan untuk menguji teori (Sugiyono, 2014:38).

## HASIL DAN DISKUSI

### Tugas dan Tanggung Jawab Pramusaji di Restoran Sangkar Lobster Hotel Loccal Collection

Berdasarkan hasil observasi dalam penelitian yang telah dilakukan, tugas dan tanggung jawab seorang pramusaji yang ditemukan di Restoran Sangkar Lobster Hotel Loccal Collection diuraikan sebagai berikut: 1) Pramusaji di Restoran Sangkar Lobster Hotel Loccal Collection menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam menyambut tamu dan membantu tamu memilih tempat duduk; 2) Pramusaji di Restoran Sangkar Lobster Hotel Loccal Collection menjalankan tugas dan tanggung jawabnya untuk memastikan tamu yang datang dalam keadaan nyaman dan senang; 3) Pramusaji menjalankan tugas dan tanggung jawabnya untuk menjalankan pelayanan dengan baik kepada tamu yang akan makan dan minum; 4) Pramusaji di Restoran Sangkar Lobster Hotel Loccal Collection menjalankan tugas dan tanggung jawabnya untuk mencatat pesanan tamu; 5) Pramusaji di Restoran Sangkar Lobster Hotel Loccal Collection, menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam mempersiapkan peralatan makan yang akan digunakan oleh tamu; 6) Pramusaji di Restoran Sangkar Lobster Hotel Loccal Collection menjalankan tugas dan tanggung jawab yaitu mengambil pesanan tamu; 7) Pramusaji menjalankan tugas dan tanggung jawabnya untuk menyajikan makanan dan minuman kepada tamu, 8) Pramusaji di Restoran Sangkar Lobster Hotel Loccal Collection, menjalankan tugas dan tanggung jawabnya untuk mengangkat peralatan kotor yang sudah digunakan oleh tamu; 9) Pramusaji di Restoran Sangkar Lobster Hotel Loccal Collection menjalankan tugas dan tanggung jawabnya yaitu memastikan kondisi area sekitar tamu selalu bersih dan aman, 10) Pramusaji menjalankan tugas dan tanggung jawabnya yaitu menunjukkan nota pembayaran kepada tamu yang telah menyelesaikan makanannya dan akan meninggalkan restoran; 11) Pramusaji menjalankan tugas dan tanggung jawabnya untuk menerima nota pembayaran dari tamu; 12) Pramusaji di Restoran Sangkar Lobster Hotel Loccal Collection menjalankan tugas dan tanggung jawabnya untuk mengucapkan terima kasih kepada tamu yang telah selesai makan dan akan meninggalkan restoran; 13) Pramusaji menjalankan tugas dan tanggung jawabnya untuk membersihkan meja setelah digunakan oleh tamu dan menata meja seperti semula untuk tamu berikutnya; 14) Pramusaji di Restoran Sangkar Lobster Hotel Loccal Collection menjalankan tugas dan tanggung jawabnya yaitu mempersiapkan *dining room*; 15) Pramusaji menjalankan tugas dan tanggung jawabnya yaitu bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian area kerja, agar tamu yang datang ke restoran merasa aman dan nyaman; 16) Pramusaji di Restoran Sangkar Lobster Hotel Loccal Collection menjalankan tugas dan tanggung jawabnya untuk bertanggung jawab terhadap *head waiter* atau *captaint floor*; 17) Pramusaji menjalankan tugas dan tanggung jawabnya untuk bertanggung jawab atas inventaris peralatan dan perlengkapan pelayanan; dan 18) Pramusaji di Restoran Sangkar Lobster Hotel Loccal Collection menjalankan tugas dan tanggung jawabnya untuk menangani keluhan tamu.

