

**ANALISIS *HANDLING COMPLAINT* TAMU YANG MENGINAP  
DI GRAND BASKO HOTEL PADANG DENGAN MENGGUNAKAN  
METODE HEAT**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Sains Terapan (S.ST)*



**OLEH:  
WILVHA JULIANA  
NIM. 19135056/2019**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN  
DEPARTEMEN PARIWISATA  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

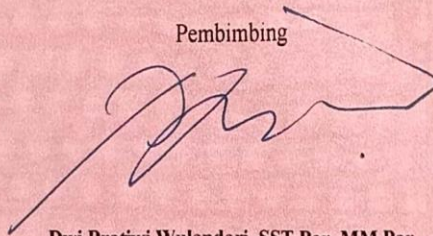
**ANALISIS HANDLING COMPLAINT TAMU YANG MENGINAP  
DI GRAND BASKO HOTEL PADANG DENGAN MENGGUNAKAN  
METODE HEAT**

Nama : Wilvha Juliana  
NIM/BP : 19135056/2019  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2024

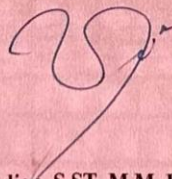
Disetujui Oleh:

Pembimbing



**Dwi Pratiwi Wulandari, SST.Par, MM.Par**  
**NIP. 199007302019032015**

Kepala Departemen Pariwisata FPP UNP



**Feri Ferdian, S.ST, M.M, Ph.D, CHE**  
**NIP. 199202262020121012**



## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program  
Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan  
Perhotelan  
Universitas Negeri Padang

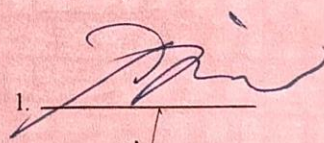
Judul : Analisis Handling Complaint Tamu yang Menginap  
di Grand Basko Hotel Padang Dengan Menggunakan  
Metode HEAT  
Nama : Wilvha Juliana  
NIM/BP : 19135056/2019  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2024

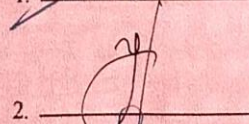
Nama

Tanda Tangan

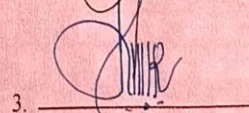
1. Ketua : Dwi Pratiwi Wulandari, SST.Par, MM.Par

1. 

2. Anggota : Dr. Yuliana, SP, M. Si

2. 

3. Anggota : Lise Asnur, M.Pd

3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
DEPARTEMEN PARIWISATA  
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131  
Telp. (0751) 7051186  
Email : [pariwisata@fpp.unp.ac.id](mailto:pariwisata@fpp.unp.ac.id)  
Laman : <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

### SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Wilvha Juliana  
NIM/TM : 19135056/2019  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan.  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Analisis *Handling Complaint* Tamu yang Menginap di Grand Basko Hotel Padang Dengan Menggunakan Metode HEAT” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,  
Kepala Departemen Pariwisata

**Feri Ferdian, S.ST, M.M, Ph.D, CHE**  
NIP. 199202262020121012

Saya yang menyatakan,



**Wilvha Juliana**  
NIM. 19135056

## ABSTRAK

**Wilvha Juliana. 2024. “Analisis *Handling Complaint* Tamu yang Menginap di Grand Basko Hotel Padang dengan menggunakan metode HEAT”. Skripsi. Program Studi Manajemen Perhotelan. Departemen Pariwisata. Jurusan Pariwisata dan Perhotelan. Universitas Negeri Padang.**

Penelitian ini bermula dari observasi peneliti terhadap banyaknya keluhan tamu selama menginap di Grand Basko Hotel Padang terkait staf yang tidak mendengarkan keluhan yang disampaikan oleh tamu, kemudian tamu merasa kurangnya rasa empati staf kepada tamu saat menyampaikan keluhan, staf tidak ramah dan lambatnya tindak lanjut yang dilakukan staf saat menangani keluhan tamu. Sehingga peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana penanganan keluhan tamu yang menginap di Grand Basko Hotel Padang dengan menggunakan metode HEAT. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana penanganan keluhan tamu di Grand Basko Hotel Padang yang ditinjau dari empat indikator yaitu *hear them out, empathize, apologize, taking action and follow up*.

