

## **Penerapan Prosedur Penanganan Keluhan Tamu di Asta Wilangun Restaurant, Desa Pancasari, Kecamatan Sukasada, Buleleng**

**Made Widya Paramitha**

Program Studi DIII Perhotelan, Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional

e-mail: [itha.widyaparamitha@gmail.com](mailto:itha.widyaparamitha@gmail.com)

### **Abstrak**

Latar belakang penelitian ini tidak hanya berfokus pada pandemi, tetapi pada keluhan tamu yang masih banyak ditemukan di Asta Wilangun Restaurant. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan menggunakan dua sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Data yang terkumpul kemudian dipelajari untuk dapat membandingkan teori dengan kenyataan. Hasil observasi menunjukkan bahwa terdapat tiga jenis keluhan tamu yang sering terjadi di restoran dan penanganan keluhan tamu yang tidak sesuai dengan teori Marsum (2001), yaitu dalam hal mengulang atau konfirmasi kembali serta pencatatan setiap keluhan tamu. Saran yang diberikan adalah sebaiknya pelayan mengulangi atau konfirmasi kembali keluhan tamu, dengan tujuan agar tamu mengetahui bahwa pelayan telah memahami keluhan tersebut. Dan pencatatan juga perlu dilakukan untuk mengetahui nama tamu yang melakukan komplain, serta permasalahan yang dialami oleh tamu tersebut. Sehingga dapat cepat teratasi dan meminimalisir terjadinya komplain yang sama.

**Kata kunci:** *Prosedur, Penanganan Keluhan Tamu, Asta Wilangun Restaurant*

### **Abstract**

The background did not only focus on the pandemic, but on the many guest complaints that was still found at Asta Wilangun Restaurant. The method used is a qualitative research using two data sources, namely primary data and secondary data. The data analysis technique used is descriptive qualitative. The collected data is studied to be able to compare between theory and reality. The observation results show that there are three types of guest complaints that often occur in restaurants and the handling of guest complaints is not in accordance with Marsum's (2001) theory, namely in terms of repeating or reconfirming and recording each guest complaint. The advice given is that the waiter should repeat or reconfirm the guest's complaint, with the aim of letting the guest know that the waiter has understood the complaint. And recording also needs to be done to find out the name of the guest who made the complaint, as well as the problems experienced by the guest. So that it can be resolved quickly and minimize the occurrence of similar complaints.

**Keywords:** *Procedures, Handling Guest Complaints, Asta Wilangun Restaurant*

## PENDAHULUAN

Menurut Yuni (2020) Pada saat pandemi tidak hanya waspada terhadap penyebaran penyakit saja akan tetapi juga waspada terhadap perekonomian dunia. Salah satu yang berdampak adalah Indonesia. Sektor pariwisata tahun 2019 di Indonesia, khususnya di Bali mengalami penurunan yang sangat pesat. Dimana sebelumnya pariwisata ini memegang peranan yang sangat penting dalam pembangunan perekonomian di Bali, contohnya dapat membuka lapangan pekerjaan dan juga dapat mensejahterakan rakyatnya.

Di saat pandemi sektor-sektor pariwisata sedang berjuang atau berusaha agar tetap bisa beroperasi sehingga perekonomian di Bali agar tetap bisa berjalan. Salah satunya dengan memperhatikan kualitas pelayanan terhadap kostumer. Menurut Keputusan Menteri Parpostel No Km 94/HK103/MPPT 1987 hotel adalah akomodasi yang menerapkan untuk jasa fasilitas penginapan, makanan dan minuman, serta lainnya bagi masyarakat umum yang dioperasikan secara komersial. Hotel memiliki beberapa departemen yang berfungsi untuk mendukung operasional itu sendiri. Masing-masing departemen memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda, tetapi dengan tujuan yang sama yaitu memberikan pelayanan yang terbaik dan menciptakan kepuasan tamu. Hal tersebut memberikan pengaruh besar terhadap reputasi atau citra hotel.

Dari sekian departemen yang dimiliki, Menurut Sihite dalam (Putra, 2018) mengatakan bahwa “departemen food and beverage adalah departemen yang memberikan pengaruh paling banyak pada operasional hotel. Karena kenyataannya usaha dibidang makanan dan minuman memerlukan tempat khusus yang dinamakan *outlet* ataupun *restaurant*”. Asta Wilangun *Restaurant* adalah salah satu *restaurant* yang ada di area Asta Wilangun Group, yang menyediakan akomodasi seperti penginapan, dan *camping ground*. Lokasi Asta Wilangun *Restaurant* berada di Desa Pancasari, Kecamatan Sukasada, Kabupaten Buleleng. Asta Wilangun *Restaurant* ini adalah *restaurant* yang menyediakan berbagai jenis makanan asia dan *western food*.

