

**IMPLEMENTASI METODE HEAT DALAM MENANGANI KELUHAN
TAMU DI THE ZHM PREMIERE HOTEL**

SKRIPSI



**Oleh:
DITHA TRIANA HENDARI
NIM: 18135102 / 2018**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

IMPLEMENTASI METODE HEAT DALAM MENAGANI KELUHA TAMU DI THE ZIIM PREMIERE PADANG

Nama : Ditha Triana Hendari
NIM/BP : 18135102/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, November 2022

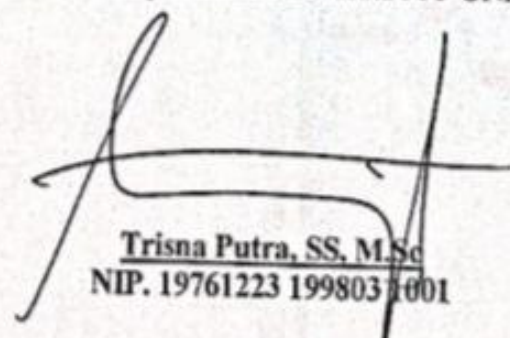
Disetujui Oleh:

Pembimbing



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

Ketua Departemen Pariwisata FPP UNP



Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

HALAMAN PENGESAHAN

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

Judul : Implementasi Metode HEAT Dalam Menangani
Keluhan Tamu Di The ZHM Premiere Hotel Padang
Nama : Ditha Triana Hendari
NIM/BP : 18135102/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, November 2022

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

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

1.

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

2.

3. Anggota : Waryono, S.Pd, MM.Par

3.



SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Ditha Triana Hendari
NIM/TM : 18135102/ 2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Implementasi Metode HEAT Dalam Menangani Keluhan Tamu di The ZHM Premiere Padang” 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,

Ketua Departemen Pariwisata


Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan,



Ditha Triana Hendari
NIM. 18135102

ABSTRAK

Ditha Triana Hendari, 2022 : Implementasi Metode HEAT Dalam Menangani Keluhan Tamu Di The ZHM Premiere Hotel Padang, Skripsi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Departement Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini berawal dari hasil observasi dan pra penelitian ketika melakukan pengalaman lapangan industri 2 di The ZHM Premiere Hotel Padang, bahwa banyak ditemukan keluhan tamu yang merasa staff tidak mendengarkan keluhan yang disampaikan tamu tersebut. Kemudian tamu merasakan kurangnya rasa empati dari staff kepada tamu saat terjadi keluhan, selain itu tidak adanya permintaan maaf dari staff saat adanya keluhan tamu, dan tidak ada kelanjutan dari sebuah keluhan yang terjadi. Sehingga penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana penanganan keluhan tamu menggunakan metode HEAT. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana implementasi metode HEAT dalam menangani keluhan tamu di The ZHM Premiere Hotel , yang ditinjau dari empat indikator yaitu *Hear them out, Emphatize, Apologize, Taking Action And Follow Up*. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif menggunakan metode survei dengan data kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yang melibatkan informan yaitu empat orang staff departemen *front office* dan tiga orang staff *marketing*. Teknik analisis data dengan reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi metode HEAT dalam menangani keluhan tamu di ZHM Premiere Hotel Padang sebagai berikut: 1) Implementasi metode HEAT dalam menangani keluhan tamu ditinjau dari *hear them out* staff sudah mendengarkan dengan seksama, menghargai, merespon secara aktif, dan memahami tamu, 2) Implementasi Implementasi metode HEAT dalam menangani keluhan tamu ditinjau dari *emphatize* staff belum sepenuhnya merasakan apa yang dirasakan tamu, 3) Implementasi metode HEAT dalam menangani keluhan tamu ditinjau dari *apologize* staff sudah meminta maaf kepada tamu dan bersikap rendah hati, 4) Implementasi metode HEAT dalam menangani keluhan tamu ditinjau dari *taking action and follow up* staff telah melakukan klarifikasi, memberikan solusi, membuat persetujuan dan mengambil tindakan dan *follow up*.

Kata Kunci: Implementasi, Metode HEAT, Keluhan.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa karena berkat Rahmat, Karunia serta Bimbingan-Nya Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Implementasi Metode HEAT dalam menangani keluhan tamu di The ZHM Premiere Hotel Padang”**. Tujuan dari penulis menulis skripsi penelitian ini untuk memenuhi sebagian persyaratan penyelesaian tugas akhir pada Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang. Dalam penulisan proposal penelitian ini, penulis dibimbing dan diberi motivasi oleh berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik, maka dari itu penulis banyak mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS. M.Sc selaku Ketua Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Dr. Kasmita, S.Pd, M.Si. selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan dukungan serta nasehat selama perkuliahan ini.
4. Ibu Dwi Pratiwi Wulandari, SST.Par, M.M.Par. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Yuliana, SP, M.Si, selaku Dosen Penguji 1 skripsi yang telah banyak memberikan saran dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Waryono, S.Pd., MM.Par., selaku Dosen Penguji 2 skripsi yang telah

banyak memberikan saran dan masukan dalam penulisan skripsi ini.

7. Seluruh Dosen dan staff administrasi yang telah membantu peneliti dalam melengkapi surat-surat yang diperlukan pada saat penelitian ini.
8. Kepada staff The ZHM Premiere Hotel Padang yang telah membantu dalam melaksanakan penelitian ini.
9. Kepada sahabat dan seluruh rekan mahasiswa D4 Manajemen Perhotelan angkatan 2018 yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Terakhir ucapan terima kasih kepada kedua orang tua yang pertama kali mendidik penulis sejak lahir dengan kesabaran dan pengertiannya yang dilimpahkan baik moral maupun materil, memberi dukungan dan semangat kepada penulis serta keluarga yang telah mendukung penulis selama ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak terdapat kesalahan serta kekurangan di dalamnya. Hal ini disebabkan karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Padang, 9 November 2022

Ditha Triana Hendari
NIM.18135102/2018

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Fokus Penelitian	9
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Aspek-Aspek Teoritis.....	12
1. Definisi Implementasi	12
2. Metode HEAT	13
3. Indikator Metode HEAT	13
4. Pengertian Keluhan Tamu.....	25
5. Penelitian Terdahulu / Relevan	29
B. Kerangka Konseptual	30
C. Pertanyaan Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	32
B. Tempat dan Waktu Penelitian	33
C. Variabel Penelitian	33
D. Informan Penelitian	33
E. Definisi Operasional Variabel	34
F. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	35
G. Alat / Instrumen Pengumpulan Data	36
H. Teknik Pemeriksaan dan Keabsahan Temuan.....	37
I. Teknik Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	41
B. Pembahasan	79
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan Hasil Penelitian	85
B. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Hotel Kompetitor	2
2. Daftar Informan Penelitian.....	34
3. Kisi – kisi Instrumen Penelitian	37
4. Tipe Kamar The ZHM Premiere Hotel Padang	44
5. <i>Room Meeting</i> The ZHM Premiere Hotel Padang	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. <i>Guest Comment Tripadvisor</i>	5
2. <i>Guest Comment Tripadvisor</i>	6
3. <i>Guest Comment Tiket.com</i>	7
4. <i>Guest Comment The ZHM Premiere Hotel Padang</i>	8
5. Kerangka Konseptual	31
6. Bagan Implementasi	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Izin Penelitian Fakultas Pariwisata dan Perhotelan	92
2. Surat Pernyataan Melakukan Penelitian di The ZHM Premiere Hotel Padang	93
3. Pedoman Wawancara Penelitian.....	130
4. Transkrip Wawancara Penelitian.....	98
5. Hasil Observasi	127
6. Dokumentasi Penelitian	134
7. Dokumentasi Hasil Observasi.....	135