Jenis penelitian ini bersifat penelitian deskriptif dengan data kualitatif. Dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* untuk penentuan informan. Informan dalam penelitian ini terdiri dari sembilan orang yang terbagi menjadi enam staf hotel dan tiga orang tamu. Teknik Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Kemudian data diproses untuk direduksi, disajikan, dan ditarik kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis handling complaint tamu yang menginap di Grand Basko Hotel Padang dengan menggunakan metode HEAT sebagai berikut: 1) *Staff* Grand Basko Hotel Padang sudah menerapkan indikator *hear them out* dalam menangani keluhan tamu yang terdiri dari sub indikator mendengarkan secara seksama, merespon secara aktif serta memahami keluhan yang disampaikan oleh tamu, 2) *Staff* Grand Basko Hotel Padang sudah menerapkan indikator *empathize* dalam menangani keluhan tamu dengan sub indikator ikut merasakan apa yang dirasakan oleh tamu, 3) *Staff* Grand Basko Hotel Padang sudah menerapkan *apologize* dalam menangani keluhan tamu yang terdiri dari sub indikator meminta maaf kepada tamu serta bersikap rendah hati, 4) *Staff* Grand Basko Hotel Padang sudah menerapkan *taking action and follow up* dalam menangani keluhan tamu yang terdiri dari sub indikator klarifikasi, solusi, persetujuan, serta mengambil tindakan.

**Kata kunci: Penanganan keluhan, Metode HEAT**

## KATA PENGANTAR



Puji Syukur peneliti ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat Rahmat dan Bimbingan-Nya telah memberikan segenap kekuatan dan kesanggupan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis *Handling Complaint* Tamu Yang Menginap Di Grand Basko Hotel Padang”**. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Program Studi di D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam penelitian skripsi ini, peneliti dibimbing dan mendapatkan motivasi dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd.,Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Feri Ferdian, S.ST, M.M, Ph.D, CHE selaku Kepala Departemen Pariwisata fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Dr.Retnaningtyas Susanti,S.Ant.,M.Sc selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan dorongan dan motivasi.
4. Ibu Dwi Pratiwi Wulandari, SST.Par., MM.Par selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberi arahan, kritik dan saran dalam penelitian skripsi ini serta memberikan dorongan dan motivasi.

5. Ibu Dr.Yuliana, SP, M. Si selaku Dosen Penguji Satu yang telah banyak memberikan saran dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
6. Ibu Lise Asnur, M.Pd selaku Dosen Penguji Dua yang telah banyak memberikan saran dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen, tenaga administrasi dan teknisi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
8. Seluruh *staff* di Grand Basko Hotel Padang yang telah membantu dan memberikan data yang dibutuhkan.
9. Ayah dan Ibu dan keluarga tercinta yang telah memberikan kasih sayang dan perhatian yang melimpah, serta do'a yang tidak pernah putus.

Peneliti menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik dari pembaca agar peneliti dapat lebih baik lagi kedepannya. Semoga bantuan, bimbingan Bapak dan Ibu dapat menjadi amal kebaikan di sisi Allah SWT. Mudah-mudahan penelitian skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak.

