

PERANAN HOUSEKEEPING DALAM MENANGANI KOMPLAIN UNTUK MEMBERIKAN KEPUASAN TAMU DI MAWAR ASRI HOTEL JOGJA

Weningtyas Damayanti¹ dan Yulianto²

¹AKPAR “BSI Yogyakarta”
Jl.Ringroad barat Ambarketawang, Gamping Sleman Yogyakarta
Telp.0274-4342536/0274-4342537
weningtyasdamayanti@gmail.com

²AKPAR”BSI Yogyakarta”
Jl. Ringroad barat, Ambarketawang, Gamping Sleman Yogyakarta
Telp.0274-4342537/0174-4342537
Yulianto.ylt@bsi.ac.id

Abstrak

Hotel merupakan salah satu bentuk akomodasi yang menyewakan sebagian atau seluruh bangunannya bagi setiap orang untuk memperoleh penginapan beserta pelayanan makan, minum dan fasilitas tambahan yang lain. Dalam usaha jasa perhotelan unsur kepuasan tamu merupakan tolak ukur keberhasilannya. Hasil kepuasan tamu dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan tamu. Apabila tamu tidak puas maka akan menurunkan citra hotel. Ketidakpuasan tamu biasanya diungkapkan dalam bentuk komplain. Komplain ini bisa disampaikan oleh tamu kepada departemen manapun yang ada di hotel, tidak terkecuali pada Housekeeping Departement yang memiliki tanggung jawab atas kebersihan maupun kenyamanan tamu selama menginap di hotel. Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai upaya yang dilakukan oleh Departemen Housekeeping di Mawar Asri Hotel Jogja dalam mengatasi komplain. Tujuan penelitian mengetahui tugas dan tanggungjawab Housekeeping department, mengetahui complain dan bagaimana peranan yang dilakukan Housekeeping Departement dalam menangani complain tamu. Penelitian ini menggunakan empat metode penelitian yaitu observasi, interview, studi dokumentasi dan studi pustaka. Hasil dan kesimpulan dari peneliltian bahwa Housekeeping Departement selalu menjaga kebersihan, kerapian, keindahan seluruh area, juga bertanggungjawab atas kenyamanan tamu dan mampu menangani complain tamu yang sering terjadi pada air panas, AC, listrik, kamar kurang bersih dan lain-lain sehingga menangani tamu sesuai dengan SOP yang ada Hotel Mawar Asri

Kata Kunci: *Housekeeping, Kepuasan, Komplain.*

I. PENDAHULUAN

Hotel merupakan salah satu unsur penting dalam dunia pariwisata. Ketika membicarakan sebuah hotel pastilah yang terpikir di *mindset* kita adalah sebuah bangunan mewah ataupun gedung bertingkat yang menyediakan kamar yang nyaman dengan fasilitas lengkap yang siap memanjakan para tamu. Tentu saja, karena setiap hotel pasti berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan terbaiknya demi kepuasan tamu sehingga tamu merasa puas dan akan berkunjung

kembali. Setiap hotel pasti melakukan upaya yang maksimal untuk memberikan kepuasan bagi tamu, namun bukan tidak mungkin terjadi sesuatu hal yang mengakibatkan tamu merasa tidak nyaman, sehingga mereka menyampaikan keluhannya atau sering disebut dengan komplain.

Komplain atau keluhan itu sebenarnya merupakan bagian dari bentuk komunikasi yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian yang dirasakan pihak kedua yang menerima sebuah jasa atau produk dari pihak pertama. Oleh karena itu,

komplain atau keluhan itu sebenarnya dibutuhkan, karena komplain akan menghasilkan sebuah informasi. Entah informasi positif atau informasi negatif. Diharapkan ketika ada komplain ini dan perusahaan bisa mengolah informasi ini secara benar maka akan memberikan hal positif berupa masukan bagi perusahaan agar menjadi lebih baik dan kepuasan bagi pelanggan jika kita dapat memberikan pemecahan pada komplain tersebut.

Komplain yang terjadi di sebuah hotel dapat disebabkan oleh berbagai hal dan dapat terjadi di berbagai Departemen. Departemen yang biasanya langsung berhadapan dengan tamu yang menyampaikan keluhannya adalah Departemen Kantor Depan (*Front Office Department*) dan Departemen Tata Graha (*Housekeeping Department*) yang merupakan *front liner department* yang ada di hotel. *Front liner* merupakan departemen yang langsung berhadapan dengan tamu hotel, dimana *Front Office* menangani tamu ketika tamu *check-in* maupun *check-out*, sedangkan *Housekeeping* bertanggung jawab atas kenyamanan kamar yang dihuni tamu selama mereka tinggal. Ketika terjadi hal yang membuat tamu merasa tidak puas terhadap fasilitas di kamar maka tamu akan menyampaikan keluhannya kepada *Housekeeping*.