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan pergerakan manusia yang bersifat sementara ke tujuan-tujuan wisata yang berada diluar tempat kerja dan tempat tinggalnya sehari-hari dimana aktivitas dilaksanakan selama tinggal dalam daerah tujuan wisata dan disediakan fasilitas-fasilitas untuk memenuhi kebutuhan mereka (Shantika, 2018). Hal ini diungkapkan oleh Yoeti (2018) negara-negara di dunia menyadari betapa pentingnya pengembangan pariwisata, karena dengan pengembangan pariwisata tidak hanya memberikan manfaat untuk menunjukan eksistensi sebuah negara namun dapat pula mendorong peningkatan sektor perekonomian di negara tersebut.

Dunia pariwisata semakin pesat perkembangannya tidak hanya di kota-kota yang merupakan kota wisata di Indonesia, akan tetapi juga di kota-kota lain seperti Kota Padang. Akibat perkembangan tersebut adalah munculnya usaha wisata yang menopang kehidupan industry pariwisata seperti perhotelan. Menurut (Endar, 1996 dalam Nurnawati. 2017), pengertian hotel adalah suatu bangunan yang dikelola secara komersil guna memberikan fasilitas penginapan kepada masyarakat umum dengan fasilitas antara lain jasa penginapan, pelayanan barang bawaan, pelayanan makanan dan minuman, penggunaan fasilitas perabot dan hiasan-hiasan yang ada di dalamnya serta jasa pencucian pakaian sehingga munculnya persaingan diantara usaha yang

sebidang tersebut. Contohnya pada usaha bidang perhotelan di Kota Padang, yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Hotel Kompetitor

No	<i>Competitor Set</i>	<i>Occupancy (%)</i>
1	The Premiere ZHM Hotel	87.23
2	Santika Padang	86.08
3	Pangeran Beach	81.80
4	Truntum Hotel	86.08
5	Axana Hotel	84.09
6	Basko Hotel	83.89
7	Kryad Bumi Minang	81.69

Sumber: Departemen Sales & Marketing The Premiere ZHM Hotel (2021)

Pada tabel di atas terlihat bahwasannya persaingan hotel bintang 4 (****) di Kota Padang sangat ketat, sehingga *occupancy* masing – masing hotel memiliki perbandingan yang sangat tipis. Sehingga dalam menghadapi persaingan yang demikian ketat tersebut, usaha parawisata harus bisa berusaha untuk tetap eksis agar tidak terpuruk dan mengalami kemunduran dalam bidang usahanya. Salah satu aspek penting dalam upaya untuk tetap eksis menghadapi persaingan adalah dengan menyediakan tenaga kerja yang handal, kompeten dan profesional.

Hotel sebagai tempat persinggahan sementara dari para wisatawan yang sedang melakukan kegiatan wisata merupakan salah satu usaha sentral di bidang pariwisata yang memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten, hal ini di sebabkan karena tamu yang menginap di hotel pada hakekatnya sedang melakukan perpindahan untuk sementara waktu. Oleh karena itu selama perjalanannya para wisatawan memerlukan

layanan yang baik oleh para staff.

The ZHM Premiere Hotel Padang merupakan salah satu hotel bintang 4 (****) yang berlokasi di Jl. Thamrin No. 27 Kota Padang, Sumatera Barat. Hotel ini cukup menarik dikarenakan berada di pusat kota, dekat dengan pusat bisnis dan destinasi wisata. Hotel ini memiliki 7 (tujuh) *departement* yaitu *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Food and Beverage Department*, *Sales and Marketing Department*, *Accounting Department*, *Human Resource Department*, dan *Engineering Department*. The ZHM Premiere Hotel Padang, dalam upayanya untuk menangani keluhan tamu, pihak manajemen melakukan berbagai kebijaksanaan termasuk dalam hal pelayanan dengan menerapkan metode HEAT (*hear them out, empathize, apologize, taking action and follow up*) dalam upaya 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. Teori menangani ketidakpuasan tamu dengan metode HEAT, dapat diimplementasikan untuk meminimalisir keluhan dari tamu”.

Berdasarkan pengamatan penulis selama pra penelitian di The ZHM Premiere Hotel Padang dari bulan Oktober 2021 – Desember 2022, adanya

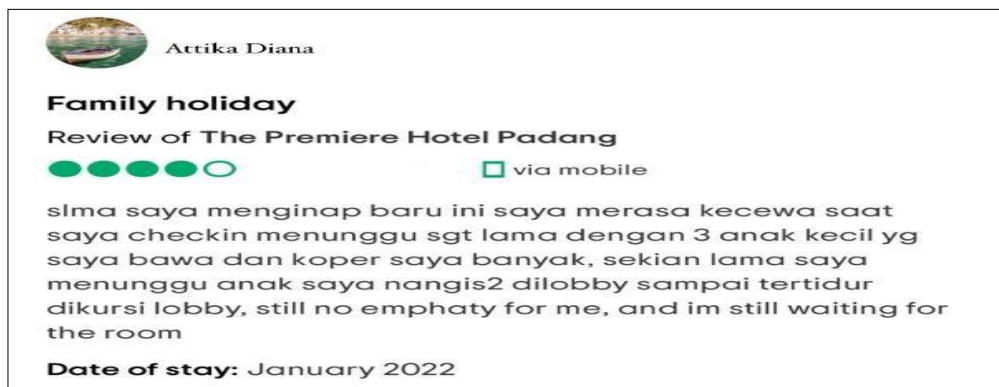
tamu yang *complaint* langsung kepada penulis, yang menyatakan bahwa *complaint* tamu tersebut tidak didengarkan. Selain itu juga penulis temukan pada *guest comment Tripadvisor* bulan Februari 2022, terdapat *complaint* tamu mengenai permintaan kamar dengan *best view* pada saat *check-in*, namun tidak semua permintaan tamu didapatkan. Kemudian tamu tersebut meminta *housekeeping* membersihkan kamar sebelum jam 9 pagi, namun *housekeeping* baru datang pada jam 11 siang. Sehingga tamu melakukan *complaint* pada staff, namun staff mengatakan bahwa itu semua adalah prosedur hotel, sehingga tamu merasa tidak didengarkan oleh pihak hotel baik request maupun *complaint*. Berikut ini adalah salah satu *complaint* tamu yang merasa tidak didengarkan oleh karyawan hotel, yang dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. *Guest Comment* The ZHM Premiere Hotel Padang
Sumber: Tripadvisor, 2022