Padang, Januari 2024  
Peneliti



Wilvha Juliana

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>ABSTRAK .....</b>                               | <b>i</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                         | <b>ii</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                             | <b>iv</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                          | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                          | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                       | <b>viii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                     | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang Masalah.....                     | 1           |
| B. Identifikasi Masalah.....                       | 4           |
| C. Fokus Masalah .....                             | 5           |
| D. Rumusan Masalah .....                           | 5           |
| E. Tujuan penelitian.....                          | 5           |
| F. Manfaat penelitian.....                         | 6           |
| <b>BAB II KAJIAN TEORI .....</b>                   | <b>7</b>    |
| A. Deskripsi Teori.....                            | 7           |
| B. Kerangka Konseptual .....                       | 17          |
| C. Pertanyaan Penelitian .....                     | 18          |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>         | <b>19</b>   |
| A. Jenis Penelitian.....                           | 19          |
| B. Waktu dan Lokasi Penelitian .....               | 19          |
| C. Informan Penelitian.....                        | 19          |
| D. Definisi Operasional Variabel.....              | 20          |
| E. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....     | 21          |
| F. Instrumen Penelitian.....                       | 23          |
| G. Teknik Analisis Data.....                       | 24          |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b> | <b>27</b>   |
| A. Hasil Penelitian .....                          | 27          |
| B. Pembahasan.....                                 | 67          |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                         | <b>71</b>   |
| A. Kesimpulan .....                                | 71          |
| B. Saran.....                                      | 72          |



|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> | <b>74</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>        | <b>78</b> |

## DAFTAR GAMBAR

| <b>GAMBAR</b>  | <b>Hal</b> |
|--|------------|
| 1. Grand Basko Hotel Padang .....  | 2          |
| 2. Kerangka Konseptual .....   | 18         |
| 3. Struktur Organisasi Grand Basko Hotel Padang .....                    | 32         |
| 4. <i>Staff front office</i> mendengarkan keluhan tamu .....             | 43         |
| 5. <i>FOM</i> merespon dan memahami keluhan tamu .....                   | 43         |
| 6. <i>Staff front office</i> meminta maaf kepada tamu .....              | 53         |
| 7. <i>Staff housekeeping</i> meminta maaf kepada tamu .....              | 53         |
| 8. <i>Room attendant</i> bertindak mempersiapkan .....                   | 64         |
| 9. <i>Bellboy</i> mengantarkan tamu ke kamar .....                       | 65         |
| 10. <i>Room attendant</i> bertindak mengantarkan <i>bath towel</i> ..... | 66         |

## DAFTAR TABEL

| <b>TABEL</b>   | <b>Hal</b> |
|--|------------|
| 1. Ulasan <i>complaint</i> tamu di Grand Basko Hotel Padang..... | 3          |
| 2. Informan Penelitian.....                                      | 20         |
| 3. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....                           | 24         |
| 4. Tipe Kamar Grand Basko Hotel.....                             | 30         |
| 5. Tipe <i>Meeting Room</i> Grand Basko Hotel.....               | 30         |
| 6. Fasilitas Grand Basko Hotel.....                              | 31         |
| 7. Kesimpulan hasil penelitian.....                              | 67         |

## DAFTAR LAMPIRAN

| <b>LAMPIRAN</b>                     | <b>Hal</b> |
|-------------------------------------|------------|
| 1. Panduan Wawancara .....          | 78         |
| 2. Transkrip Hasil Wawancara .....  | 81         |
| 3. Field Note.....                  | 108        |
| 4. Dokumentasi Wawancara.....       | 126        |
| 5. Checklist Observasi.....         | 131        |
| 6. Surat Permohonan Validator ..... | 137        |
| 7. Uji Validasi .....               | 138        |
| 8. Surat Izin Penelitian .....      | 144        |
| 9. Surat Balasan Penelitian.....    | 145        |

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Indonesia merupakan salah satu negara tujuan wisata di dunia, karena memiliki beragam keindahan alam dan keunikan budaya pada sektor pariwisatanya. Menurut Tebay (2015:78), “Pariwisata adalah perjalanan dari satu tempat ke tempat yang lain, bersifat sementara, dilakukan perorangan maupun kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi sosial, budaya, alam dan ilmu”. Kegiatan pariwisata mampu meningkatkan pertumbuhan ekonomi yang cepat terutama dalam penyediaan lapangan pekerjaan, peningkatan penghasilan sebagai sektor kompleks yang meliputi industri-industri yang bergerak di bidang jasa pariwisata.

Salah satu industri yang bergerak di bagian jasa adalah Hotel. Menurut Hermawan dkk (2018), “Hotel adalah suatu industri atau usaha jasa yang dikelola secara komersial”. sebagai suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa pengunjung lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Hotel berusaha mendapatkan sekelompok orang untuk memasarkan produk dan pelayanan hotel sesuai dengan harapan tamu sehingga tamu akan merasa puas dan terus menerus mengkonsumsi jasa pelayanan dari hotel tersebut.