Dalam aktivitasnya, *restaurant* tidak selalu berjalan mulus serta sesuai dengan yang diharapkan. (Putra, 2018; Evalia et al., 2022). Sering terjadi masalah-masalah yang tidak bisa diperkirakan seperti kelalaian *staff restaurant* dalam menjalankan tugasnya yang kurang baik, maupun masalah dari tempat dan fasilitas yang terdapat di *restaurant* tersebut. Dari masalah tersebut, akan menimbulkan keluhan dari tamu, yaitu sebagai bentuk rasa kekecewaan yang dirasakan oleh tamu karena pelayanan yang didapatkan tidak sesuai yang diharapkan.

Berdasarkan pengamatan di Asta Wilangun *Restaurant*, karyawan dalam melakukan tugasnya tidak selalu berjalan lancar. Dimana masih terdapat keluhan tamu tentang pelayanan pada saat *breakfast*, karyawan kurang cepat dan teliti pada saat melayani tamu, kurangnya pemahaman pengetahuan menu, alat makan yang digunakan tidak diperhatikan dengan baik kebersihannya.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut untuk menulis artikel dengan judul “Penerapan Prosedur Penanganan Keluhan

Tamu di Asta Wilangun *Restaurant*, Desa Pancasari, Kecamatan Sukasada, Kabupaten Buleleng.

## **METODE**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Kualitatif. Pantiyasa (2013: 68) menyatakan: Data Kualitatif adalah data yang tidak berbentuk angka melainkan keterangan- keterangan”. Berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara dalam penelitian ini, yang peneliti amati seperti jenis keluhan tamu di restaurant serta tata cara penanganan keluhan tamu yang terjadi di restaurant. Data ini berbentuk hasil penelitian melalui metode wawancara berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada salah satu pramusaji di restaurant. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Data Kualitatif. Dalam bukunya (Pantiyasa (2013: 68); Wardana et al., 2023 )menyatakan: Data Kualitatif adalah data yang tidak berbentuk angka melainkan keterangan- keterangan”. Berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara dalam penelitian ini, yang peneliti amati seperti jenis keluhan tamu di restaurant serta tata cara penanganan keluhan tamu yang terjadi di restaurant. Data ini berbentuk hasil penelitian melalui metode wawancara berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada salah satu pramusaji di restaurant.

Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Menurut Pantiyasa (2013: 69) menyatakan data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti langsung dari sumbernya dicatat, diamati kemudian diolah pertama kalinya untuk menjawab permasalahan dalam penelitian”. Dimana data primer dalam penelitian ini yang berkaitan dengan hasil observasi lapangan seperti data perbandingan cara untuk mengetahui penanganan keluhan tamu di restaurant dan mengetahui jenis keluhan tamu di Asta Wilangun Restaurant.

Menurut Sugiono (2008) data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Menurut pengertian dari kedua teori diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa data sekunder merupakan data yang di dapat secara tidak langsung, dimana data tersebut di dapat dalam bentuk data yang sudah jadi seperti buku ataupun dokumen. Dimana data sekunder memberikan data secara tidak langsung kepada pengumpul data yang diperoleh adalah sejarah Asta Wilangun Group.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Menurut Pantiyasa (2013: 78) menyatakan “Observasi adalah studi yang disengaja dan sistematis tentang keadaan / fenomena sosial dan gejala psikis dengan sengaja mengamati dan mencatat.” Observasi merupakan teknik pengumpulan data dimana peneliti terlibat langsung dan terjun dalam kegiatan yang menjadi objek pengamatan. Observasi dilakukan pada tanggal 05 Januari 2023 hingga 30 Januari 2023. Dimana dalam observasi ini untuk mengetahui secara jelas apa saja keluhan tamu yang terjadi di Asta Wilangun Restaurant.

Teknik wawancara bertujuan untuk mengumpulkan data-data serta informasi mengenai keluhan tamu yang terjadi di Asta Wilangun Restaurant. Wawancara dilakukan melalui proses tanya jawab antara peneliti dan subjek yang diteliti dalam penelitian ini digunakan teknik wawancara terstruktur dan mendalam. Teknik wawancara terstruktur dan mendalam digunakan peneliti dan telah menetapkan permasalahan dan daftar pertanyaan

yang akan diajukan kepada pihak informan dengan mengutamakan keterbukaan antara informan dan peneliti (Endraswara, 2006). Peneliti melakukan wawancara pada tanggal 20 Juli 2023 dengan Putu Dita Wahyuni selaku pramusaji di Asta Wilangun Restaurant. Melalui wawancara tersebut, peneliti mengetahui informasi terkait apa saja keluhan tamu yang sering terjadi di Asta Wilangun Restaurant serta bagaimana cara menanganinya.