Menghadapi komplain membuat pekerjaan di *Housekeeping* menjadi lebih menarik dan menantang. Kegiatan tersebut akan menjadi konsumsi sehari-hari karyawan *Housekeeping* pada semua jenjang jabatan mulai dari *Bottom Level* sampai *Department Head*. Bekerja di *Housekeeping* berarti harus siap terlibat masalah dan juga siap untuk memecahkan masalah yang harus dihadapi.

Tugas *Housekeeping* yang bersifat sangat kompleks membuat permasalahan yang muncul pun bermacam-macam, mulai dari permasalahan produk, pelayanan, pribadi karyawan, perilaku tamu, keamanan, maupun masalah-masalah yang berkaitan dengan sistem. Untuk dapat memecahkan masalah-masalah yang terjadi di *Housekeeping* diperlukan kemampuan berpikir yang rasional, sistematis, imajinatif, dan kreatif dari para karyawan. Selain itu juga perlu kemampuan berkoordinasi yang baik dengan Departemen lain yang terkait. Sekecil apapun, kekecewaan pelanggan merupakan keluhan yang harus segera ditangani. Di sinilah peran petugas pelayanan yang

harus mampu mengatasi keluhan tersebut agar tidak semakin membesar dan berdampak kurang baik bagi perusahaan.

Mawar Asri Hotel merupakan salah satu hotel *budget* di daerah kawasan wisata Keraton Yogyakarta. Mawar Asri Hotel memiliki tema tradisional yang memberikan suasana nyaman, kamar yang bersih, dan pelayanan yang ramah dari para karyawan. Selain itu para tamu yang menginap juga sudah bisa menikmati fasilitas yang tidak kalah dengan hotel bintang tiga dengan harga yang relatif murah, karena seluruh kamar di Mawar Asri Hotel sudah dilengkapi dengan AC, *TV cable*, air panas, dan juga jaringan *wifi*. Meskipun demikian hotel ini masih belum bisa terlepas dari komplain tamu. Kebanyakan komplain terjadi ketika hotel mengalami *full occupancy*. Komplain yang terjadi biasanya karena air yang tidak lancar saat pemakaian bersamaan, listrik padam, dan juga tamu yang tidak mengerti cara pemakaian fasilitas yang ada di kamar.

II. TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Kepuasan Tamu

Menurut Sulastiyono (2008:33) “Kepuasan dapat diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang dimana ia telah berhasil mendapatkan sesuatu yang menjadi kebutuhan-kebutuhan dan keinginan-keinginannya”.

Berdasarkan pengertian diatas, maka kunci untuk memberikan kepuasan kepada tamu adalah berusaha mengetahui terlebih dahulu apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh tamu yang akan atau sedang menginap di hotel. Usaha hotel adalah usaha yang banyak berkaitan dengan pelayanan, maka ada beberapa hal yang dapat dijadikan sebagai alat untuk mengidentifikasi kebutuhan dasar manusia, seperti:

- a. Kebutuhan untuk disambut baik.
- b. Kebutuhan pelayanan yang tepat waktu
- c. Kebutuhan akan respek
- d. Kebutuhan untuk dihargai
- e. Kebutuhan untuk mendapat pertolongan.

2. Pengertian Tamu

Peran tamu atau pelanggan sangat penting dalam membangun bisnis perhotelan. Sujatno (2008:6) mengemukakan beberapa definisi tamu sebagai berikut:

- a. Tamu adalah orang-orang yang menghendaki pelayanan yang disediakan oleh hotel

- b. Tamu adalah orang-orang yang sangat penting yang menggunakan fasilitas hotel, karena merekalah yang membeli makanan, minuman, kamar, ruang rapat, dan fasilitas lain yang disediakan oleh hotel
- c. Tamu bukan benda mati, tetapi manusia yang mempunyai perasaan, emosi, rasa suka dan tidak suka. Mereka mempunyai tingkat kepuasan tertentu yang berbeda-beda dan dapat berubah kapanpun juga
- d.
- e. Tamu adalah orang yang selalu benar menurut pendapatnya sendiri
- f. Tamu adalah raja yang dapat meminta apa saja kepada bawahannya

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa tamu adalah manusia biasa yang mempunyai cita rasa, harapan, dan kepuasan yang bermacam-macam, yang tidak bisa disamaratakan dan yang mereka inginkan adalah mendapatkan kenikmatan sesuai dengan apa yang telah mereka bayarkan.

