

**PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN TAMU DI AREA  
COUNTER FRONT OFFICE OLEH RECEPTIONIST  
HARMONI SUITES HOTEL BATAM**

**PROYEK AKHIR**

*Sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh gelar profesional ahli muda*



**ZAHARA INDAH YUNIA**

**NIM.17215015/2017**

**PROGRAM STUDI D2 PERHOTELAN RINTISAN AKADEMI  
KOMUNITAS PADANG PARIAMAN PROGRAM STUDI DI LUAR  
DOMISILI (PDD) FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2019**

**HALAMAN PERSETUJUAN PROYEK AKHIR**

**PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN TAMU DI AREA  
*COUNTER FRONT OFFICE* OLEH *RECEPTIONIST*  
HARMONI SUITES HOTEL BATAM**

**Nama : Zahara Indah Yunia**  
**NIM/BP : 17215015/2017**  
**Program Studi : D2 Perhotelan**  
**Fakultas : Pariwisata Dan Perhotelan**

**Padang Pariaman, Oktober 2019**

**Disetujui oleh:**

**Pembimbing**

**(Heru Pramudia ,S,ST.Par,M.Sc)**

**NIDN. 0016128102**

**Ketua Prodi D2 Perhotelan**

**(Heru Pramudia,S,ST.Par,M.Sc)**

**NIDN.0016128102**



**HALAMAN PERSETUJUAN PROYEK AKHIR**

**PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN TAMU DI AREA *COUNTER FRONT OFFICE*  
OLEH *RECEPTIONIST* HARMONI SUITES HOTEL BATAM**

Nama : Zahara Indah Yunia  
Nim/BP : 17215015/2017  
Program studi : D2 Perhotelan  
Fakultas : Pariwisata Dan Perhotelan

Padang, Juli 2019

Diperiksa Dan Disahkan Oleh:

Dosen Pembimbing/Instruktur Pembimbing Sekaligus Sebagai

Ketua Program Studi D2 Perhotelan PDD

Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan

Universitas Negeri Padang



(Heru Pramudia, S.ST.Par., M.Sc)

HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Proyek Akhir  
Program Studi D2 Perhotelan Rintisan Akademi Komunitas Padang Pariaman  
Program Studi Di Luar Domisili Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan  
Universitas Negeri Padang

Judul : *Prosedur Penanganan Keluhan Tamu Di Area Counter Front Office Oleh Receptionist Harmoni Suites Hotel Batam*  
Nama : Zahara Indah Yunia  
NIM/BP : 17215015/2017  
Program studi : D2 Perhotelan  
Fakultas : Pariwisata Dan Perhotelan

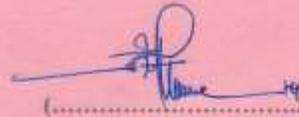
Padang, juli 2019

Tim penguji

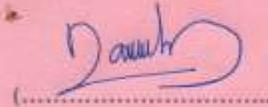
Nama

Tanda Tangan

1. Ketua Heru Pramudia, S.ST.Par., M.Sc

(.....)

2. Anggota Naseh Uluwan, S.ST.M.Pd

(.....)

3. Anggota Fauza Afni, S.Pd, M.Si

(.....)



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
PROGRAM STUDI DI LUAR DOMISILI  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
RINTISAN AKADEMI KOMUNITAS NEGERI PADANG PARIAMAN  
**PROGRAM STUDI D2 PERHOTELAN**  
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131

### SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Zahara Indah Yunia  
Nim/BP : 17215015/2017  
Program Studi : D2 Perhotelan  
Fakultas : Pariwisata Dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa proyek akhir saya yang berjudul.

"Prosedur Penanganan Keluhan Tamu Di Area *Counter Front Office* Oleh *Receptionist* Harmoni Suites Hotel Batam" adalah benar merupakan hasil karya saya bukan hasil plagiat hasil orang lain. Apabila suatu saat saya terbukti melakukan plagiat maka saya bersedia di proses menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, baik di institusi Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat dan negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa sadar dan tanggung jawab.

Diketahui

saya yang menyatakan

Ketua Prodi D2 Perhotelan

Heru pramudia, S.ST, Par., M.Sc



Zahara Indah Yunia

Nim. 17215015

## 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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan berkah, rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir yang berjudul “**Prosedur Penanganan Keluhan Tamu Di Area Counter Front Office Oleh Receptionist Harmoni Suites Hotel Batam**”.