Pramusaji merupakan orang pertama yang akan menangani keluhan tamu. Jika pramusaji tidak bisa menyelesaikan keluhannya, maka keluhan tersebut akan dilaporkan ke atasan untuk ditangani lebih lanjut dan dan bisa mengambil tindakan

yang tepat sesuai dengan jenis keluhannya. Hal ini juga seperti yang dilakukan oleh tim pramusaji di Restoran Sangkar Lobster Hotel Loccal Collection.

Adapun *golden rules* yang dijalankan oleh pramusaji di Restoran Sangkar Lobster Hotel Loccal Collection dalam menangani keluhan tamu yaitu sebagai berikut: a) Pramusaji mendekati tamu yang akan mengutarakan keluhannya; b) Mendengarkan keluhan yang disampaikan dengan baik dan hati terbuka; c) Pramusaji tidak diperbolehkan memotong pembicaraan saat tamu berbicara untuk menyampaikan keluhannya; d) Pramusaji tidak boleh membentak tamu yang mengutarakan keluhannya. Akan tetapi, pramusaji harus bisa memahami jenis keluhan dan penyebab tamu mengutarakan keluhan; e) Selalu meminta maaf terlebih dahulu sebelum pramusaji menjawab atau menangani keluhan tamu; f) Mengambil tindakan selanjutnya untuk menangani permasalahannya; g) Melaporkan semua jenis keluhan pada *supervisor* atau *manager*, jika pramusaji tidak dapat menyelesaikan permasalahannya; h) mengambil tindakan yang tepat agar masalahnya dapat selesai dengan baik; dan i) Diwajibkan harus berterima kasih kepada tamu yang telah mengutarakan keluhannya.

#### **Jenis Keluhan Tamu Yang Terjadi di Restoran Sangkar Lobster Hotel Loccal Collection**

Keluhan biasa diberikan oleh tamu ketika tamu merasa dirinya tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Tamu mengutarakan keluhannya dengan berbagai alasan. Keluhan yang terjadi di Restoran Sangkar Lobster Hotel Loccal Collection, biasanya berkaitan dengan pelayanan dan makanan. Bukan hanya mengenai makanan dan pelayanan yang diberikan, keluhan juga datang dari berbagai macam sebab. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis terhadap pramusaji yang bekerja di Restoran Sangkar Lobster Hotel Loccal Collection (hasil wawancara pada 19 Mei 2022). Jenis keluhan tamu yang ditemukan di restoran ini terdapat tiga jenis keluhan yaitu *service related complaints* (pelayanan dan makanan), *mechanical complaints* (peralatan dan perlengkapan restoran), dan *attitudinal complaints* (tingkah laku karyawan).

Berikut ini merupakan uraian keluhan yang ditemukan dalam penelitian yang telah dilakukan yaitu sebagai berikut:

**a) Service-Related Complaints.** *Service-related complaints* merupakan jenis keluhan yang berkaitan dengan pelayanan yang tidak memuaskan seperti: Pertama, tamu yang menunggu pesannya terlalu lama. Hal ini disebabkan oleh tim pramusajinya yang terlambat mengantarkan *list* pesanan tamu ke *kitchen* lalu, pramusajinya tidak melakukan pengecekan kembali mengenai pesanan yang ada di *kitchen*. Kedua, keluhan mengenai makanan yang datangnya tidak sesuai dengan pesanan tamu. Keluhan ini disebabkan karena tim pramusaji yang kurang teliti dalam melakukan pencatatan pesanan. Ketiga, pramusaji tidak memperhatikan peralatan makan yang telah digunakan oleh tamu sehingga terjadi penumpukkan di atas meja tamu. Keempat, terjadinya miskomunikasi mengenai reservasi tempat duduk di restoran. Hal ini terjadi karena tamu melakukan reservasi melalui resepsionis dan tidak langsung disampaikan ke tim restoran untuk menyediakan tempatnya. **b) Mechanical Complaints.** *Mechanical complaints* merupakan jenis keluhan yang berkaitan dengan peralatan dan perlengkapan restoran yang tidak