3. Jenis-jenis Hotel

Tamu yang menginap di hotel terbagi dalam beberapa jenis, yaitu :

- a. *Individual guest*, yaitu tamu yang datang ke hotel secara pribadi
- b. *Group*, yaitu tamu dari suatu perusahaan atau kelompok yang memesan kamar di hotel untuk hari tertentu dengan jumlah kamar minimal sesuai ketentuan hotel. Tamu grup bisa datang bersama-sama dan juga sendiri-sendiri (Soenarno, 2006a:104)
- c. *Walk in guest*, yaitu tamu yang datang langsung ke hotel tanpa melakukan reservasi sebelumnya (Soenarno, 2006b:104).

4. Tipe-tipe Tamu

Berdasarkan karakteristiknya tamu terbagi dalam beberapa tipe, yaitu:

- a. *Agresif customer*, yaitu tamu yang terlalu banyak bertanya panjang lebar
- b. *Meek customer*, yaitu tamu yang tidak banyak mengeluh (lemah lembut)
- c. *High roller customer*, yaitu tamu yang mengeluh dengan cara wajar namun tidak tertarik dengan berbagai alasan
- d. *Rip-off customer*, yaitu tamu yang merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan dengan tujuan agar selalu diperhatikan.

- e. *The chronic complainer customer*, yaitu tamu yang merasa tidak puas dan selalu menilai bahwa segala sesuatunya salah.

5. Pengertian Complain

Komplain adalah sebuah aksi yang dilakukan oleh seseorang, yang didalamnya termasuk mengkomunikasikan sesuatu yang negatif terhadap produk atau pelayanan yang dibuat atau dipasarkan (Oxford pocket dictionary, new edition, 2005).

1. Macam-macam Komplain

Menurut Soenarno (2006:319) komplain dapat dikelompokkan kedalam lima kelompok besar, yaitu:

- a. *Service*, yaitu komplain yang terjadi karena pelayanan, baik yang diberikan secara umum oleh hotel maupun dari departemen tertentu yang memberikan pelayanan langsung kepada tamu, misalnya tamu harus menunggu lama ketika memesan makanan melalui *room service*
- b. *Facility* atau fasilitas yang disediakan untuk tamu di hotel. Fasilitas ini dapat berupa fasilitas umum seperti area parkir, *lobby*, mushola, atau yang lebih spesifik seperti fasilitas di kamar mandi atau tempat tidur.
- c. *Staff*, yaitu komplain yang terjadi karena ada staff hotel yang mengganggu atau membuat tamu merasa tidak nyaman, tidak ramah, tidak sopan, atau kurang peka terhadap keinginan tamu.
- d. *Own Complaint*, yaitu komplain yang diakibatkan oleh faktor dari dalam diri tamu sendiri yang mungkin terjadi karena kekesalannya kepada keadaan atau orang lain yang bersifat pribadi, misalnya tamu yang sedang menunggu jemputan tetapi ternyata penjemput tidak kunjung datang
- e. *I-rational Complaint*, yaitu komplain yang disebabkan karena kurang tauhan tamu terhadap penggunaan fasilitas yang tersedia, misalnya tamu komplain karena listrik di kamarnya mati, padahal panelnya yang belum dinyalakan.

2. Prosedur Menangani Komplain Tamu

Prosedur teoritis ketika menangani tamu yang menyampaikan komplain adalah sebagai berikut:

- a. Tetap tenang
- b. Memberikan kesempatan pelanggan untuk menyatakan keluhannya
- c. Memberikan pelanggan perhatian penuh

- d. Dengarkan dengan seksama
 - e. Hindarkan suara yang keras dan kata-kata kasar
 - f. Hindarkan memotong pembicaraan tamu
 - g. Jangan menyalahkan rekan kerja dan manajemen
 - h. Jangan menyalahkan keadaan
 - i. Jangan menyalahkan tamu
 - j. Ajukan pertanyaan
 - k. Membenarkan masalah, jangan berdebat dan jangan mengatakan tidak setuju
-
- l. Meminta maaf atas kejadian yang tidak menyenangkan
 - m. Menerima keluhan dengan penuh perhatian
 - n. Tunjukkan kepada tamu bahwa kita siap menindak lanjuti permintaannya / meminta kejelasan dari atasan
 - o. Menyelesaikan keluhan dengan cepat dan tepat
 - p. Kembali kepada tamu setelah selesai melakukan sesuatu baik berhasil atau gagal
 - q. Ucapkan terimakasih kepada tamu karena kritik membangun yang telah diberikan
 - r. Meminta maaf sekali lagi.

6. Pengertian Housekeeping Departemen

Menurut Agusnawar dalam buku Rumekso (2005:7) *Housekeeping* berasal dari kata *house* yang berarti rumah, wisma, hotel, dan *to keep* yang berarti merawat atau memelihara. Jadi *Housekeeping* adalah bagian atau departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik, dan menyenangkan penghuninya.

Housekeeping Departement juga berarti bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan di seluruh area hotel baik di luar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar-kamar tamu, ruangan-ruangan yang disewa oleh tamu, *restaurant*, *offices*, serta toilet (Rumekso, 2005:1).