Menurut (Arikunto, 2016; Wardana et al., 2022) menyatakan bahwa dokumentasi adalah mencari dan mengumpulkan data mengenai hal-hal berupa catatan, dokumen-dokumen, file perusahaan yang diamati secara relevan. Dalam hal ini adalah dokumentasi keluhan tamu di situs web Google. Serta SOP di Asta Wilangun Restaurant.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data Deskriptif Kualitatif. Dalam bukunya Pantiyasa (2013: 107) menyatakan, "Teknik analisis deskriptif kualitatif adalah menafsirkan data, menjelaskan data, menjelaskan pola, atau kategori, mencari hubungan berbagai variabel dengan memaparkan keterangan". Teknik ini adalah teknik pengumpulan data yang membandingkan antara teori dengan kenyataannya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan di Asta Wilangun Restaurant terhadap breakfast, lunch maupun dinner menu yang dihidangkan adalah menu Balinese, Asian dan Western. Penyajian makanan yang baik ditunjang dengan pelayanan yang maksimal membuat pelanggan menjadi nyaman. Akan tetapi masih banyak pelanggan di Asta Wilangun Restaurant yang merasa kurang puas dengan penyajian dan pelayanan yang terlalu lama.

Keluhan tamu yang terdapat di Asta Wilangun Restaurant disampaikan secara langsung dan tidak langsung. Berikut beberapa jenis keluhan tamu dan penyebab terjadinya keluhan tamu dalam pengamatan penulis secara langsung di Asta Wilangun Restaurant yaitu :

1. Jenis keluhan tamu berdasarkan peralatan yang ada di restaurant. Dimana pelayanan pesanan coffee dan tea yang terlalu lama pada saat breakfast, hal ini disebabkan keterbatasan mesin untuk membuat coffee sehingga pesanan menumpuk dan tamu harus menunggu lama untuk coffee dan tea nya. Serta penggunaan jenis sendok teh yang tidak sesuai dengan jenis gelas.
2. Jenis keluhan tamu berdasarkan sikap terhadap layanan. Dimana pesanan tidak sesuai dengan permintaan tamu seperti contoh tingkat kematangan pada telur, tamu meminta untuk kematangan setengah matang *creamy* tetapi telur yang disajikan matang sempurna (*hard-boiled egg*). Hal ini disebabkan kurangnya ketelitian pramusaji pada saat mengambil pesanan tamu
3. Jenis keluhan tamu berdasarkan pelayanan yang diberikan di restaurant. Dimana pramusaji lupa mengecek kembali pesanan tamu apakah sudah disajikan semua atau belum, sehingga tamu harus menunggu lebih dari 15 menit.

Berikut adalah salah satu keluhan tamu yang ditulis di situs web Google Asta Wilangun Restaurant mengenai jenis keluhan tamu berdasarkan peralatan yang ada di restaurant. Dimana staff memberikan sendok yang kurang tepat dengan ukuran gelas untuk

teh, sehingga tamu tidak nyaman saat mengaduk teh. Hal ini bisa dilihat pada gambar dibawah ini.

## Asta Wilangun Giri Mas Pancasari

P5W5+8F4, Pancasari, Buleleng Regency, Bali

4.9 ★★★★★ 33 reviews ⓘ



**Ricky Marlissa**

Local Guide · 406 reviews · 1,644 photos

★★★★★ 3 years ago

Nice places, bs petik stroberry disini..

Saran » Sendok tehnya sebaiknya gunakan yg panjang..

Pas ngaduk tenggelam :(

[See translation](#)



Gambar 4.1. Keluhan Tamu Asta Wilangun Restaurant di <https://www.google.com/>

### Hasil Perbandingan Prosedur Penanganan Keluhan Tamu menurut Marsum dengan Prosedur Penanganan Keluhan Tamu di Asta Wilangun Restaurant

Tabel 4.2

No	Prosedur Penanganan Keluhan Tamu Sesuai Teori Marsum WA	Standar Operasional Prosedur Asta Wilangun Restaurant Sesuai Kenyataan	Keterangan
1.	Mendekati tamu dengan baik dan sopan.	Pramusaji selalu mendekati tamu dengan baik, sopan dan penuh dengan perhatian.	Sesuai
2.	Mendengarkan dengan penuh perhatian keluhan tamu sampai detail dan mengerti apa yang	Pramusaji selalu mendengarkan dengan baik keluhan tamu, tidak membantah dan mengarahkan	Sesuai