Proyek akhir ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk menyelesaikan studi bagi mahasiswa Program Studi D2 Perhotelan PDD FPP UNP Akademi Komunitas Negeri Padang Pariaman. Akhirnya penulis mampu menyelesaikan tugas proyek akhir sebagai syarat mencapai gelar Ahli Muda.

Dalam penyelesaian penulisan proyek akhir ini, penulis mendapatkan banyak bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd.,Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Drs. Bambang Heriyadi, MT selaku Koordinator PDD-FPP UNP
3. Bapak Heru Pramudia,A.Md., S.ST.Par.,M.Sc sebagai Ketua Program Studi D2 Perhotelan PDD FPP UNP dan selaku Dosen Pembimbing penulis.
4. Bapak Drs. Isrul Idrus selaku Koordinator Rintisan Akademi Komunitas Negeri Padang Pariaman
5. Bapak Naseh Ulwan,S.ST.,M.Pd selaku dosen penguji
6. Ibu Fauza Afni S, S.Pd., M.Si selaku dosen penguji

7. Keluarga tercinta yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam memberikan dukungan serta doa-nya sehingga laporan ini dapat di selesaikan
8. Berbagai pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan proyek akhir ini masih belum sempurna, oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca akan diterima dengan senang hati demi menyempurnakan tulisan ini. Akhirnya penulis berharap semoga proyek akhir ini dapat bermanfaat.

Padang ,18 Juli 2019  
Penulis

Zahara Indah Yunia  
Nim.17215015

## DAFTAR ISI

|   |            |
|---|------------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b>                                |            |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                          | <b>i</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                              | <b>iii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                           | <b>v</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                        | <b>vi</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                            |            |
| A. Latar Belakang Masalah .....                     | 1          |
| B. Identifikasi Masalah .....                       | 6          |
| C. Fokus Masalah.....                               | 6          |
| D. Rumusan Masalah .....                            | 6          |
| E. Tujuan Masalah .....                             | 6          |
| F. Manfaat Penulisan .....                          | 7          |
| <b>BAB II KAJIAN TEORI</b>                          |            |
| A. Aspek-Aspek Teoritis.....                        | 9          |
| 1. Pengertian Hotel.....                            | 9          |
| 2. Pengertian <i>Departement</i> Hotel.....         | 10         |
| 3. Pengertian <i>front office departement</i> ..... | 12         |
| 4. Pengertian <i>receptionist</i> .....             | 12         |
| 5. Pengertian keluhan tamu.....                     | 14         |
| 6. Prosedur penanganan keluhan tamu .....           | 16         |
| B. Kerangka Konseptual .....                        | 18         |
| <b>BAB III PENUTUP</b>                              |            |
| A. Jenis Penulisan.....                             | 19         |
| B. Tempat dan Waktu Pengumpulan Data.....           | 19         |
| C. Jenis Dan Teknik Pengumpulan Data .....          | 20         |
| D. Sumber Data .....                                | 21         |
| E. Teknik Analisis Data .....                       | 22         |
| <b>BAB IV HASIL TEMUAN DAN PEMBAHASAN</b>           |            |
| A. Hasil temuan .....                               | 23         |
| 1. Deskripsi Hotel.....                             | 23         |

|   |    |
|---|----|
| 2. Deskripsi Data Tentang Prosedur Penanganan |    |
| Keluhan Tamu .....                            | 33 |
| B. Pembahasan .....                           | 40 |
| <b>BAB V PENUTUP</b>                          |    |
| A. Kesimpulan.....                            | 46 |
| B. Saran.....                                 | 47 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                         |    |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1. SOP <i>Handling Guest Complaint (At Counter)</i>     |    |
| Harmoni Suites Hotel Batam.....                                | 4  |
| Gambar 2. Kerangka Konseptual.....                             | 18 |
| Gambar 3. Harmoni Suites Hotel Batam.....                      | 23 |
| Gambar 4. <i>Studio Twin Room</i> .....                        | 25 |
| Gambar 5. <i>Studio King Room</i> .....                        | 26 |
| Gambar 6. <i>Studio Corner Room</i> .....                      | 27 |
| Gambar 7. <i>Studio Suites Room</i> .....                      | 28 |
| Gambar 8. <i>Restaurant</i> .....                              | 29 |
| Gambar 9. <i>Mick's Pub</i> .....                              | 30 |
| Gambar 10. <i>Meeting Room</i> .....                           | 31 |
| Gambar 11. Struktur Organisasi <i>Front Office Departement</i> |    |
| Harmoni Suites Hotel.....                                      | 32 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Pedoman Wawancara
2. Hasil Wawancara
3. Pedoman Observasi
4. Hasil Observasi
5. Sop *Handling Complaint At Counter*