Selain itu, terdapat keluhan tamu mengenai kurangnya rasa empati karyawan yaitu pada saat *check-in* tamu tersebut menunggu terlalu lama, sedangkan tamu tersebut membawa banyak barang dan anak – anak, sehingga karena terlalu lama menunggu anak tamu tersebut menangis di *lobby* hingga

tertidur di kursi *lobby*, namun tidak ada rasa empati yang diberikan staff untuk mempercepat proses *check-in* tamu tersebut, sehingga tamu merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan, hal ini dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. *Guest Comment*
Sumber: Tripadvisor 2022

Kemudian terdapat masalah yang mengacu kepada *Apologize*, yakni seorang tamu mengeluh kepada staff mengenai ac yang mati dan tidak dapat digunakan semalaman kepada staff, staff hanya menanggapi keluhan tersebut dengan santai tanpa menyampaikan permintaan maaf atau memberikan perlakuan khusus pada tamu. Sehingga tamu merasa kecewa kepada pihak hotel, kekecewaan tersebut diungkapkan oleh tamu disitus Tiket.com, yang dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. *Guest Comment*
Sumber: Tiket.com

Selanjutnya, pada *guest comment* tanggal 13 Oktober 2021, terdapat *complaint* yang mengacu pada *taking action and follow up* dari tamu mengenai permintaan tambahan sendal pada *front desk agent*, namun permintaan tersebut hanya di dengarkan namun tidak dilakukan *follow up*. Sehingga tamu melakukan *complaint* kembali kepada penulis, saat penulis meminta *guest comment* mengenai pelayanan hotel. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, *front desk agent* mengakui bahwa mereka menerima permintaan tambahan sendal dari kamar 623, namun *front desk agent* lupa menginformasikan kepada *house keeping* untuk menyampaikan permintaan tersebut, sehingga terjadilah *complaint* tamu kepada hotel karena permintaannya tidak diberikan. Berikut ini adalah *guest comment* yang dihimpun langsung oleh penulis pada saat melakukan *trainee* di The ZHM Premiere Hotel Padang.

THE PREMIERE		GUEST COMMENT	
ZHM Zuri Hotel Management			
Date	: 13 Oktober 2021		
Guest Name	: Mrs. Reni		
Room Number	: 623		
Handle comment by	: Ditha (Trainee Sales Marketing Departement)		
Comment :	" saya sudah telfon reception minta tambahan sendal namun tidak datang, saat saya telfon ke 2x reception bilang lupa, padahal saya sudah menunggu sangat lama dan tidak bisa ke pool tanpa sendal"		
Head Departement  Yessa Mirzalena			

Gambar 4. *Guest Comment*

Sumber: *Sales & Marketing Departement* The ZHM Premiere Hotel (2021)

Sebagaimana yang telah ditetapkan oleh management Hotel, dalam upaya meminimalisir keluhan tamu, maka diterapkan metode HEAT (*hear*

them out, emphasize, apologize, taking action and follow up) dalam menangani keluhan tamu. Namun faktor - faktor masalah yang ditemukan bahwasannya staff tidak mengimplementasikan metode HEAT dengan baik saat menangani keluhan tamu.

Berdasarkan *complaint* yang terjadi di The ZHM Premiere Hotel Padang, penulis tertarik melakukan penelitian ini untuk melihat penerapan metode HEAT (*hear them out, emphasize, apologize, taking action and follow up*) dalam mengatasi *complaint* tamu. Karena dikhawatirkan jika metode HEAT ini tidak terimplementasikan dengan baik akan timbul rasa kecewa dari tamu dan mempengaruhi kualitas pelayanan serta The ZHM Premiere Hotel dapat kehilangan pelanggan. Sehingga nantinya hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan bagi pihak hotel untuk mengatasi *complaint* tamu dengan baik, dan dapat meningkatkan daya saing hotel dari segi pelayanan. Oleh karena itu penulis melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Metode HEAT Dalam Menangani Keluhan Tamu di The ZHM Premiere Hotel Padang”

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan di atas maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Tamu merasa keluhannya tidak didengarkan, terkait permintaan kamar dengan *best view* dan *makeup room* sebelum jam 9 yang tidak direalisasikan.

2. Tamu merasa tidak adanya rasa empati staff pada saat proses *check-in* yang sangat lama, sedangkn tamu sedang dalam kesulitan.
3. Adanya beberapa staff *front desk agent* yang tidak meminta maaf kepada tamu pada saat tamu *complaint* mengenai AC yang sangat panas, namun tidak ada tindakan apapun dan permintaan maaf yang dilakukan oleh *staff front desk agent*. Staff tidak menindak-lanjuti permintaan tamu saat tamu meminta sendal, dan pada saat tamu melakukan permintaan yang kedua kali, tetap tidak ada *follow up* yang tamu dapatkan dari staff, sehingga hal tersebut menghambat kegiatan tamu.

C. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka yang jadi fokus masalah pada penelitian ini adalah Implementasi Metode HEAT Dalam Menangani Keluhan Tamu di The ZHM Premiere Hotel . Dengan indikator masalah (*hear them out, empathize, apologize, taking action and follow up*)

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Implementasi Metode HEAT (*hear them action, empathize, apologize, taking action and follow up*) dalam menangani keluhan tamu di The ZHM Premiere Hotel ?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah Mendeskripsikan Implementasi Metode HEAT Dalam Menangani Keluhan Tamu di The ZHM Premiere Hotel.

2. Tujuan Khusus

Mendeskripsikan Implementasi metode HEAT di The Premiere ZHM Hotel Padang:

- a. *Hear Them Out*
- b. *Emphasize*
- c. *Apologize*
- d. *Taking Action and Follow Up*

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi The ZHM Premiere Hotel

Secara praktis memberi kontribusi berupa saran tentang implementasi metode HEAT dalam menangani keluhan tamu sehingga dapat memberikan service kepada tamu. Dan diharapkan dapat memberikan jalan keluar yang baik dalam menangani *complaint* nantinya.

2. Bagi Departemen Pariwisata

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi pedoman bagi dosen dalam mengajarkan mata kuliah etika profesi, pelayanan prima dan komunikasi, pengendalian mutu, dan mata kuliah yang relevan lainnya, khususnya pada Departemen Pariwisata Program Studi D4 Manajemen

Perhotelan Tentang Implementasi Metode HEAT Dalam Menangani Keluhan Tamu di The ZHM Premiere Hotel.

3. Bagi Peneliti Lainnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan bacaan, perbandingan, penambah ilmu pengetahuan dan studi kepustakaan bagi yang memerlukannya serta bahan referensi dan informasi bagi peneliti lainnya terutama tentang Implementasi Metode HEAT Dalam Menangani Keluhan Tamu di The ZHM Premiere Hotel Padang.

4. Bagi Peneliti

Dapat menerapkan metode HEAT didalam kehidupan sehari – hari terutama pada dunia kerja, dan juga sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST) di Universitas Negeri Padang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Aspek - Aspek Teoritis

1. Definisi Implementasi

Menurut (Afan Gaffar, 2009: 295) Implementasi adalah merupakan salah satu tahap dalam sebuah proses kebijakan. Biasanya implementasi dilaksanakan setelah sebuah kebijakan dirumuskan dengan tujuan yang jelas. Implementasi adalah merupakan suatu rangkaian aktifitas dalam rangka menghantarkan kebijakan-kebijakan kepada perusahaan sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana yang diharapkan.