No	Prosedur Penanganan Keluhan Tamu Sesuai Teori Marsum WA	Standar Operasional Prosedur Asta Wilangun Restaurant Sesuai Kenyataan	Keterangan
	menjadi penyebab keluhan tamu dan mengarahkan tamu ke tempat yang tidak terlalu terlihat, jika memungkinkan.	tamu ke tempat yang tidak terlalu terlihat	
3.	Seorang Pramusaji diminta untuk meminta maaf atas terjadinya keluhan tamu	Pramusaji diminta untuk meminta maaf kepada tamu atas terjadinya keluhan dan memberikan sikap kepedulian	Sesuai
4.	Pramusaji diminta untuk memberikan atau menawarkan solusi yang baik dan masuk akal kepada tamu.	Pramusaji selalu diharapkan bisa memberikan solusi alternatif untuk mencari jalan keluarnya.	Sesuai
5.	Mengulangi (mengkonfirmasi) apa saja keluhan tamu dengan tegas dan tentunya sopan untuk menunjukkan bahwa pramusaji telah mengetahui masalahnya serta melakukan pencatatan	Pramusaji selalu mengulangi keluhan dan juga jarang melakukan pencatatan mengenai apa saja yang menjadi permasalahannya	Tidak Sesuai
6.	Ucapkan terimakasih kepada tamu, atas kritikan, masukan, dan keluhan, termasuk kesempatan untuk memperbaikinya.	Pihak restaurant selalu mengucapkan terima kasih atas masukan dan keluhan yang diberikan oleh tamu	Sesuai

Berdasarkan hasil pada tabel 4.2 diatas mengenai perbandingan teori prosedur penanganan keluhan tamu dengan kenyataan yang terjadi di Asta Wilangun Restaurant. Dari tujuh buah prosedur tersebut terdapat lima kesesuaian dan terdapat satu yang tidak sesuai yaitu mengenai tentang “mengulangi (mengkonfirmasi) apa saja keluhan tamu yang terjadi di restaurant tersebut, serta tidak melakukannya pencatatan”. Prosedur menurut teori Marsum menganjurkan untuk mengulangi (mengkonfirmasi) apa saja keluhan tamu dengan tegas dan sopan untuk menunjukkan bahwa anda telah mengetahui masalahnya serta melakukan pencatatan. Namun, dalam prosedur pelaksanaan di Asta Wilangun Restaurant ditemukan bahwa pramusaji tidak selalu mengulangi (mengkonfirmasi) apa saja keluhan tamu, serta tidak adanya pencatatan yang detail.

Konfirmasi atau pengulangan harus dilakukan agar tidak terjadi kesalahpahaman antara pramusaji dan tamu. Kemudian, pencatatan juga perlu dilakukan untuk mengetahui nama tamu yang mengeluh, permasalahan yang dialami oleh tamu, sehingga bisa cepat diatasi dan meminimalisir terjadinya keluhan atau kesalahan yang sama di kemudian hari.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai penerapan prosedur penanganan keluhan tamu di Asta Wilangun Restaurant dapat ditarik simpulan yaitu :

1. Jenis keluhan tamu yang terdapat di Asta Wilangun Restaurant secara langsung maupun tidak langsung yaitu mechanical complaints, attitudinal complaints, dan service-related complaints
2. Berdasarkan perbandingan teori Marsum dengan prosedur di Asta Wilangun Restaurant terdapat 5 poin yang sudah terlaksana dan terdapat 1 poin yang belum atau tidak terlaksana

Berdasarkan simpulan diatas, maka diberikan saran terhadap jenis keluhan tamu yang sering terjadi di Asta Wilangun Restaurant terkait dengan observasi ini yaitu :