7. Pengertian Hotel

Menurut SK Menparpostel Nomor MK 34/HK 103/MPPT-87 menjelaskan bahwa: Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi

ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam keputusan pemerintah.

Menurut SK Menteri Perhubungan No. Pm. 10 /Pw.301/Phb.77, hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum.

Menurut Charles E. Steadmon dan Michael L. Kasavana dalam Bataafi (2006:3) mengemukakan bahwa: *Hotel may be defined as an establishment whose primary business in providing lodging facilities for the general publics and which furnishes one or more of the following service: Food and Beverages services, Room Attendant services, uniform servise, laundering of linens, and use of furniture and fixtures.*

Dalam bahasa Indonesia dapat diterjemahkan sebagai berikut : Hotel dapat diartikan sebagai suatu usaha atau bisnis komersial yang menyediakan fasilitas penginapan untuk umum dan melengkapinya dengan pelayanan lainnya, seperti pelayanan makan dan minum, pelayanan terhadap kamar, pelayanan pengangkutan barang-barang tamu, pencucian linen atau pakaian serta penggunaan furniture dan fasilitas atau hiasan lainnya yang tersedia.

Menurut Bataafi (2006:3) menyimpulkan bahwa:

Hotel sendiri memiliki arti suatu bisnis jasa atau pelayanan yang dijalankan dengan bangunan yang menyediakan akomodasi yang dikelola secara komersial yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, baik kamar untuk penginapan dan juga untuk makan dan minum, serta fasilitas pelayanan jasa lainnya.

Klasifikasi Hotel

Hotel dapat diklasifikasikan dalam berbagai kriteria dan jenisnya:

- a. Klasifikasi hotel berdasarkan jumlah kamar :
 - 1). *Small hotel*, yaitu hotel kecil dengan jumlah kamar dibawah 150,
 - 2). *Medium-average hotel*, yaitu hotel sedang dengan jumlah kamar antara 150-300,
 - 3). *Medium-above average hotel*, yaitu hotel sedang dengan jumlah kamar 300-600,
 - 4). *Large hotel*, yaitu hotel besar yang memiliki minimal 600 kamar.
- b. Klasifikasi hotel berdasarkan tujuan tamu menginap :
 - 1). *Business hotel*, digunakan oleh

- para businessman untuk melakukan kegiatan bisnis, 2). *Resort/recreation hotel*, digunakan untuk kegiatan rekreasi yang menyediakan fasilitas pendukungnya.
- c. Klasifikasi hotel berdasarkan aktivitas atau kegiatan khusus : 1). *Sport hotel*, hotel yang khusus disediakan untuk kepentingan olahragawan atau berlokasi di kompleks olahraga, 2). *Ski hotel*, yaitu hotel yang disediakan bagi tamu yang khusus datang untuk bermain ski, 3). *Convention hotel*, hotel yang diperuntukkan untuk kepentingan konvensi, 4). *Budget hotel*, hotel yang khusus disediakan bagi wisatawan dengan budget yang tergolong rendah.
 - d. Klasifikasi hotel berdasarkan lama waktu menginap : 1). *Transit hotel*, hotel dengan tamu yang menginap rata-rata semalam, atau hanya transit, 2). *Semi residential hotel*, hotel dengan tamu yang menginap lebih dari satu malam, namun tidak lebih dari satu bulan, 3). *Residential hotel*, hotel dengan tamu yang menginap rata-rata dengan jangka waktu yang lama (*long staying guest*).
 - e. Klasifikasi hotel berdasarkan kriteria jenis tamu : 1). *Family hotel*, yaitu hotel dengan tamu yang kebanyakan menginap bersama keluarganya, 2). *Business hotel*, yaitu hotel dengan tamu yang kebanyakan merupakan pengusaha, 3). *Tourist hotel*, yaitu hotel dengan tamu yang kebanyakan merupakan para wisatawan baik wisatawan lokal maupun wisatawan asing.
 - f. Klasifikasi hotel berdasarkan lokasi : 1). *City hotel*, yaitu hotel yang berlokasi di tengah kota, 2). *Resort hotel*, yaitu hotel yang berlokasi di kawasan wisata, 2). *Subur hotel*, yaitu hotel yang berlokasi di pinggir kota, 3). *Urban hotel*, yaitu hotel yang berlokasi jauh dari kota besar atau di pelosok desa, 4). *Airport hotel*, yaitu hotel yang berlokasi di dekat bandara.
 - g. Klasifikasi hotel berdasarkan tarif kamar : 1). *Full american plan*, yaitu hotel dengan paket penjualan harga kamar termasuk tiga kali makan (*breakfast, lunch, & dinner*), 2). *Modified american plan*, yaitu hotel dengan paket penjualan kamar termasuk dua kali makan, bisa berupa *breakfast* dan *lunch* atau *breakfast* dan *dinner*, 3). *Bermuda plan*, yaitu hotel dengan paket penjualan kamar sudah

termasuk *American breakfast*, 4). *Continental plan*, yaitu hotel dengan paket penjualan kamar sudah termasuk *Continental breakfast*, 5). *European plan*, yaitu hotel dengan paket penjualan harga hanya untuk kamar saja.