Sedangkan menurut (Firdaus, dkk, 2013) penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya. Kesimpulan dari definisi implementasi adalah rumusan kebijakan – kebijakan yang dilaksanakan dalam rangka mencapai tujuan tertentu untuk kemajuan perusahaan.

2. Metode HEAT (*Hear them out, emphasize, apologize, takin action and follow up*)

Menurut (Soenarno, 2006) metode HEAT adalah metode penanganan keluhan tamu yang lazim digunakan dalam sebuah

pelayanan agar terjadi *respond* balik yang dapat memuaskan *costumer* setelah terjadi keluhan. Metode ini memiliki misi untuk meminimalisir keluhan-keluhan pelanggan yang potensial terjadi di sebuah hotel. Berbagai keluhan pelanggan tersebut dapat diatasi dengan mengimplementasikan metode yang disingkat dengan HEAT, yakni *hear them out, empathize, apologize dan taking action and follow up*. Metode HEAT adalah kepanjangan dari *hear them out* yang bermakna mendengarkan secara seksama, *emphatize* yang bermakna turut serta merasakan apa yang dialami orang lain, *apologize* yang bermakna rendah hati dan meminta maaf kepada pelanggan dan *taking action and follow up* adalah menindaklanjuti dan menangani segala bentuk keluhan pelanggan.

3. Indikator Metode HEAT

Menurut Adi Soenarno (2006: 325), “Untuk mengatasi *complaint*, kita dapat menggunakan metode yang lazim disingkat sebagai HEAT, yaitu *hear them out, empathize, apologize dan taking proper action and follow up*”. Sedangkan menurut Mohammad Cholil (2014: 1), “Teori menangani ketidakpuasan tamu dengan konsep HEAT, yaitu *Hearing* (lebih tepatnya *listening*) kemudian *emphaty*, kemudian *Aplogize* dan di akhiri dengan *take action*”.

Menurut Hotelier Tanji (2010: 240), “*When a guest with a complaint or request approaches you, follow the basic steps of making it right, its a listen, apologize with empathy, find a solution, and follow*

through. Jadi dapat disimpulkan bahwa indikator dalam menangani keluhan (*complaint*) tamu adalah sebagai berikut :

a. *Hear them out (listening)*

Menurut Mohammad Cholil (2014: 1), “ *Hearing* yang lebih tepatnya *listening* adalah belajar bagaimana mendengarkan meski memang masih ada yang belum mampu mendengarkan dengan seksama”. Sedangkan menurut Adi Soenarno (2006: 325),”Mendengarkan yang dikehendaki adalah mendengarkan secara aktif. *Listen actively*, mendengarkan dengan seksama, tidak membiarkan tamu berbicara sendiri sementara staff tetap mengerjakan pekerjaannya sendiri”.

Langkah pertama yang harus dilakukan bila harus menghadapi tamu yang marah-marah dan *complaint* adalah mendengarkan dengan seksama apa yang dikeluhkan oleh tamu. Apabila *staff front office* menanggapi dengan emosi dan kemudian marah pada tamu adalah salah, meskipun sikap tamu menyakitkan dan menyinggung perasaan. Tamu akan merasa diperhatikan jika ketika dia mengeluh atau menyampaikan ketidakpuasan, ada staff yang mendengarkannya.

Di dalam mendengarkan tamu seorang staff harus melakukannya dengan memandang wajah terutama mata (*eye contact*), serta menimpali apa yang disampaikan oleh tamu dengan kata-kata tertentu yang dapat menunjukkan bahwa dia sangat memperhatikan apa yang disampaikan oleh tamu. Untuk menguatkan

bahwa staff ini sungguh mendengarkan *complaint* tamu, staff dapat mencatat setiap keluhan tamu. Sub indikator dari *hear them out* adalah sebagai berikut:

1) Mendengarkan Dengan Seksama

Mendengarkan dengan seksama sangat penting dan merupakan salah satu keterampilan utama dalam menangani keluhan tamu. Menurut Rismi Somad (2014: 155), "Mendengar dengan baik dan efektif merupakan salah satu keterampilan utama dalam menangani keluhan pelanggan". Sedangkan menurut Mamang Sangadji (2013: 39), "Pelanggan perlu merasakan bahwa mereka telah di dengar dan dimengerti, dan itu tidak bisa terjadi tanpa sikap mendengarkan yang baik".

Sebagain besar dari kita tahu bahwa mendengar dan mendengarkan adalah aktifitas dan kemampuan yang berbeda. Mendengar memerlukan fungsi telinga, sedangkan mendengarkan membutuhkan pemahaman, gangguan yang minimal, dan kebebasan dari pendapat kita sementara orang lain bicara.

Melalui pendengaran yang baik, maka segala keluhan pelanggan akan dipahami dengan baik pula. Jangan pernah sesekali memotong pembicaraan pelanggan dan menjawabnya dengan pembelaan yang menurut pelanggan tidak masuk akal. Mendengar yang baik juga perlu diiringi dengan kemampuan

untuk bersikap tenang dan simpatik, termasuk ketika pelanggan menyampaikan keluhannya dengan nada dan sikap emosional.

Menurut Mamang Sangadji (2013), ada beberapa sikap mendengarkan keluhan pelanggan yang bisa di coba:

- a) Lakukan kontak mata
- b) Jangan memotong pembicaraan
- c) Anggukan kepala sesekali
- d) Jangan bersikap terlalu menilai
- e) Sabar
- f) Hilangkan gangguan (TV atau telepon)

Jadi dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa mendenagrkan dengan sekasama adalah mendengarkan secara aktif dengan melakukan kontang mata, tidak memotong pembicaraan tamu, menunjukan antusias, dan sabar.

2) *Respect* (Menghargai)

Rasa hormat dan dan saling menghargai merupakan prisnsip yang pertama dalam berkomunikasi dengan orang lain. Menurut Mamang Sangadji (2013: 235), “Hukum yang pertama untuk mengembangkan komunikasi yang efektif adalah sikap menghargai setiap individu yang menjadi sasaran pesan yang kita sampaikan”. Sedangkan menurut Rismi Somad (2014: 131), “Jika kita membangun komunikasi dengan rasa dan sikap saling menghargai dan menghormati, maka kita dapat membangun

kerjasama yang menghasilkan sinergi yang akan meningkatkan efektifitas kinerja kita baik sebagai individu maupun secara keseluruhan sebagai sebuah tim”.

Rasa hormat dan saling menghargai merupakan hukum yang pertama dalam komunikasi dengan orang lain. Ingatlah bahwa pada prinsipnya manusia ingin dihargai dan dianggap penting. Jika kita membangun komunikasi dengan rasa dan sikap saling menghargai, kita dapat menyelesaikan masalah dengan baik pula. Prinsip paling dasar dalam sifat dasar manusia adalah kebutuhan untuk dihargai.

3) Merespon Secara Aktif

Menurut Adi Soenarno (2006: 257), “Responsif berarti cepat tanggap terhadap yang diinginkan tamu”. Tamu yang memerlukan sesuatu sering tidak dapat mengungkapkan dengan jelas apa yang diinginkannya. Misalnya tamu menanyakan apakah *laundry* sudah tutup atau *business center* masih buka, maka salah besar jika staf menjawab hanya dengan ya atau tidak. Dalam hal ini penjelasan dan *respons* yang tanggap diperlukan.

