

ABSTRAK

Zahara Indah Yunia,2019 : Prosedur Penanganan Keluhan Tamu Di Area Counter Front Office Oleh Receptionist Di Harmoni Suites Hotel Batam

Penulisan proyek akhir ini berawal dari pengamatan penulis terhadap Prosedur Penanganan Keluhan Tamu Di Area *Front Office* Oleh *Receptionist* Di Harmoni Suites Hotel Batam yang masih kurang baik dalam hal prosedur pelayanan,yaitu masih terdapatnya karyawan yang belum melaksanakan prosedur sesuai yang ditetapkan.*Standart Procedure* itu terdiri dari Perkenalkan diri, Persilakan tamu duduk, Dengarkan semua keluhan,minta maaf, Perlihatkan akan keseriusan tawarkan solusi, Informasikan *departement* terkait, Buatlah *courtesy call* dan kirim *apology letter*, Menulis di *log book*. Penulisan ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana prosedur penanganan keluhan tamu di area *counter front office* oleh *receptionist* di Harmoni Suites Hotel Batam.

Jenis penulisan proyek akhir ini adalah deskriptif kualitatif. Jenis data yang digunakan dalam penulisan ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dengan wawancara dan observasi yang dilakukan pada tanggal 29 Januari – 03 Februari 2019 di Harmoni Suites Hotel Batam yang beralamat di Jl. Imam bonjol ,nagoya,batam – indonesia. Sumber data yang penulis dapatkan dari 1 satu orang *supervisor front office* dan 4 orang *receptionist* di *front office departement*. Teknik analisis data yang dipergunakan adalah analisis kualitatif.

Hasil penulisan proyek akhir ini menunjukkan bahwa secara umum prosedur penanganan keluhan tamu di area *counter front office* oleh *receptionist* adalah 1) Semua *staff receptionist* sudah perkenalkan diri dan posisi dengan memberi salam dan senyuman sesuai waktu terhadap tamu 2) Semua *staff receptionist* sudah mengajak tamu untuk duduk sesuai dengan persyaratan *standart operational procedure* Harmoni Suites Hotel Batam 3) Sebagian *staff receptionist* sudah dengarkan semua keluhan tamu yang disampaikan dengan teliti 4) Hampir semua *staff receptionist* tidak melakukan prosedur meminta maaf terhadap kesalahan yang terjadi 5) Sebagian *staff receptionist* sudah perlihatkan akan keseriusan kepada tamu yang akan menyampaikan keluhannya 6) Semua *staff receptionist* sudah beritahu ke tamu apa yang bisa dilakukan untuk masalah yang terjadi 7) Hampir semua *staff receptionist* tidak melakukan prosedur beritahu ke *departement* bersangkutan untuk menangani keluhan tersebut 8) Semua *staff receptionist* sudah membuat *courtesy call* dan kirim *apology letter* untuk memastikan tamu puas dengan yang sudah dikerjakan oleh *receptionist* 9) Hampir semua *staff receptionist* tidak melakukan prosedur menulis semua permasalahan tamu di *log book*

Kata kunci: Prosedur, Penanganan, Keluhan Tamu, Area Counter, Front Office