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pariwisata merupakan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang dalam jangka waktu tertentu dari sebuah tempat ke tempat yang lain dengan melakukan perencanaan sebelumnya, tujuannya untuk rekreasi atau untuk sebuah kepentingan agar keinginannya bisa terpenuhi atau pariwisata bisa diartikan juga sebagai sebuah perjalanan dari sebuah tempat ke tempat lain untuk rekreasi atau bersenang-senang kemudian kembali ke tempat awal. dengan berkembangnya dunia pariwisata ini maka harus didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai demi menunjang kelancaran sektor pariwisata tersebut. Salah satu sarana pendukung dunia pariwisata yaitu hotel.

Hotel merupakan bangunan megah dan mahal, padahal tidak semua demikian ada banyak hotel yang murah dan terjangkau. Hotel berasal dari kata hostel, konon diambil dari bahasa Perancis kuno yang artinya penampungan buat pendatang atau bisa juga "bangunan penyedia pondokan dan makanan untuk umum". Hotel harus mampu memberikan pelayanan secara maksimal dan memuaskan kepada tamu. Dari berbagai pendapat mengenai hotel dapat disimpulkan, Hotel adalah badan usaha akomodasi atau perusahaan yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat umum dengan fasilitas jasa penginapan, penyediaan makanan dan minuman, jasa layanan kamar serta jasa pencucian pakaian. Fasilitas ini diperuntukan bagi mereka yang bermalam di

hotel tersebut ataupun mereka yang menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki di hotel itu

Harmoni Suites Hotel Batam adalah hotel berbintang 4 (\*\*\*\*) yang didirikan pada tahun 2003 atau tahun kuda, memiliki ciri khas Tiga Patung Kuda yang bertempat di *lobby*. Tiga Kuda tersebut merupakan lambang dari hotel dan merupakan suatu angka keberuntungan atau angka hoki bagi pemilik Harmoni Suites Hotel, salah satu kesan nyaman yang diterapkan oleh Harmoni Suites Hotel ini adalah dengan menyediakan *equipped kitchenette* di setiap kamarnya, yang membuat tamu-tamu lebih betah untuk menginap lebih lama, pada umumnya tamu yang menginap di Harmoni Suites Hotel adalah kategori *long stay guest* dan tujuan bisnis.

Beberapa *Department* yang ada di hotel seperti *Human Resource Department, Accounting Department, Food And Beverage Department, Sales And Marketing Department, Housekeeping Department, Engineering Department* dan *Front Office Department*. *Front Office Department* adalah bagian yang bertugas menyambut kedatangan tamu dan mengurus keperluan kamar tamu. Untuk itu kesigapan, kesiapan, ketepatan serta kemampuan semua karyawan dalam berkomunikasi di *front office department* sangatlah penting dalam menjalankan fungsi, tugas dan tanggung jawabnya. Hal tersebut sangatlah menentukan dalam memberikan pelayanan yang baik maupun kurang baik terhadap tamu selama mereka menginap di Hotel tersebut.

Salah satu *departement* yang memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan khususnya menjual kamar adalah *front office departement*. Menurut Darsono (2011:8) “*front office* hotel merupakan bagian dari organisasi hotel keseluruhan. Sesuai dengan tujuan atau target organisasi hotel, *front office* mempunyai target agar tingkat hunian kamar menjadi tinggi”. Sedangkan menurut Soenarno (2006:2) *front office* adalah “*departement* yang menangani tamu yang akan menggunakan kamar, mulai dari *reservasi*, penyambutan (*receptionist*), tamu datang (*check in*) sampai tamu meninggalkan hotel (*check out*)”.