III. METODE PENELITIAN

Pembuatan penelitian ini menggunakan metode deskriptif (kualitatif). Pendekatan kualitatif menurut Sugiyono (2008:9) “merupakan metode analisis yang berlandaskan pada filsafat *post positivisme*, digunakan untuk meneliti pada objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi”.

Metode ini digunakan untuk menjawab tujuan penelitian, yaitu untuk mengetahui tugas dan tanggungjawab *Department Housekeeping*, mengetahui komplain apa saja yang terjadi, dan mengetahui peranan yang dilakukan oleh *Department Housekeeping* dalam menangani komplain demi kepuasan tamu di Mawar Asri Hotel Jogja. Teknik pengambilan data yang digunakan observasi, interview, study pustaka.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Mawar Asri Hotel Jogja merupakan salah satu hotel *budget* yang beralamat di Jalan H. Agus Salim No. 40 Notoprajan, Yogyakarta. Mawar Asri Hotel mulai aktif beroperasi tahun 2008. Sebelum menjadi hotel Mawar Asri merupakan sebuah rumah kost yang memiliki 9 kamar yang dilengkapi dengan *bed*, meja dan kursi. Pada akhirnya pemilik terinspirasi untuk merubah rumah kost ini menjadi hotel karena sebagian besar penghuni kost adalah wisatawan yang menyewa rumah kost untuk waktu yang singkat atau hanya sekedar untuk transit. Nama Mawar Asri diambil dari nama-nama anggota keluarga pemilik hotel, yaitu Marzuki, Aswarni, Asmuni, Bakri, yang disingkat menjadi Mawar Asri.

Saat pertama didirikan sebagai hotel Mawar Asri memiliki 29 kamar dengan tiga lantai. Pada tahun 2011 Mawar Asri direnovasi, dibangun Omah Nenek Resto sebagai pelengkap fasilitas hotel. Kamar tamu dipugar menjadi 22 kamar dengan 15 kamar standar, 2 kamar standar plus dan

5 kamar family. Pada tahun 2013 kembali direnovasi penambahan 3 kamar baru dengan tipe *family room* sehingga total kamar menjadi 25 kamar.

A. Tugas dan Tanggung Jawab Housekeeping Departement di Mawar Asri Hotel Jogja

1. Mengecek dan menyiapkan kamar yang sudah dipesan untuk hari itu.
2. Merapikan kamar tamu yang *in-house*.
3. Mengecek kebersihan kamar-kamar yang *vacant* (kosong).
4. Menjaga kebersihan dan kerapian seluruh area umum di hotel yaitu *lobby*, kantor, toilet umum, koridor, dan halaman
5. Menyambut tamu yang datang, membawakan barang bawaan tamu, dan mengantarkan tamu sampai ke kamar serta menjelaskan fasilitas yang ada di kamar
6. Membantu membawakan barang-barang tamu pada saat *check out*.
7. Mengecek kamar tamu yang sudah *check out* dan melaporkan kepada *reception* apabila ada

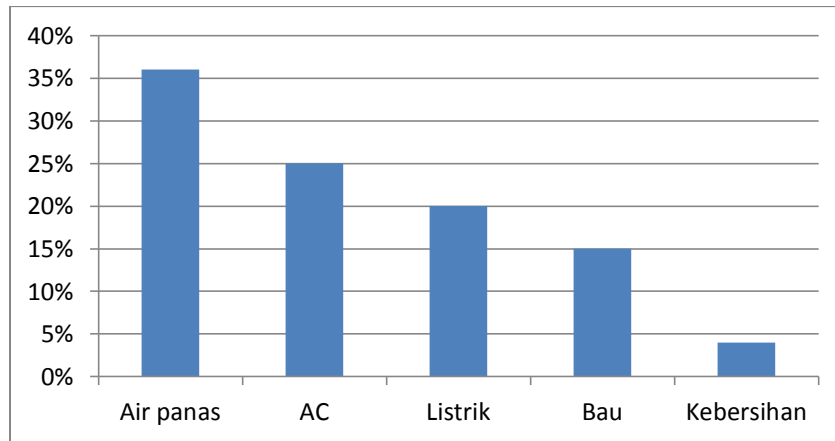
kerusakan fasilitas di kamar, kehilangan, atau ada barang tamu yang tertinggal

8. Menjaga keindahan taman
9. Mengerjakan *special project* sesuai dengan agenda yang sudah dijadwalkan oleh *Head of Department* (HOD)
10. Menangani komplain tamu.