Misalnya karena *business center* sudah tutup, staff dapat menanyakan apakah ada yang bisa dibantu untuk pengiriman fax atau pengetikan dokumen. Dengan pertanyaan itu tamu akan terbantu untuk menyampaikan keinginannya. “Ya, saya ingin melihat informasi di internet dan sekaligus mengirimkan e-mail”.

Setelah tahu apa yang diinginkan oleh tamu maka staff tidak berani mengambil keputusan maka dia perlu mencari *Supervisor* atau *Duty Manager* sehingga layanan khusus dapat diberikan untuk tamu tersebut. Dan pastinya tamu akan mendapat kesan yang tak terlupakan atas fleksibilitas, keramahan, perhatian dan sikap responsif yang ditunjukkan oleh staff tersebut. Selain itu merespon secara aktif juga dilakukan dengan mencatat apa yang dikeluhkan oleh tamu tersebut.

4) *Audible* (Memahami)

Menurut Rismi Somad (2014: 132), “*Audible* maksudnya dapat didengarkan atau dimengerti dengan baik”. Sedangkan menurut Bambang Sangadji (2013: 237), “Sebelum orang lain menerima atau mengerti maksud kita, terlebih dahulu kita harus berupaya agar maksud kita bisa dipahami dengan baik oleh orang lain”.

Jika empati berarti kita harus mendengar terlebih dahulu ataupun mampu menerima umpan balik dengan baik, maka *audible* berarti pesan yang kita sampaikan dapat diterima oleh penerima pesan. Pesan harus disampaikan melalui media maupun perlengkapan atau alat bantu audio visual yang membantu kita agar pesan yang kita sampaikan dapat diterima dengan baik. Dalam komunikasi personal hal ini berarti bahwa pesan disampaikan dengan cara atau sikap yang dapat diterima oleh

penerima pesan. Menurut Rismi Somad (2014: 148), Ada tiga elemen cara berkomunikasi kepada pelanggan yaitu dengan kata-kata, suara, dan bahasa tubuh”.

b. *Empathize*

Barangkali kualitas komunikasi yang sangat sulit dicapai adalah kemampuan untuk melakukan empati ini. Dengan empati dimaksudkan untuk merasakan sebagaimana yang dirasakan oleh orang lain suatu perasaan bersama perasaan orang lain yakni, mencoba merasakan dalam cara yang sama dengan perasaan orang lain. Jika dalam komunikasi kerangka pemikirannya dalam kerangka empati ini maka seseorang akan memahami posisinya, dari mana mereka berasal dimana mereka sekarang dan kemana mereka akan pergi. Dan yang paling penting ialah kita tidak bakal memberikan penilaian pada perilaku sikap yang salah atau benar, sedangkan simpati merasakan untuk orang lain misalnya kasihan pada orang lain.

Menurut Devito (2009: 165) “Empati merupakan kemampuan memproyeksikan diri kepada peranan orang lain maupun mencoba merasakan dalam cara yang sama dengan perasaan orang lain”.

Dengan kerangka empati ini maka seseorang akan memahami posisinya dengan begitu tidak akan memberikan penilaian pada perilaku atau sikap orang lain sebagai perilaku atau sikap yang salah atau benar. Sedangkan menurut Adi Soenarno (2006: 327), “*Empathize* berarti menunjukkan rasa empati kepada tamu, ikut

merasakan apa yang dirasakan oleh tamu dan kemudian berusaha mencari solusinya”.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan empati adalah merasakan permasalahan orang lain, dapat mencoba merasakan permasalahan karyawan dalam satu departemen agar terhindar dari komplain tamu yang datang ke hotel dan serta komplain oleh atasan. Sub indikator dari empati adalah, sebagai berikut:

1) Merasakan Permasalahan Orang Lain

Menurut Thoha (2000: 168), merasakan permasalahan orang lain adalah “Merasakan sebagaimana yang dirasakan oleh orang lain baik itu dengan memahami posisinya, dari mana mereka berasal, dimana mereka sekarang dan kemana mereka akan pergi”. Orang lain membutuhkan penilaian kita terhadap masalah yang sedang dihadapi oleh orang lain tersebut.

c. *Apologize*

Menurut Adi Soenarno (2006: 327), “*Apologize* adalah meminta maaf kepada tamu”. siapa yang harus disalahkan jika seorang petugas *front office* meminta maaf kepada tamu, bukan teman sekerja, manajemen, keadaan, apalagi tamu. Pada prinsipnya staff meminta maaf karena telah membuat tamu merasa tidak nyaman. Seperti yang dikatakan oleh Adi Soenarno dalam bukunya *management front office* “*sorry for the inconvenience*” kalimat ini

mengandung arti netral, tidak ada yang dikorbankan, apalagi menyalahkan pihak lain.

Bila kesalahan ditimpakan ke pihak lain maka tamu justru akan mengambil kesimpulan bahwa penanganan *complaint* di hotel tersebut tidak baik. Apalagi tamu memang tidak mau tahu masalah internal hotel tersebut. Sub indikator dari *apologize* adalah, sebagai berikut:

1) Meminta Maaf Kepada Tamu

Menurut Adi Soenarno (2006: 327), “*Apologize* adalah meminta maaf kepada tamu”. Permintaan maaf penting untuk disampaikan oleh pelanggan terutama ketika pelanggan menyampaikan keluhan. Perlu dipahami bahwa meminta maaf bukan berarti organisasi bisnis mengakui kelemahannya. Permintaan maaf yang tulus justru akan menarik empati pelanggan kepada organisasi bisnis. Tentunya hal tersebut perlu disertai dengan komitmen yang mendalam untuk tidak mengulangnya lagi.

2) *Humble* (Rendah hati)

Menurut Rismi Somad (2014: 133), “Sikap rendah hati merupakan unsur yang terkait dengan membangun rasa menghargai orang lain, biasanya didasari oleh sikap rendah hati yang kita miliki”. Sedangkan menurut Mamang Sangadji (2013: 237), “Sikap rendah hati adalah sikap melayani secara penuh (dalam bahasa

pemasaran, *customer first attitude*), sikap menghargai, mau mendengar dan mau menerima kritik, tidak sombong dan memandang rendah orang lain, berani mengakui kesalahan, rela memaafkan, lemah lembut dan penuh pengendalian diri, serta mengutamakan kepentingan yang lebih besar”.

d. Taking Action And Follow Up

Menurut Hotelier Tanji (2010: 240), “*When a guest with a complaint or request approaches you, follow the basic steps of making it right, its a listen, apologize with empathy, find a solution, and follow through*”. Sedangkan Adi Soenarno (2006: 327-328) mengemukakan bahwa hal-hal yang harus dilakukan dan tidak boleh dilakukan di dalam menangani keluhan tamu:

- a. Jika tamu marah di depan kantor FO atau di tempat yang ramai, dengan sopan ajaklah tamu ke tempat yang sepi, yang jauh dari pendengaran dan penglihatan tamu yang lain.
- b. Jika tamu marah-marrah sambil berdiri, persilahkan tamu untuk duduk.
- c. Jika tamu mendatangi kita saat sedang duduk, persilahkan tamu untuk duduk. Jika tamu tidak mau, harus kita ikuti berdiri.
- d. Kalau tamu marah, atau berbicara, jangan sesekali disela. Dengarkan kemarahan dan penuturan tamu.
- e. Dengarkan secara aktif dengan menunjukkan perhatian melalui *eye contact* dan menimpali kata-kata tertentu.