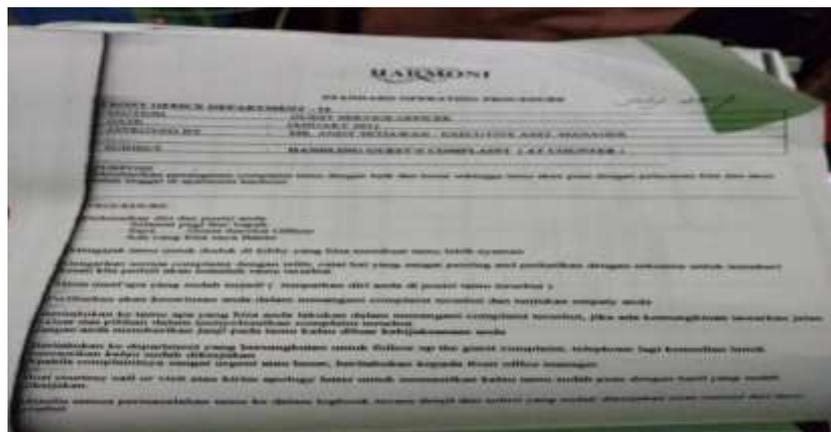
Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa *Front Office* merupakan bagian terpenting yang harus ada disuatu hotel bagian yang berperan besar dalam pendapatan Hotel dan tempat pertama yang datang atau yang akan meninggalkan Hotel agar datang kembali untuk menginap di Hotel.

*Receptionist* adalah orang yang bertugas sebagai penerima tamu disuatu perusahaan, kantor, hotel. Yang menangani registrasi tamu, memberikan pelayanan sebelum tamu menginap serta menangani tamu *check-out* beserta pembayarannya. Setiap pelayanan yang diberikan, tentunya juga tidak luput dari keluhan tamu yang disampaikan langsung ke meja *front office* hotel. Masing-masing hotel memiliki prosedur penanganan keluhan yang dapat membantu tamu dalam mendengarkan dan menangani keluhan tersebut.

Keluhan yang muncul dari tamu, bisa bersumber pada beberapa sumber keluhan, seperti (1) keluhan langsung yang ditujukan ke petugas resepsionis di area meja konter *front office/direct complaint*; (2), keluhan yang

disampaikan oleh tamu melalui dari media sosial atau *web site*, instagram; (3) keluhan yang disampaikan tamu melalui media telepon.

Prosedur Penanganan keluhan tamu langsung (*direct complain*) di area *counter front office* oleh *receptionist* menurut SOP Hotel Harmoni Suite Hotel Batam meliputi.(1) Perkenalkan diri dan posisi anda (2) Mengajak tamu untuk duduk agar bisa membuat tamu lebih nyaman (3) Dengarkan semua keluhan dengan teliti,catat dan perhatikan (4) Minta maaf apa yang sudah terjadi (5) Perlihatkan akan keseriusan anda dalam menangani keluhan tersebut (6) Beritahu ke tamu apa yang biasa anda lakukan dalam menangani keluhan tersebut (7) Beritahu ke *departement* yang bersangkutan untuk menindak lanjuti keluhan tamu (8) Buatlah *courtesy call or visit* atau kirim *apology letter* (9) Menulis semua permasalahan tamu ke dalam *log book* serta *detail* dan solusi yang sudah dikerjakan serta *coment* dari tamu tersebut. Berikut gambar *Standard Operating Procedure* yang menjadi panduan *receptionist* dalam memberikan pelayanan kepada tamu;



Gambar 1. SOP *Handling Guest Complaint (At Counter)*  
Harmoni Suites Hotel Batam  
Sumber: *Front Office Department* (2019)

Penulis mendapatkan kesempatan pengalaman lapangan industri selama 4 bulan dari tanggal 17 Desember 2019 sampai tanggal 16 April 2019 dan penulis memfokuskan melakukan observasi terhitung pada tanggal 29 Januari 2019 s.d 03 Februari 2019. Penulis menemukan beberapa masalah terkait yang dilakukan oleh *staff receptionist* dalam melakukan penanganan keluhan tamu. Adanya *staff receptionist* yang tidak langsung merespon dan menangani keluhan tamu. Tamu dibiarkan menunggu agak lama, sehingga emosi tamu semakin meningkat. Seharusnya *staff Front Office* langsung mendengarkan dan menangani keluhan tersebut, agar emosi tamu bisa menurun, sebagai bentuk penghargaan langsung kepada tamu.