berfungsi dengan baik dan kebersihannya kurang diperhatikan. Untuk jenis keluhan yang ditemukan mengenai *mechanical complaints* dapat dijabarkan sebagai berikut: Pertama, keluhan ini disebabkan oleh *Air Conditioning (AC)* yang ada di restoran tidak berfungsi dengan baik. Kedua, keluhan berkaitan dengan lampu yang ditata di setiap meja yang terletak di restoran *outdoor* yang tidak berfungsi dengan baik (redup). Hal ini disebabkan karena lampunya tidak dicas setelah digunakan dan situasi seperti ini biasanya terjadi pada malam hari sehingga terdapat binatang kecil yang hinggap di makanan tamu. **c) Attitudinal Complaints.** *Attitudinal complaints* merupakan keluhan yang disebabkan oleh tingkah laku karyawan yang kurang baik saat melayani tamu. Keluhan yang ditemukan mengenai *attitudinal complaints* dapat dijabarkan sebagai berikut: Pertama, keluhan ini disebabkan dari pelayanan yang diberikan oleh pramusajinya sendiri. Kedua, pramusaji tidak merespon dengan baik pada saat tamu memanggil atau sedang membutuhkan sesuatu.

#### **Peran Seorang Pramusaji dalam Menangani Keluhan Tamu di Restoran Sangkar Lobster Hotel Loccal Collection**

Keluhan merupakan rasa ketidakpuasan dari pelayanan yang diperoleh kurang maksimal atau tidak memuaskan. Sebagai orang pertama yang berhadapan dengan tamu yang datang ke restoran, pramusaji juga merupakan orang pertama yang berperan dalam menangani keluhan tamu jika hal tersebut terjadi pada saat operasional di restoran sedang berlangsung.

Berdasarkan hasil pengambilan data, pramusaji Restoran Sangkar Lobster Hotel Loccal Collection menggunakan metode *HEAT* dalam menangani keluhan tamu yaitu: a) *Hear them out* (Mendengarkan). Mendengarkan tamu saat mengutarakan keluhannya sampai tamu tersebut selesai berbicara. Pramusaji tidak diperbolehkan untuk memotong pembicaraan saat tamu mengutarakan keluhannya. Pada kondisi seperti ini, seorang pramusaji tidak boleh mendengar keluhan tamu dengan emosi dan membentak tamu akan tetapi harus bisa membuat tamu tersebut untuk lebih tenang dengan kondisi seperti itu dan memahami keluhan yang disampaikan. b) *Emphaty* (Peduli). Memberikan rasa peduli setelah tamu mengutarakan keluhannya. Seorang pramusaji harus menunjukkan rasa pedulinya kepada tamu dengan cara memahami jenis keluhannya agar tamu tersebut merasa lebih dihargai. Dalam kondisi seperti ini, seorang pramusaji harus bisa merasakan seperti apa yang dirasakan oleh tamu kemudian mencari solusi dari permasalahan yang terjadi dengan cepat. c) *Apologize* (Meminta maaf). Meminta maaf kepada tamu yang telah mengutarakan keluhannya. Pada dasarnya, pramusaji meminta maaf karena telah membuat tamu merasa tidak nyaman dan tidak puas dengan pelayanan yang didapatkannya. Meminta maaf kepada tamu tidak boleh dengan perasaan berberat hati dan menampilkan wajah cemberut dan rasa tidak suka terhadap tamu. d) *Taking Proper Action* (Mengambil tindakan yang tepat). Setelah mendengarkan, memberikan rasa peduli dan meminta maaf kepada tamu tersebut langkah berikutnya adalah mengambil langkah untuk menindak lanjuti penanganan dari keluhan tersebut yaitu dengan cara mengambil tindakan yang tepat. Dalam hal ini penanganannya harus bersifat nyata sehingga tamu merasa lebih dihargai.