B. Komplain di Mawar Asri Hotel Jogja

Setiap hotel pasti tidak lepas dari komplain tamu, baik itu hotel kecil maupun hotel yang berbintang. Begitu pula di Mawar Asri Hotel. Berdasarkan data yang penulis kumpulkan banyaknya intensitas komplain yang terjadi di Mawar Asri Hotel Jogja dihasilkan 5 pokok prosentase komplain tamu yang paling sering terjadi yaitu karena air panas sebesar 35%, komplain karena AC sebesar 25%, komplain karena listrik sebesar 20%, komplain karena kamar bau sebesar 15%, dan komplain mengenai kebersihan kamar sebesar 5%.

Tabel :
Prosentase komplain tamu di Mawar Asri Hotel



Sumber : data pimer yang diolah (2014)

Faktor-faktor yang menyebabkan komplain-komplain tamu terjadi, yaitu:

1. Air panas
Kekurangan pasokan air panas menjadi masalah utama yang timbul ketika di hotel mengalami full occupancy. Hal ini terjadi karena

ada satu pemanas air yang mengandalkan tenaga sinar matahari, sehingga apabila cuaca tidak panas pasokan air panas ke kamar juga berkurang karena hanya menggunakan satu pemanas otomastis.

Selain karena masalah alat pemanas air, ada juga tamu yang komplain air tidak panas dan setelah dicek ternyata tamu yang tidak mengerti cara untuk mengalirkan air panasnya. Inilah komplain tamu yang termasuk kedalam *i-rational complaint*.

2. Air Conditioning (AC)

AC merupakan salah satu fasilitas pendukung yang sangat penting yang ada di kamar. Masalah yang sering dikeluhkan tamu adalah karena ruangnya tidak dingin, yang berarti bahwa AC tidak bekerja dengan baik. Ada beberapa faktor yang menyebabkan AC tidak bekerja dengan baik yaitu: Filter AC kotor karena belum diservice, freon habis, kurang tau tamu mengatur AC menggunakan remot, otomatis terkunci karena pada saat mematikan aliran listrik di kamar AC tidak dimatikan menggunakan remot terlebih dahulu.

3. Listrik

Ketika ada tamu group yang menginap dan hotel mengalami *full occupancy* pernah beberapa kali waktu terjadi listrik padam sehingga tamu komplain karena aliran listrik dari PLN yang dimatikan secara bergiliran tidak dapat diprediksi. Masalah air, AC dan listrik ini memang seharusnya menjadi tanggung jawab Departemen *Engineering*, tetapi di Mawar Asri petugas *Housekeeping* juga harus bisa menangani masalah kelistrikan karena *Engineering* hanya bertugas di shift pagi.

4. Bau

Bau di dalam kamar yang sering membuat tamu komplain adalah karena bau dari pipa pembuangan. Bau ini hanya terjadi di kamar-kamar tertentu saja dan kadang muncul kadang juga hilang dengan sendirinya. Penyebabnya adalah karena kebocoran pipa pembuangan yang tertanam di dinding tembok kamar.

5. Kebersihan

Kebersihan kamar merupakan faktor yang sangat penting bagi kenyamanan tamu yang tinggal di hotel. Mawar Asri Hotel juga tidak lepas dari komplain mengenai kebersihan kamar. Ada tamu yang mengeluhkan lantai kamarnya kotor atau spreng tempat tidur yang kotor atau bau. Hal ini bisa terjadi karena faktor petugas *Housekeeping* yang kurang teliti atau karena setiap orang memiliki standar kebersihan yang berbeda.

C. Peranan *Housekeeping* dalam Menangani Komplain di Mawar Asri Hotel Jogja

Dalam upaya menangani komplain tamu di Mawar Asri Hotel Jogja *Housekeeping* menerapkan *Standar Operating Procedure (SOP)* yang baku sebagai berikut: a). Meminta maaf atas kenyamanan yang terganggu selama tamu tinggal di hotel, b). Mendengarkan keluhan tamu dengan seksama dan penuh perhatian, c). Membuat daftar keluhan tamu, untuk di masukkan dalam *guest history record*, d). Mengulang kembali keluhan tamu untuk memperjelas keluhan dan meminimalisir kesalahpahaman antara petugas dan tamu, e). Memberitahukan rencana tindakan yang akan diambil kepada tamu, f). Memberi kesempatan kepada tamu untuk menentukan pilihan, g). Tunjukkan kepada tamu bahwa kita siap menindak lanjuti permintaannya atau meminta kejelasan dari atasan, h). Menyelesaikan keluhan dengan pintar, cepat dan tepat, i). Ucapkan terimakasih kepada tamu karena kritik membangun yang telah diberikan