- f. Jangan memotong perkataan tamu
- g. Jangan ikut terbawa emosi tamu.
- h. Setelah tamu selesai menyampaikan keluhan kesahnya, *emphatize*
- i. Mintalah maaf untuk kekurang-nyamanan yang dialami tamu.

Sub indikator dari *taking action and follow up* adalah sebagai berikut:

1) Klarifikasi

Selain harus dapat dimengerti dengan baik, pesan juga harus jelas sehingga tidak menimbulkan multi-interpretasi atau berbagai penafsiran yang berlainan. Setelah mendengarkan dengan baik, maka perlu di klarifikasikan kembali sesungguhnya apa yang menjadi masalah utama yang dikeluhkan oleh pelanggan.

Proses klarifikasi dapat dilakukan melalui pertanyaan pendalaman pada pelanggan. Proses klarifikasi ini sangat penting untuk menjamin bahwa pelanggan memahami bahwa organisasi bisnis benar-benar memberikan perhatian yang besar pada pelanggan.

Menurut Rismi Somad (2014: 155), “Ketidaktepatan dan kekeliruan pemahaman atas permasalahan yang dihadapi pelanggan akan berpotensi menambah rumit, bahkan menyebabkan masalah yang dihadapi pelanggan tidak pernah dapat diselesaikan secara tepat.

Setelah mengklarifikasi pokok permasalahan yang dihadapi pelanggan, selanjutnya perlu dijelaskan persoalan yang sebenarnya berikut penyebabnya. Dalam proses ini, diperlukan kerendahan hati dan penghindaran akan sikap pembelaan diri, menyalahkan, maupun melontarkan kalimat yang menyudutkan pelanggan. Perlu diciptakan suasana dan kondisi dialogis di mana pelanggan akan merasa bahwa mereka adalah mitra penting bagi organisasi bisnis.

2) Solusi

Setelah akar permasalahan ditemukan dan permohonan maaf disampaikan kepada pelanggan, maka staff hotel menawarkan solusi kepada pelanggan. hal tersebut penting agar tamu merasa memiliki gambaran yang itu tentang penanganan yang diberikan oleh hotel.

Solusi untuk keluhan pelanggan merupakan bagian yang penting (kritis) pada masalah keluhan pelanggan. Jika pihak hotel berhasil memberikan solusi terbaik dari keluhan pelanggan, sebanyak 98% konsumen akan tetap bersedia menjadi pelanggan dan tidak akan pindah ke hotel lain. Mayoritas konsumen tidak menyampaikan keluhan walaupun mereka tidak puas atau di kecewakan oleh hotel.

3) Persetujuan

Menurut Rismi Somad (2014: 156), “Solusi yang diberikan oleh pihak hotel perlu persetujuan dari pelanggan”. Langkah ini perlu dilakukan karena solusi biasanya tidak lepas dari kebijakan hotel itu sendiri. Perlu juga menyatakan alternatif solusi dengan segala argumentasinya. Tujuannya adalah memberikan solusi yang benar-benar menguntungkan, baik bagi hotel maupun tamu atau sering disebut juga *win win solution*.

Secara teknis, proses persetujuan ini bisa melibatkan pimpinan sebagai perwakilan organisasi bisnis-khususnya bila permasalahan begitu rumit. Menurut Rismi Somad (2014: 156), “Persetujuan dilakukan agar pelanggan mengerti apa yang sedang dilakukan dan mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan dan solusi yang diberikan membutuhkan kebijakan tertentu”.

4) Mengambil Tindakan

Tahap ini merupakan tahap eksekusi sebagai hasil kesepakatan antara organisasi bisnis dan pelanggan. Semakin cepat tindakan dilakukan, maka akan semakin baik respon yang akan diberikan oleh pelanggan.

4. Pengertian Keluhan Tamu

Dijelaskan oleh Yoeti (1998) dalam bukunya *Hotel Customer Service* bahwa pengertian dari *Complaint* adalah ketidakpuasan tamu terhadap pelayanan yang telah diberikan atau diterima. Pengertian

tentang keluhan tamu adalah adanya kesenjangan antara yang diharapkan dengan yang didapatkan oleh tamu. Sementara itu, Sugiarto (2000) mengemukakan bahwa keluhan tamu adalah tidak puasny tamu terhadap produk atau pelayanan yang diterimanya sehingga tamu merasa dirugikan. Beberapa macam keluhan tamu adalah sebagai berikut.

a. *Mechanical Complaint* (Keluhan Mekanik)

Keluhan mekanik suatu keluhan yang disampaikan oleh pelanggan sehubungan dengan tidak berfungsinya suatu peralatan yang diperoleh dari suatu interaksi pelayanan. Contoh: ruang sewaan yang suhunya tidak bisa diatur, cahaya yang tidak baik, kerusakan listrik, hiasan dan mebel yang tidak memuaskan, kerusakan mesin, dan lain-lain. Meskipun tampaknya sepele, namun bila keluhan seperti ini tidak diperhatikan dengan baik, maka para pelanggan akan pergi secara perlahan – lahan.

b. *Attitudinal Complaint* (Keluhan akibat Sikap Petugas)

Keluhan akibat sikap petugas adalah keluhan pelanggan yang muncul karena sikap negatif yang ditampilkan oleh petugas pelayanan pada saat berhadapan dengan pelanggan.

c. *Service Related Complaint* (Keluhan yang berhubungan dengan Pelayanan)

Keluhan yang termasuk ke dalam kelompok ini adalah suatu keluhan pelanggan yang datang karena hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan itu sendiri. Contoh: di restoran, dimana waktu

menunggu hidangan yang terlalu lama akan membuat tamu bosan dan tidak berselera untuk makan.

d. *Unusual Complaint* (Keluhan yang Aneh)

Keluhan yang aneh adalah keluhan pelanggan yang di mata petugas merupakan keluhan yang tidak wajar (aneh).

1) Cara Menangani Keluhan Tamu

Untuk mengatasi keluhan diperlukan suatu cara. Beberapa hal yang dapat dilakukan untuk menangani keluhan tamu, antara lain sebagai berikut.

- a) Tamu biasanya marah pada saat menyampaikan keluhan, tetapi petugas tidak boleh terpancing dan ikut marah.
- b) Petugas tidak boleh membuat janji–janji demi menyenangkan pelanggan, namun berakibat fatal di kemudian hari, serta tidak menjanjikan sesuatu di luar kewenangannya.
- c) Jika permasalahan tidak dapat diselesaikan sementara petugas sudah berbuat maksimal untuk pelanggan, maka petugas harus berani menyerahkan dengan jujur. Kejujuran adalah kebijaksanaan terbaik.
- d) Ada petugas yang selalu mengeluh dalam menghadapi pelanggan seperti itu, maka petugas harus sabar dan melakukan pendekatan terhadap orang tersebut secara khusus.