## KESIMPULAN

Jenis keluhan tamu (*guest complaints*) yang ditemukan di Restoran Sangkar Lobster Hotel Loccal Collection, terdiri dari 3 (tiga) yaitu: Pertama, *service-related complaints* (pelayanan dan makanan) dengan jumlah keluhan yang ditemukan sebanyak enam jenis keluhan. Kedua, *mechanical complaints* (peralatan dan perlengkapan restoran) dengan jumlah keluhan yang ditemukan sebanyak tiga jenis keluhan. Ketiga, *attitudinal complaints* (tingkah laku karyawan) dengan jumlah keluhan yang ditemukan sebanyak dua jenis keluhan. Dari tiga jenis keluhan yang ditemukan, keluhan yang paling banyak terjadi di Restoran Sangkar Lobster Hotel Loccal Collection yaitu *service-related complaints* yang merupakan keluhan yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan. *Service-related complaints* terjadi karena beberapa hal seperti kurangnya rasa tanggung jawab dari pramusaji dalam menjalankan operasional di restoran, pramusaji kurang teliti pada saat melakukan *taking order*, dan kurangnya kesabaran dari pramusaji dalam menanggapi situasi restoran yang sangat ramai serta pramusaji tidak melakukan pengecekan secara berulang atas pesanan yang ada di *kitchen*, sehingga menyebabkan pesanan datang terlambat.

Penanganan keluhan tamu yang dilakukan oleh pramusaji di Restoran Sangkar Lobster Hotel Loccal Collection dilakukan dengan menggunakan metode *HEAT*. Metode ini merupakan singkatan dari *hear* (mendengar), *emphaty* (peduli), *apologize* (meminta maaf), dan *taking proper action* (mengambil tindakan yang tepat). Metode ini merupakan langkah awal atau langkah pertama yang dilakukan oleh seorang pramusaji di Restoran Sangkar Lobster Hotel Loccal Collection dalam hal menangani keluhan tamu. Untuk semua jenis keluhan yang terjadi saat operasional di Restoran Sangkar Lobster Hotel Loccal Collection, tidak dicatat dalam *log book*. Akan tetapi, jika terjadi keluhan maka yang dilakukan oleh tim restoran yaitu melakukan *breafing* saat pergantian *shift*. *Breafing* tersebut dipimpin oleh *food and beverage manager* untuk membahas keluhan yang telah terjadi dan memberikan arahan kepada staf agar tidak terjadi keluhan yang sama untuk operasional berikutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amrullah. 2017. Penanganan Keluhan Tamu. Jurnal Jenis Keluhan dan Cara Penanganan Keluhan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. Tersedia dari: <https://Scholar.Google.Co.Id/Scholar>. Diakses 1 April 2022.
- Atmodjo. 2002. Pengertian Bar. Jurnal *Task Implementation of Bartender in Molecule Gastro Bar Vovotel Pekanbaru City*. Diakses 18 Maret 2022. Tersedia dari: <https://Scholar.Google.Co.Id/Schola>.
- Bagus. 2016. Pengertian Hotel. Jurnal Pengantar Manajemen Industri Pariwisata dan Perhotelan. Yogyakarta: Penerbit CV Andi.
- Bagyono. 2014. Pengertian Hotel. Jurnal Pariwisata dan Perhotelan. Bandung: Alfabeta. Diakses 01 April 2022
- Goodman. 2002. Pengertian Pramusaji. Jurnal Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Pramusaji dalam Menciptakan *Guest Satisfaction* di Restoran Jade Hotel