**Gambar 1. Grand Basko Hotel Padang (Sumber Google 2023)**

Salah satu industri perhotelan yang ada di Kota Padang adalah Grand Basko Hotel. Grand Basko Hotel merupakan salah satu hotel bintang 4 (\*\*\*\*) yang berlokasi di kota Padang, Sumatera Barat. Hotel ini menarik karena terletak tidak jauh dari pusat kota, dekat dengan pusat bisnis dan destinasi wisata. Hotel ini memiliki 7 (tujuh) *department* yaitu *Human Resource Department, Accounting Department, Sales & Marketing Department, Front Office Department, Housekeeping Department, Food & Beverage Department and Engineering Department*.

Pada umumnya sebagian besar hotel pada bidang pariwisata dan non pariwisata yang menyediakan jasa pelayanan kepada tamu tentunya tidak pernah lepas dari keluhan tamu, keluhan tersebut tentu tidak dapat dihilangkan namun keluhan dapat diminimalisir dengan cara penanganan yang tepat. Sebagaimana yang ditetapkan oleh Grand Basko Hotel dalam menangani keluhan tamu yaitu dengan cara menerapkan metode HEAT (*hear them out,*

*empathize, apologize, taking and follow up* ) untuk meminimalisir terjadinya keluhan.

Metode HEAT adalah metode yang lazim digunakan untuk menghadapi keluhan tamu. Menurut Mahendra & Sutanto (2021) “Untuk mengatasi *complaint*, dapat menggunakan metode yang lazim disingkat sebagai HEAT, yaitu *hear them out, empathize, apologize, taking action and follow up*”. Dengan penerapan metode HEAT tamu akan merasa diperhatikan setelah merasa dikecewakan. Adapun keluhan tamu yang peneliti temukan dari beberapa ulasan *complaint* tamu di Grand Basko Hotel Padang melalui aplikasi travel agent (traveloka & Tiket.com) dan platform google review pada tahun 2023 yaitu pada tabel berikut:

**Tabel 1. Ulasan *complaint* tamu di Grand Basko Hotel Padang**

| No | Indikator            | Sumber | Permasalahan  |
|----|----------------------|--------|---|
| 1. | <i>Hear them out</i> |        | Adanya pengalaman tamu yang kurang baik dari segi pelayanan, karena lambatnya <i>staff</i> dalam menanggapi atau merespon dan kurang mendengarkan keluhan yang disampaikan tamu untuk mengganti handuk, sampai tamu menelepon sebanyak 3x baru diganti. |
| 2. | <i>Empathize</i>     |        | Adanya pengalaman tamu yang kurang baik dari segi pelayanan, karena <i>staff</i> membiarkan tamu menunggu dan berdiri terlalu lama akibat kursi yang tersedia di restoran penuh sehingga tamu merasa <i>staff</i> kurang berempati.                     |