- e) Dengarkan dengan penuh perhatian dan empati tamu yang mengeluh.
- f) Jika memungkinkan, isolasikan tamu yang sedang marah, sehingga pelanggan lain tidak mengetahuinya.
- g) Bertindak secara tenang. Hindari amarah dan menyalahkan bahwa kesalahan ada di pihak pelanggan dan jangan berdebat dengan pelanggan.
- h) Berhati-hati dengan harga diri pelanggan. Tunjukkan perhatian kepada masalah pelanggan. Gunakan nama pelanggan sesering mungkin. Hadapi keluhan pelanggan dengan serius.
- i) Berikan perhatian yang menyeluruh kepada pelanggan. Konsentrasikan pada permasalahan, tidak menyalahkan tamu. Jangan menghina tamu.
- j) Buat catatan. Tulis fakta tentang keluhan tamu. Mintalah pelanggan untuk berbicara secara perlahan agar keluhannya dapat dicatat. Hal ini dapat melegakan pelanggan.
- k) Katakan pada pelanggan apa yang sudah kita lakukan kepada mereka. Tawarkan beberapa pilihan. Jangan membuat janji jika tidak mungkin dipenuhi, jangan melakukan tindakan di luar batas otoritas petugas.
- l) Dalam membantu menyelesaikan masalah tentukan jangka waktunya setepat mungkin. Jangan terlalu berani

menentukan waktu tapi tidak ditepati, lebih baik lebihkan sedikit namun penyelesaiannya lebih cepat.

- m) Amati tindakan yang dilakukan oleh orang lain yang membantu menyelesaikan masalah tersebut sampai tuntas.
- n) Hubungi pelanggan dan tanyakan apakah keluhan yang ditangani sudah memuaskan atau belum. Sampaikan rasa terima kasih kepada pelanggan.

Berdasarkan beberapa hal tersebut diatas, terlihat bahwa kinerja staff sangat vital terhadap tingkat kepuasan tamu kepada hotel. Pelayanan yang kurang dan komunikasi yang tidak jelas, serta penanganan keluhan tamu secara tidak profesional dapat memberikan kesan negatif bagi tamu.

5. Penelitian Terdahulu / Relevan

- a. Oza Syafrian (2016) judul penelitiannya Penanganan Keluhan Tamu oleh Karyawan Front Office di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Penelitian terdiri dari 4 indikator yaitu *hear them out*, *emphatize*, *apologize*, dan *taking action and follow up*. Jenis penelitian deskriptif dengan data kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi serta pengambilan sample dengan *snowball sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan keluhan tamu oleh karyawan *front office* di GrandRocky Hotel Bukittinggi menggunakan metode HEAT sebagai berikut: 1) karyawan frontofficesudah mendengarkan dengan

seksama, menghargai, merespon secara aktif dan memahami tamu, 1) karyawan *front office* sudah ikut merasakan apa yang dirasakan oleh tamu, 3) karyawan *front office* sudah meminta maaf kepada tamu dan sikap rendah hati, 4) karyawan *front office* sudah melakukan klarifikasi, solusi, persetujuan dan mengambil tindakan dan *follow up*.

- b. Cantika (2020) judul penelitiannya Komunikasi Karyawan Front Office Dalam Menangani Keluhan Tamu di UNP Hotel & Convention Padang. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana komunikasi karyawan *front office* (resepsionis) dalam menangani pengaduan tamu di UNP Hotel & Convention Padang meliputi *Hear Them Out (Listening), Emphatize, Apologize, Take Action & Follow Up*. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi wawancara dan dokumentasi dengan informan yang digunakan, yaitu 3 karyawan *front office* dan 1 *front office supervisor*. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Berdasarkan apa yang telah peneliti lakukan, diketahui bahwa komunikasi pegawai *front office* dalam menangani tamu di Hotel UNP & Convention Padang dengan menggunakan HEAT adalah sebagai berikut: (1) Hotel UNP & Convention telah menerapkan metode *Hear Them Out* (Mendengarkan) dalam berkomunikasi saat menangani keluhan tamu. 2) Hotel UNP & Convention Padang telah menerapkan

sikap empati dalam berkomunikasi saat menangani keluhan tamu. 3) Hotel UNP & Convention Padang saat berkomunikasi dalam menangani keluhan tamu meminta maaf kepada tamu dengan rendah hati dan menunjukkan pihak hotel menyesali kejadian tersebut. 4) UNP & Konvensi Padang telah melaksanakan aksi &

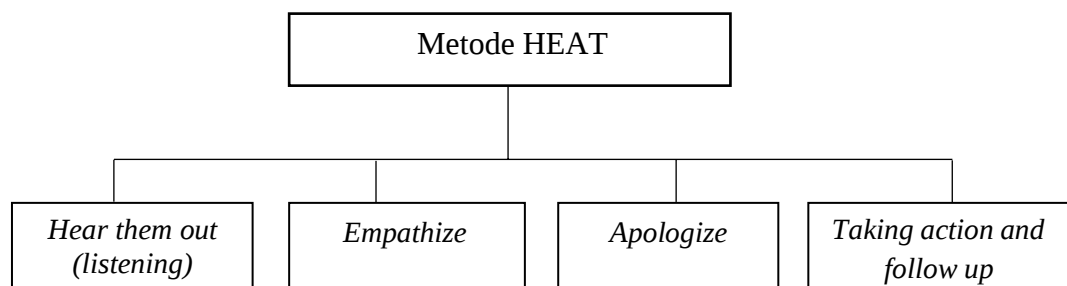
B. Kerangka Konseptual

Berdasarkan data *competitor* hotel yang telah penulis lampirkan pada latar belakang dan kajian teori. The ZHM Premiere Hotel Padang merupakan salah satu hotel dengan tingkat *occupancy* paling tinggi di Sumatera Barat, namun demikian The ZHM Premiere Hotel padang tetap tidak terlepas dari keluhan tamu, keluhan tersebut biasanya disampaikan secara langsung pada staff, *guest comment*, dan juga *online travel agent guest comment*. Seringkali keluhan yang disampaikan tak terlepas dari permasalahan pelayanan serta komunikasi dan informasi yang tidak jelas.