- Marriot Medan. Tersedia dari <https://repositori.usu.ac.id>. Diakses 17 April 2022.
- James. 2006. Pengertian Keluhan. Jurnal Penangan Keluhan Tamu Oleh Pramusaji di Restoran the View Hotel Royal Asnof Pekanbaru. Diakses 18 Maret 2022.
- James. 2011. Pengertian Struktur Organisasi. Jurnal Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis. Tersedia dari: <https://elibrary.unikom.ac.id>. Diakses 28 April 2022.
- Kurisnawan. 2017. Pengertian *Food and Beverage Service*. Tersedia dari: <https://www.ejournal.undiksha.ac.id>. Diakses 9 April 2022.
- Kusmayadi dan Endar Sugiarto. 2009. Data Sekunder. Jurnal Kualitas Pelayanan *Waiter* di Hotel Alpha Pekanbaru. Diakses 1 April 2022.
- Marsum, W. A. 2005. Restoran dan Segala Permasalahannya. Yogyakarta: Andi Publisher. Diakses 22 Maret 2022.
- Miles dan Hurman. 2014. Jenis-Jenis Teknik Analisis Data. Jurnal Metode Penelitian. Diakses 9 April 2022.
- Moleong (2011:6), Penelitian Kualitatif. Jurnal Metode Penelitian. Diakses 11 Maret 2022.
- Nasution 2003: 5. Pengertian Penelitian Kualitatif. Jurnal Metode Penelitian. Diakses 11 Maret 2022. Tersedia dari <https://www.Repository.upi.edu>.
- Nasution dalam Sugiyono. 2010. Pengertian Observasi. Jurnal Metode Penelitian. Diakses 11 maret 2022. Tersedia dari <https://www.Repository.upi.edu>.
- Nazir. 2003. Pengumpulan Data. Jurnal Metode Penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia. Diakses 7 April 2022.
- Ninemeier dan Hayes. 2006. Pengertian Restoran. Jurnal Penangan Keluhan Tamu oleh Pramusaji di Restoran the View Hotel Royal Asnof Pekanbaru. Diakses 18 Maret 2022.
- Norwel. 2005 dalam Sitanggang 2017. Jenis keluhan. Jurnal Manajemen Perhotelan dan pariwisata. Tersedia dari <https://Scholar.Google.Co.Id/Scholar>. Diakses 1 April 2022.
- Rumekso. 2001. Pengertian Hotel. Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata. Tersedia dari: [www.materismk.my.id](http://www.materismk.my.id). Diakses 1 April 2022.
- Sanadji dan Sopiah. 2010. Metodologi Penelitian. Jurnal Kualitas Pelayanan *Waiter* di Hotel Alpha Pekanbaru. Diakses 1 April 2022.
- Soekadijo. 2001. Pengertian Wisatawan. Jurnal Peranan Aktivitas Wisata dalam Peningkatan Ekonomi Daerah di Kota Bogor. Diakses 10 Maret 2022.
- Strianese. 2003, p. 263. Pengertian *Banquet*. Jurnal Universitas Kristen Petra. Diakses 28 Maret 2022.

Sugiarto Endar dan Sri Sulartiningrum.1998. Pengertian *Room Service*. Pengantar Akomodasi dan Restoran. Jakarta Gramedia Pustaka Umum. Diakses 22 Maret 2022.

Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R and D. Bandung: Alfabeta. Diakses 10 Maret 2022.

Sugiyono dalam Susilo. 2018. Pengertian Dokumentasi. Jurnal Strategi *Public Relations* PT. Sinar Surya Sehati dalam *Eksternal Ralations*. Diakses 25 Maret 2022.

Sunarto. 2006. Pengertian Keluhan. Jurnal Penanganan Keluhan Tamu oleh Pramusaji di Restoran the View Hotel Royal Asnof Pekanbaru. Diakses 18 Maret 2022.

Undang-Undang No. 10 tahun 2009. Industri Pariwisata. Diakses 12 Maret 2022.

Wiwoho. 2008. Tugas dan Tanggung Jawab Pramusaji. Jurnal Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Pramusaji dalam Menciptakan *Guest Satisfaction* di Restoran Jade Hotel Marriot Medan. Diakses 17 April 2022.

[www.loccollection.com](http://www.loccollection.com).