|    |                                    |   |  |
|----|------------------------------------|---|--|
| 3. | <i>Apologize</i>                   | <p>2 bulan lalu di  Google<br/>Pelayanan buruk, receptionist tidak ramah, hospitalitynya sangat kurang, seperti tidak terlatih</p> <p>13 Mar 2023</p> <p>Reception yg kecil, terlalu judes</p> <p>Review terverifikasi dari tiket.com</p>  | Adanya pengalaman tamu yang kurang baik dari segi pelayanan, tamu merasa mendapatkan pelayanan yang buruk dari <i>staff</i> front office, tamu merasa <i>staff</i> tidak humble pada tamu.   |
|    | <i>Taking action and follow up</i> | <p> 5.7 / 10 <span style="float: right;">21 Aug 2022</span></p> <p>Sangat kecewa. Selama menginap selalu kena tagih biaya parkir dpintu keluar parkir. Alasan harus minta voucher menginap ke resevsionis. Sementara resevsionis gak ada mengasih dan meinformasikan masalah vocher menginap buat parkir. Udah berqpa kali ngingap selalu begitu. Kapok ngingap lagi. 🙄♂.</p> <p>3 hari lalu di  Google<br/>Tidak ada SOP terkait voucer bebas parkir kendaraan bagi tamu hotel, sungguh mengecewakan!!<br/>Pangalaman, saat keluar parkir tetap harus membayar dengan biaya besar karena dihitung perjam seperti pengunjung mall, petugas parkir juga kasar dan cenderung tidak memberi solusi terkait ini, harusnya bagi tamu hotel yg belum mengerti, bisa di arahkan utk mengurus bebas parkir bagi tamu hotel, ini malah langsung di scan dan dengan berbagai dalih harus membayar parkir, dari pihak hotelnya pun cenderung lepas tangan atas kerugian yg kami terima ini..</p> | Adanya pengalaman tamu yang kurang baik dari segi pelayanan, karena tidak diberikan arahan dari pihak hotel mengenai voucher bebas parkir bagi tamu yang menginap sehingga tamu banyak yang mengeluh karena harus membayar biaya parkir dan pihak hotel tidak mengklarifikasi ataupun memberikan solusi atas kerugian yang dialami tamu. |

Sumber: Google and Travel Agent (2023)

Kemudian berdasarkan dari latar belakang permasalahan yang telah terjadi, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian, yaitu tentang “**Analisis Handling Complaint Tamu yang Menginap di Grand Basko Hotel Padang**”.

## B. Identifikasi Masalah

1. Tamu merasa kurang didengar dan merasa respon dari *staff* hotel sangat lambat terkait keluhan yang disampaikan tamu untuk mengganti handuk, sampai tamu menelepon sebanyak 3x baru diganti.
2. Tamu merasa tidak adanya rasa empati *staff* karena membiarkan tamu menunggu terlalu lama karena kursi yang tersedia direstoran penuh.

3. Tamu merasa kurang humble nya *staff* front office karena dinilai tidak ramah dalam melayani tamu.
4. Tamu merasa kecewa sebab tidak diberitahu mengenai adanya voucher bebas parkir sehingga tamu harus membayar biaya parkir ketika pergi dari hotel, namun pihak hotel tidak memberikan klarifikasi mengenai hal tersebut dan lepas tangan terhadap kerugian yang dialami tamu.

### **C. Fokus Masalah**

Berdasarkan latar belakang serta identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka peneliti membatasi masalah yang akan diteliti adalah analisis *handling complaint* tamu dengan menggunakan metode *hear them out, empathize, apologize, taking action and follow up* (HEAT).

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana *handling complaint* tamu yang menginap di Grand Basko Hotel Padang ditinjau dari metode HEAT?

### **E. Tujuan penelitian**

#### 1. Tujuan umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis *handling complaint* tamu yang menginap di Grand Basko Hotel Padang.

#### 2. Tujuan khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah menganalisis *Handling Complaint* tamu yang menginap di Grand Basko Hotel Padang dengan metode HEAT.

- a. *Hear them out*
- b. *Empathize*
- c. *Apologize*
- d. *Taking action and follow up.*

## **F. Manfaat penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

### 1. Bagi pihak hotel

Diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen Grand Basko Hotel Padang tentang analisis *handling complaint* tamu yang menginap di Grand Basko Hotel Padang dengan metode HEAT.

### 2. Bagi Departemen Pariwisata

Sebagai bahan referensi pembelajaran dalam Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

### 3. Bagi peneliti berikutnya

Diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan acuan, referensi dan bahan perbandingan bagi peneliti lain yang melakukan penelitian sejenis ataupun penelitian yang lebih luas.

### 4. Bagi peneliti

Dapat menerapkan cara *handling complaint* didalam kehidupan sehari-hari terutama pada dunia kerja dan penelitian ini digunakan untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar sarjana sains terapan (S.ST) di Universitas Negeri Padang, selain itu peneliti memahami pelaksanaan penelitian dan dapat menambah pengetahuan dibidang jasa perhotelan.