1. Pramusaji diminta untuk mengetahui pengetahuan tentang tingkat kematangan pada semua jenis makanan.
2. Pesanan yang tidak sesuai dengan permintaan tamu, pada saat pramusaji akan menyajikan makanan sebaiknya melakukan pengecekan kembali kepada setiap pesanan dari tamu agar sesuai dengan permintaan tamu.
3. Serta harus dilakukannya briefing atau melakukan pencatatan ketika memulai pekerjaan pada setiap shift agar guna mencegah terjadinya keluhan tamu. Kemudian dalam hal pelatihan mengenai bagaimana melayani tamu dengan baik agar meminimalisir terjadinya keluhan tamu di kemudian hari.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ary, D., Jacobs, L.C. & Razavieh, A. 1976. *Pengantar Penelitian Pendidikan*. Terjemahan oleh Arief Furchan. 1982. Surabaya: Usaha nasional
- Arikunto, S. 1998. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rinneka Cipta
- Dewi , N. P. A. K. (2022). Implementasi penanganan keluhan tamu pada masa pandemi covid-19 di ancak restaurant: Implementation of handling guest complaints during the covid-19 pandemic at ancak restaurant. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 1(3), 517-531. Retrieved from <https://paris.ipb-intl.ac.id/index.php/paris/article/view/36>
- Jawa Pos. 22 April 2008. *Wanita Kelas Bawah Lebih Mandiri*, hlm. 3
- Kansil, C.L. 2002. Orientasi Baru Penyelenggaraan Pendidikan Program Profesional dalam Memenuhi Kebutuhan Dunia Industri. *Transpor*, XX(4): 54-5 (4): 57-61
- Kumaidi. 2005. Pengukuran Bekal Awal Belajar dan Pengembangan Tesnya. *Jurnal Ilmu Pendidikan*. Jilid 5, No. 4,
- Kuntoro, T. 2006. *Pengembangan Kurikulum Pelatihan Magang di STM Nasional Semarang: Suatu Studi Berdasarkan Dunia Usaha*. Tesis tidak diterbitkan. Semarang: PPS UNNES
- Nurhayati, N., & Irawan, M. C. (2022). STRATEGI WAITER/SS DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RESTORAN QUEEN FOOD CIANJUR JAWA BARAT. *JURNAL NUSANTARA*, 5(2), 22-30.
- Nursiam, U. (2016). *Pemodelan Kepuasan Pelanggan pada Cafe dan Resto di Kota Malang dengan Pendekatan Dinamika Sistem (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Brawijaya)* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).

- Permadi, Y. R. A. (2018). TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN PADA KONSUMEN ROGER CAFE & RESTAURANT BANDUNG.
- Pitunov, B. 13 Desember 2007. Sekolah Unggulan Ataupun Sekolah Pengunggulan ? *Majalah Pos*, hlm. 4 & 11
- Purniasih, S., & Andiani, N. D. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pramusaji pada Masa Pandemi Covid-19 di Fire Restaurant W Bali-Seminyak. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 5(3), 342-351.
- SAVITRI, D. (2016). *STRATEGI PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DI MALIOBORO INN YOGYAKARTA* (Doctoral dissertation, UAJY). Waseso, M.G. 2001. *Isi dan Format Jurnal Ilmiah*. Makalah disajikan dalam Seminar Lokakarya Penulisan artikel dan Pengelolaan jurnal Ilmiah, Universitas Lambungmangkurat, 9-11 Agustus
- Subakti, S. (2017). Strategi pelayanan Waiter dan Waitress sebagai upaya peningkatan kepuasan tamu di kedaton restaurant hotel Novotel Yogyakarta.
- Ukar, Y. K., Dae, Y. E. I., Kencana, D., Sakura, K. N., & Taka, L. M. (2023). Korelasi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Kasus: Survei Kepuasan & Handling Complaint Survey Pada Senja Eatery Restaurant, Kota Labuan Bajo, Kabupaten Manggarai Barat. *Jurnal Penelitian Terapan Mahasiswa*, 1(2), 171-180.
- Widelia, D. A. A. (2023). Prosedur Penanganan Keluhan Tamu di Kepitu Restaurant The Kayon Resort. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(2), 354 - 366. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i2.311>
- Evalia, A., Wardana, M. A., & Sudarmawan, I. W. E. (2022). Pengaruh Pemberian Insentif Perjalanan Wisata terhadap Motivasi dan Kinerja Agen Asuransi: Studi pada PT. AXA Financial Indonesia Sales Office Cabang Solo. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 5(3), 362–371.
- Wardana, M. A., Mahendra, I. W. E., Semara, I. M. T., Wijaya, N. S., & Lestari, D. (2022). EXTENDED THEORY OF PLANED BEHAVIOUR: KEPERCAYAAN MENGGONTRUKSI PERILAKU BERWISATA WISATAWAN PADA MASA PANDEMI COVID 19. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 11(2), 1535–1546.
- Wardana, M. A., Sudarmawan, I. W. E., Wibowo, T. S., & Pandiangan, H. (2023). Analysis of Organizational Justice, Competence and Work Motivation to Improve the Performance. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 421–427.