Dari beberapa komplain yang sudah dibahas di sub bab sebelumnya, bahwa penelitian ini membahas mengenai peranan yang dilakukan *Housekeeping Departement* dalam menangani komplain tamu di Mawar Asri Hotel Jogja yang bertujuan untuk memberikan kepuasan bagi tamu, selain melakukan prosedur sesuai dengan SOP, petugas *Housekeeping* juga melakukan tindakan sesuai dengan masing-masing komplain, yaitu sebagai berikut:

1. Upaya *Housekeeping* menangani komplain air panas

Komplain mengenai air panas ini terjadi ketika hotel mengalami *full occupancy*. Kasus ini seharusnya menjadi tanggungjawab bagian *Engineering*, namun karena *Engineering* hanya bertugas pada shift pagi, sedangkan komplain dapat terjadi kapan saja maka *Housekeeping* juga harus bisa menangani masalah yang menyebabkan komplain ini.

Dalam hal ini komplain mengenai air panas disebabkan oleh dua hal, yang pertama adalah karena memang suplai air panas yang tidak mencukupi ketika cuaca mendung sehingga hanya bisa mengandalkan satu pemanas air tenaga listrik untuk mensuplai semua kamar. Dalam menangani komplain ini *Housekeeping* hanya bisa meminta maaf dan menjelaskan kepada tamu mengenai hal

yang sebenarnya terjadi. Dengan penyelesaian yang seperti ini tamu ada yang mau memaklumi ada juga yang tidak bisa menerima sehingga ada yang sampai meminta potongan harga kamar. Karena air panas juga merupakan suatu kebutuhan penting bagi sebagian tamu misalnya bagi tamu yang membawa bayi, *Housekeeping* memberikan solusi untuk merebuskan air untuk mandi. Semuanya dilakukan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu dengan harapan mereka akan merasa puas.

Penyebab yang kedua adalah karena tamu tidak mengerti cara mengalirkan air panas. Untuk menangani komplain ini *Housekeeping* akan membantu tamu menerangkan bagaimana cara pemakaian kran air yang ada di kamar.

2. Upaya *Housekeeping* menangani komplain AC

Komplain AC yang terjadi di Mawar Asri Hotel Jogja terjadi karena beberapa faktor, yaitu:

a. Filter AC kotor karena belum diservice dan freon habis

Untuk menangani komplain ini *Housekeeping* memerlukan kerjasama dari *Engineering*, karena *Engineering* yang bertanggungjawab untuk melakukan penjadwalan service AC dan pengisian freon. Sehingga pada saat komplain terjadi di sore atau malam hari petugas *Housekeeping* akan meminta maaf kepada tamu dan menjelaskan bahwa AC akan diperbaiki keesokan harinya. Selain itu *Housekeeping* akan menawarkan untuk menggunakan *fan* (kipas angin) sebagai pengganti AC untuk sementara. Dengan penyelesaian ini ada tamu yang mengapresiasi dan mau memaklumi, namun ada juga tamu yang bersikeras dan tidak mau tahu dengan masalah yang terjadi. Untuk menangani tamu yang seperti ini *Housekeeping* berkoordinasi dengan Reception sehingga apabila mungkin tamu bisa pindah ke kamar yang lain.

Komplain ini biasanya terjadi pada tamu yang datang tanpa reservasi terlebih dahulu (*walk in guest*), karena bila tamu sudah reservasi *Housekeeping* akan menyiapkan kamar tamu terlebih dahulu dengan mengecek kembali kelengkapan fasilitas kamar serta menghidupkan AC di kamar tersebut agar pada saat tamu masuk kamar sudah dingin.

b. Kekurang tahuan tamu mengatur AC menggunakan remot.

Tidak semua tamu yang menginap di hotel mengerti bagaimana cara penggunaan fasilitas yang ada di kamar, salah satunya adalah cara pengaturan AC. Karena ketidak tahuan ini tidak jarang tamu mengeluhkan jika AC di kamarnya bermasalah. Untuk menangani komplain ini *Housekeeping* akan membantu tamu menjelaskan bagaimana cara mengatur AC dengan benar sehingga kerja AC di kamar tersebut akan sesuai dengan apa yang diinginkan tamu.

c. Otomastis terkunci karena pada saat mematikan aliran listrik di kamar AC tidak dimatikan menggunakan remot terlebih dahulu.