Adakalanya keluhan tersebut dicatat di buku keluhan tamu sehingga pada saat tertentu dapat menjadi bahan *review* dalam rapat perbaikan pelayanan pada tamu. Adanya *staff receptionist* tidak mendengarkan dengan seksama apa saja keluhan yang disampaikan oleh tamu. Seharusnya *staff* terlebih dahulu mendengarkan semua keluhan yang disampaikan oleh tamu hingga selesai agar tamu merasa keluhannya dapat diterima dengan baik dan tamu merasa diperhatikan sehingga hotel mendapatkan nilai yang baik dari tamu yang menginap di hotel tersebut. Tamu yang mengeluh pada dasarnya ingin didengarkan.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik meneliti tentang **“Prosedur Penanganan Keluhan Tamu Di Area *Counter Front Office* Oleh *Receptionist* Harmoni Suites Hotel Batam”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah yang ada di Harmoni Suites Hotel Batam sebagai berikut:

1. Adanya *staff receptionist* tidak langsung mengatasi keluhan tamu tersebut dengan cepat.
2. Adanya *staff receptionist* tidak mencatat keluhan tersebut di buku keluhan tamu.
3. Adanya *staff receptoinist* tidak mendengarkan dengan baik dan seksama apa saja keluhan yang disampaikan oleh tamu.

## **C. Fokus Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka penulis memfokuskan masalah pada Prosedur Penanganan Keluhan Tamu Di Area *Counter Front Office* Oleh *Receptionist* Harmoni Suites Hotel Batam

## **D. Rumusan Masalah**

Bagaimana Prosedur Penanganan Keluhan Tamu Di Area *Counter Front Office* Oleh *Receptionist* Harmoni Suites Hotel Batam.?

## **E. Tujuan Penulisan**

1. Tujuan Umum  
Mengetahui bagaimana Prosedur Penanganan Keluhan Tamu Di Area *Counter Front Office* Oleh *Receptionist* Harmoni Suites Hotel Batam.
2. Tujuan Khusus  
Mendeskripsikan Prosedur Penanganan Keluhan Tamu Di Area *Counter Front Office* Oleh *Receptionist* Harmoni Suites Hotel Batam meliputi.

(1) Perkenalkan diri dan posisi anda (2) Mengajak tamu untuk duduk agar bias membuat tamu lebih nyaman (3) Dengarkan semua keluhan dengan teliti,catat dan perhatikan (4) Minta maaf apa yang sudah terjadi (5) Perlihatkan akan keseriusan anda dalam menangani keluhan tersebut (6) Beritahu ke tamu apa yang bias anda lakukan dalam menangani keluhan tersebut (7) Beritahu ke *departement* yang bersangkutan untuk menindak lanjuti keluhan tamu (8) Buatlah *courtesy call or visit* atau kirim *apology letter* (9) Menulis semua permasalahan tamu ke dalam *log book* serta *detail* dan solusi yang sudah dikerjakan serta *coment* dari tamu tersebut.

## **F. Manfaat Penulisan**

### **1. Manfaat Bagi Industri**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak perusahaan, yaitu sebagai masukan dan pertimbangan dalam mengembangkan dan menyempurnakan kebijakan perusahaan, terutama yang berhubungan dengan kualitas layanan, fasilitas yang disediakan dan pemilihan lokasi sehingga bisa mempertahankan jumlah pelanggan dan bila perlu meningkatkan jumlah pengguna jasa perusahaan tersebut.

### **2. Manfaat Bagi Pihak Kampus**

Sebagai wawasan mengenai industri bagi para *junior* serta berbagi ilmu pengetahuan dan sebagai bahan bacaan tambahan bagi perpustakaan.

### 3. Manfaat Bagi Penulis

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Ahli Muda (A.M.a), dan menambah wawasan tentang Prosedur Penanganan Keluhan Tamu Di Area *Counter Front Office* Oleh *Receptionist* Harmoni Suites Hotel Batam.