Dalam menuju suatu komunikasi yang baik diperlukan adanya arus komunikasi yang lancar agar tidak menimbulkan kesalahpahaman dan mampu memberikan pelayanan yang *excellent*. Karena komunikasi adalah proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan paling kurangnya seorang lainnya dan langsung mendapatkan balikkannya. dalam menangani keluhan dapat dilakukan dengan penerapan metode HEAT yaitu: *Hear Them Action, Emphatize, Apologize, Taking Action and Follow up*. Sehingga, pelayanan yang diberikan kepada tamu dapat dicapai oleh satu hotel dengan maksimal. Oleh karena itu, pentingnya komunikasi yang efektif antara *front*

desk agent kepada tamu saat melaksanakan operasional hotel untuk memberikan pelayanan yang maksimal. Sehingga penulis akan meneliti masalah yang berjudul **“Implementasi Penerapan Metode HEAT Dalam Menangani Keluhan Tamu di The ZHM Premiere Hotel ”**

Berdasarkan penjelasan diatas, maka kerangka berpikir dari penelitian ini dapat ditampilkan pada Gambar 5:



Gambar 5. Kerangka Konseptual Implementasi Metode HEAT (*Hear Them Out, Emphatize, Apologize, Taking Action and Follow up*)

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan kerangka konseptual diatas maka pertanyaan penelitian yang akan dideskripsikan dalam penelitian ini adalah bagaimana Implementasi Metode HEAT (*Hear Them Out, Emphatize, Apologize, Taking Action and Follow up*) Dalam Menangani Keluhan Tamu di The ZHM Premiere Hotel Padang ?.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi, maka dapat disimpulkan Implementasi Metode HEAT Dalam Menangani Keluhan Tamu di The ZHM Premiere Hotel Padang, sebagai berikut:

1. Implementasi metode HEAT dalam menangani keluhan tamu yang dilihat dari *hear them out* yang meliputi mendengarkan dengan seksama, *respect* (menghargai), merespon secara aktif, dan *audible* (memahami) di The ZHM Premiere Hotel Padang sudah sama dengan teori yang dikemukakan oleh Soenarno.
2. Implementasi metode HEAT dalam menangani keluhan tamu yang dilihat dari *emphatize* yang meliputi ikut merasakan apa yang dirasakan oleh tamu di The ZHM Premiere Hotel Padang sudah tercapai dengan hasil yang baik sesuai dengan harapan perusahaan dan teori. Hal ini bisa dilihat pada staff yang jika terjadi permasalahan oleh tamu maka staff memposisikan dirinya sebagai tamu yang merasakan keluhan sehingga timbul rasa empati kepada tamu tersebut dan mampu menyelesaikan masalah tersebut dengan kepala dingin dan bermusyawarah.
3. Implementasi metode HEAT dalam menangani keluhan tamu yang dilihat dari *apologize* yang meliputi meminta maaf kepada tamu dan sikap *humble*

atau rendah hati di The ZHM Premiere Hotel sudah tercapai dengan hasil yang baik sesuai dengan harapan perusahaan dan teori. Hal ini bisa dilihat pada staff yang jika terjadi permasalahan oleh tamu maka staff meminta maaf langsung kepada tamu dengan tulus dan akan cepat memperbaikinya, selain itu juga mellihatkan sikap rendah hati atau sikap melayani penuh terhadap tamu.

4. Implementasi metode HEAT dalam menangani keluhan tamu yang dapat dilihat dari *taking action and follow up* yang meliputi klarifikasi, solusi, persetujuan, dan mengambil tindakan di The ZHM Premiere Hotel sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pihak hotel, hal ini bisa dilihat saat staff melakukan *taking action and follow up* pada sebuah keluhan, maka *action* tersebut dilakukan secara tuntas dan di *follow-up* hingga membuat tamu tersebut merasa puas.

B. Saran

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari penelitian ini belum sempurna dan masih banyak terdapat kekurangan di dalam penulisan skripsi ini, untuk itu peneliti menyarankan:

1. Bagi Pihak The ZHM Premiere Hotel Padang

Disarankan semua karyawan khususnya *staff front office* harus mengetahui batasan-batasan yang dimilikinya dan harus dibekali dengan metode HEAT dalam menangani keluhan tamu. Karena dari hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan masih ada jawaban yang berbeda dengan jawaban *front office supervisor* dan kebanyakan dari *front*

desk agent langsung menyerahkan komplain tersebut kepada supervisor tanpa menangani keluhan tersebut terlebih dahulu. Dan bagi staff *sales marketing* dalam menangani keluhan tamu alangkah baiknya, mencari solusi yang dapat diterima oleh tamu, tanpa harus memberikan *complimentary* kepada tamu jika keluhan tamu tidak terlalu fatal.

2. Bagi Fakultas Pariwisata dan Perhotelan

Saran peneliti dengan adanya penelitian mengenai Implementasi Metode HEAT Dalam Menangani Keluhan Tamu di The ZHM Premiere Hotel, dapat menjadi acuan bagaimana penerapan metode penanganan keluhan tamu di sebuah perusahaan. Dan menambah wawasan bagi mahasiswa/i Departemen Pariwisata, program Studi D-4 Manajemen Perhotelan mengenai penanganan keluhan.

3. Bagi Peneliti Berikutnya

Disarankan dapat menerapkan metode HEAT didalam kehidupan sehari-hari terutama pada dunia kerja. Sehingga dengan adanya hasil penelitian ini dikembangkan topik menarik lainnya tentang penanganan keluhan tamu dari *hear them out, emphasize, apologize, taking action and follow up*.

DAFTAR PUSTAKA

- Abarca, R. M. (2021). *Nuevos Sistemas de Comunicación e Información*, 2013–2015.
- Dewi, A.R.(2020).Komunikasi Industri Pariwisata. *Tunas Agraria*, 3(3), 1–166.
- Didin Tri Cahyono,I.N.(n.d.).Keberadaan *Front Office* Departement Dalam Upaya Meningkatkan Hunian Hotel Yoschi's.
- Ernanda, Budi, and Hijriyantomi Suyuthie. "Penanganan Keluhan Tamu Di New D'dhave Hotel Padang." *JURNAL PENDIDIKAN DAN KELUARGA* 11.02 (2020): 270-276.
- Firdaus, Ahmad Yarist, and Muhammad Andi Hakim. "Penerapan “Acceleration To Improve The Quality Of Human Resources” Dengan Pengetahuan, Pengembangan, Dan Persaingan Sebagai Langkah Dalam Mengoptimalkan Daya Saing Indonesia Di Mea 2015." *Economics Development Analysis Journal* 2.2 (2013).
- Fallis, A.(2016). Hubungan Cyberbullying Dengan Empati Pada Remaja. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Hemmings, M. (2017). Research at the University of York St John. *European Business Review*, 26(3), 206–217.
- Hoerudin, C. W., Maolani, D. Y., Abdal, A.,&(2020). Komunikasi pelayanan publik perspektif psikologi komunikasi. *Pelayanan Publik* , 1–7. <http://digilib.uinsgd.ac.id/30679/>
- Kusuma, D. F., & Sugandi, M. S. (2019). Strategi Pemanfaatan Instagram Sebagai Media Komunikasi Pemasaran Digital Yang Dilakukan Oleh Dino Donuts. *Jurnal Manajemen Komunikasi*, 3(1), 18. <https://doi.org/10.24198/jmk.v3i1.12963>
- Mahendra, Y. I., & Sutanto, D. H. (2021). Implementasi Metode Hear Them Out, Empathize, Apologize dan Taking Proper Action and Follow Up (Head) Sebagai Pelayanan Prima Bisnis Perhotelan. *Ascarya: Journal of Islamic Science, Culture, and Social Studies*, 1(1), 66–77. <https://doi.org/10.53754/iscs.v1i1.11>
- Megawati. (2018). Complaint Handling (Case Study Complaint Handling Strategy Hotel The Rinra Makassar 2018). *Jurnal Komunikasi KAREBA*, 7(2), 249–255.
- National, G., & Pillars, H. (n.d.). *Peranan Frontdesk Agent di Hotel 88 Embong MAlang Surabaya*. 1–3.