Biasanya tamu yang akan keluar kamar mematikan aliran listrik dengan langsung mencabut *key tag* tanpa mematikan elektikal yang ada di kamarnya secara manual terlebih dahulu, termasuk AC. Hal ini memunculkan terjadi komplain apabila ada salah satu bagian di mesin AC yang otomatis terkunci karena dimatikan secara paksa sehingga pada saat dihidupkan kembali AC tidak dapat bekerja secara optimal. Untuk menangani komplain ini *Housekeeping* akan memberikan solusi dengan cara mematikan AC secara manual menggunakan remot, kemudian setelah menunggu beberapa saat AC baru dinyalakan. Sambil melaksanakan prosedur tersebut *Housekeeping* menjelaskan kepada tamu penyebab masalah AC tersebut dan menyarankan untuk mematikan electricity secara manual terlebih dahulu sebelum meninggalkan kamar.

3. Upaya *Housekeeping* menangani komplain listrik

Dalam menangani komplain listrik ini *Housekeeping* dibantu oleh *Security* atau *Assistant Security* untuk menghidupkan *genset*.

4. Upaya *Housekeeping* menangani komplain bau

Bau yang ada di dalam kamar ini disebabkan oleh pipa pembuangan yang tertanam di dinding kamar sehingga tidak dapat dihilangkan karena harus memongkar tembok. *Housekeeping* memberikan treatment di kamar-kamar yang bau dengan cara memasang pengharum otomatis di kamar, menggantungkan pengharum ruangan dan pengharum di kamar mandi. Namun karena bau ini hanya bisa dinetralisir, bukan dihilangkan jadi masih saja ada tamu yang mengeluhkan

kamarnya bau. Untuk menangani komplain ini *Housekeeping* berupaya memberikan solusi berupa menyemprotkan pengharum ruangan dan memasang kamper yang beraroma kuat untuk lebih menetralkan bau.

5. Upaya *Housekeeping* menangani komplain kebersihan

Kebersihan kamar merupakan tanggung jawab mutlak bagi *Housekeeping* Departemen. Menjaga agar kamar tamu selalu rapi, bersih dan nyaman merupakan hal yang wajib dilakukan oleh petugas *Housekeeping*, staff *Housekeeping* pun seharusnya sudah memiliki kesadaran dan kepedulian terhadap hal tersebut. Namun ada kalanya staff *Housekeeping* juga melakukan keledoran sehingga komplain mengenai kebersihan kamar pun tidak terhindarkan. Komplain mengenai kebersihan kamar yang terjadi di Mawar Asri Hotel Jogja yang pernah dialami oleh penulis adalah karena masih ada debu di lantai kamar 305 sehingga tamu meminta untuk dibersihkan kembali. Upaya yang dilakukan penulis sebagai petugas *Housekeeping* pada saat itu adalah meminta maaf sebelumnya kemudian menindaklanjuti komplain tamu dengan segera membersihkan kamar tamu tersebut. Setelah selesai membersihkan kamar penulis segera undur diri dan meminta maaf sekali lagi.

V. KESIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini mengenai upaya *Housekeeping* dalam menangani komplain untuk memberikan kepuasan tamu di Mawar Asri Hotel Jogja. Adapun kesimpulannya adalah sebagai berikut : 1). Tugas dan tanggung jawab Departemen *Housekeeping* di Mawar Asri Hotel Yogyakarta adalah menjaga kebersihan, kerapian dan keindahan seluruh area yang ada di hotel. Selain itu juga bertanggungjawab terhadap kenyamanan tamu yang tinggal di hotel dan bertanggungjawab terhadap komplain yang

berkaitan dengan kamar tamu, 2). Komplain yang sering terjadi di Mawar Asri Hotel Jogja disebabkan oleh masalah air panas, AC, listrik, kamar yang bau dan kamar yang kurang bersih, 3). Sebagian besar komplain yang terjadi adalah karena faktor elektrikal yang seharusnya menjadi tanggung jawab *Engineering* sebagai departemen yang lebih paham mengenai kelistrikan, namun karena Mawar Asri Hotel Jogja hanya memiliki seorang *Engineer* permasalahan yang terjadi di setelah shift pagi tidak dapat terselesaikan dengan baik, 4). Upaya yang dilakukan oleh Departemen *Housekeeping* untuk menangani komplain adalah sesuai dengan SOP yang ada di hotel. Untuk menangani komplain yang terjadi *Housekeeping* bekerjasama dengan departemen lain yang terkait dengan faktor yang menyebabkan komplain, misalnya dengan *Engineering* dan *Front Office*

DAFTAR PUSTAKA

- Bataafi, Wisnu HS Al. 2006. *Housekeeping Department-Floor & Public Area Job Description & Standard Operating Procedure*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono. 2008. *Problem Solving & Terminologi Housekeeping Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Rumekso. 2005. *Housekeeping Hotel-Floor section*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Soenarno, Adi. 2006. *Front Office Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sujatno, Bambang. 2008. *Hotel Courtesy*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sulastiyono, Agus. 2008. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2008 *Metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif dan R& D*. Bandung Alfabeta
- Suryabrata, Sumardi. 2013. *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.