

OPTIMALISASI PENANGANAN KELUHAN TAMU DALAM MENINGKATKAN *SERVICE RECOVERY* PADA ROYAL TULIP SPRINGHILL RESORT JIMBARAN

Made Pradnyan Permana Usadi^{1,*}, I Gusti Ayu Komang Trihita Purnamasari²

^{1,2}Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

*Email: mdpradnyan@unmas.ac.id

ABSTRAK

Pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk mengoptimalkan penanganan keluhan tamu dan meningkatkan kualitas layanan di Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran. Keluhan tamu sering muncul akibat ketidaksesuaian ekspektasi dengan kenyataan yang diterima selama menginap, dan jika tidak ditangani dengan baik, hal ini dapat berdampak negatif pada reputasi hotel. Melalui pelatihan dan edukasi kepada staf hotel, program ini difokuskan pada peningkatan kemampuan staf dalam merespons keluhan secara tepat, empati, dan efektif, sebagai bagian dari strategi *service recovery*. Dengan optimalisasi penanganan keluhan, diharapkan tamu merasa dihargai, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan serta loyalitas mereka terhadap hotel. Pengabdian ini diharapkan memberikan dampak positif pada kualitas layanan dan mendukung keberlanjutan bisnis hotel dalam menghadapi persaingan di industri perhotelan di Bali.

Kata Kunci: Penanganan Keluhan, *Service Recovery*, *Hospitality*

ANALISIS SITUASI

Perkembangan industri pariwisata di Bali, khususnya di Jimbaran, menghadirkan tantangan bagi berbagai sektor terkait, terutama industri perhotelan. Sebagai destinasi pariwisata internasional, Bali dikenal dengan layanan akomodasinya yang unggul, dan resort-resort mewah menjadi pilihan utama wisatawan. Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran, sebagai salah satu hotel berbintang di kawasan tersebut, berkomitmen untuk memberikan pengalaman yang berkualitas bagi setiap tamunya. Namun, dengan semakin meningkatnya ekspektasi tamu, tantangan dalam menjaga kualitas layanan serta menangani keluhan secara efektif juga meningkat (Suardana & Nawing, 2022).

Keluhan tamu telah menjadi bagian yang tak terhindarkan dari aktivitas bisnis hotel (Nurmayani et al., 2023; Sugiman & Khaerani, 2023). Meski telah berupaya memberikan layanan terbaik, permasalahan dalam penyampaian jasa bisa saja terjadi. Ketidakpuasan tamu dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti layanan yang tidak memenuhi ekspektasi, fasilitas yang kurang memadai, atau komunikasi yang kurang efektif (Erman & Lisna, 2024). Upaya optimalisasi penanganan keluhan menjadi penting untuk mempertahankan loyalitas pelanggan (Sari et al., 2023). Apabila tamu sudah terlanjur tidak puas atau dapat dikatakan layanan yang diberikan hotel gagal memuaskan tamu, maka hal yang harus dilakukan penyedia jasa untuk membalikkan situasi adalah dengan berupaya memulihkan layanan yang gagal tersebut. (Ganita, 2019).

Service recovery atau pemulihan layanan telah mendapat perhatian yang signifikan dalam literatur manajemen khususnya perhotelan karena dampaknya terhadap kepuasan pelanggan (Loo et al., 2021). Service recovery merupakan upaya untuk mengubah pengalaman negatif menjadi positif, bahkan meningkatkan kepuasan tamu setelah menghadapi masalah. Penanganan keluhan dan service recovery menjadi semakin penting dengan kemajuan teknologi dan komunikasi, karena hal ini meningkatkan potensi dampak negatif dari keluhan pelanggan serta menekankan perlunya pemulihan citra perusahaan yang efektif (Huang & Ha, 2020). Menurut Simanjuntak & Hamimi (2019), tamu yang keluhannya ditangani dengan baik memiliki kemungkinan lebih besar untuk kembali dan merekomendasikan hotel tersebut kepada orang lain. Oleh sebab itu, strategi service recovery yang tepat bukan hanya bertujuan mengatasi masalah yang muncul, tetapi juga memanfaatkan peluang untuk memperbaiki citra hotel.

Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran sebagai salah satu hotel bintang lima telah menunjukkan komitmen terhadap peningkatan kualitas layanan, namun masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam hal penanganan keluhan tamu. Menurut beberapa ulasan yang terdapat di TripAdvisor, sebagai salah satu situs perjalanan terbesar di dunia, menunjukkan bahwa sebanyak 20 persen dari 450 ulasan pada tahun 2019-2023 memberikan testimoni negatif karena beberapa fasilitas masih belum lengkap di Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran. Selain itu, wawancara juga dilakukan kepada 10 orang tamu yang menyatakan keluhan yang sama dimana masih bocornya suara dari area meeting room sehingga mengganggu kenyamanan mereka. Berdasarkan catatan laporan keluhan, dalam satu bulan terakhir terdapat dua tamu di Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran yang mengeluhkan gangguan kebisingan dari kamar lain. Untuk merespons masalah tersebut, pihak hotel telah mengambil dua langkah penanganan yang sistematis. Langkah pertama dilakukan saat proses check-in, di mana setiap tamu diingatkan mengenai kebijakan waktu tenang yang berlaku di hotel terkait sanksi atas pelanggaran, seperti denda atau pengusiran, juga disampaikan sebagai upaya pencegahan terjadinya gangguan. Langkah kedua melibatkan respons cepat dari petugas keamanan yang segera menangani laporan kebisingan dengan mendatangi kamar yang bersangkutan untuk menghentikan aktivitas penyebab gangguan.

Permasalahan yang dihadapi hotel pada umumnya adalah ketika tamu sudah mengeluh, kecil kemungkinan hotel akan mendapatkan testimoni yang positif dari tamu tersebut. Diperlukan upaya tambahan agar hotel tetap bisa menciptakan kesan baik meskipun ada gangguan yang terjadi. Upaya seperti memberikan kompensasi, memastikan respons yang cepat dan ramah, serta menunjukkan empati yang tulus dapat membantu mengubah pengalaman negatif menjadi lebih positif di mata tamu. Menurut Rendrawan et al. (2020), staf hotel perlu dilatih untuk menangani keluhan dengan tenang dan tidak terburu-buru. Mereka harus terampil dan kompetitif, serta mengutamakan sopan santun dalam melayani tamu. Dalam konteks ini, pengabdian

masyarakat yang dilakukan bertujuan untuk mendukung optimalisasi penanganan keluhan tamu melalui pelatihan dan edukasi bagi staf hotel.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan analisis situasi tersebut, Adapun perumusan masalah yang akan di bahas dalam laporan ini adalah sebagai berikut:

1. Kurang optimalnya penanganan keluhan tamu pada Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran
2. Kualitas layanan yang masih belum optimal pada Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka solusi yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Mengoptimalkan upaya penanganan keluhan tamu melalui pemberian paket *complimentary*, dengan harapan tamu tersebut akan berbalik memiliki kesan yang positif terhadap Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran
2. Memberikan edukasi mengenai upaya meningkatkan kualitas layanan kepada staf hotel Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran

METODE PELAKSANAAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian mengenai “Optimalisasi Penanganan Keluhan Tamu Dalam Meningkatkan *Service Recovery* Pada Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran” ini dilaksanakan dari tanggal 9 Juli sampai dengan 30 Agustus 2024. Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran berlokasi di Jalan Jimbaran Hijau Kelod, Kuta Selatan, Kab. Badung. Hotel berbintang lima ini memiliki 132 kamar dan suite, serta beberapa fasilitas pendukung seperti Kids Club, kolam renang, yoga, pusat kebugaran, dan *meeting room*.

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

NO	WAKTU	PELAKSANAAN
1	9 Juli – 13 Juli 2024	Melakukan observasi di situasi dan cara kerja di hotel, melakukan wawancara kepada staf dan tamu yang menginap
2	14 Juli – 20 Juli 2024	Mendata keluhan tamu dan menginputnya ke data log hotel.
3	21 Juli – 27 Juli 2024	Mendata tamu yang akan mendapatkan VIP Amenities.
4	28 Juli – 03 Agustus 2024	Memberikan <i>complimentary</i> berupa <i>floating breakfast</i> kepada tamu yang complain.
5	04 Agustus – 14 Agustus 2024	Menanyakan kepada tamu kesan apa yang didapatkan selama menginap dan setelah mendapatkan <i>complimentary</i> berupa <i>floating breakfast</i> .
6	15 Agustus – 19 Agustus 2024	Memastikan tamu yang sudah mendapatkan <i>complimentary</i> agar memberikan penilaian yang positif kepada Royal Tulip di TripAdvisor.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

1. Ketercapaian Hasil

Ketercapaiannya kegiatan dalam Strategi Optimalisasi Pelayanan dan *Service recovery* di Royal Tulip Springhill berhasil dilaksanakan melalui kegiatan mengenai penanganan complain tamu dan melakukan trenning mengenai optimalisasi pelayana terhadap tamu dan mekaukan trenning mengenai optimalisasi pelayanan terhadap tamu. Setelah dilakukan semua program kerja terlihat ada peningkatan dalam kedatangan tamu dis etiap harinya yang meningkat serta banyaknya tamu memberikan review yang menarik baik secara langsung pada saat tamu check out atau melalui media online travel.

Tabel 2. Realisasi Capaian Program Kerja

No.	Kegiatan	Deskripsi Kegiatan	Realisasi
1	Mengoptimalkan upaya penanganan keluhan pelanggan	1. Membuat catatan mengenai keluhan tamu pada <i>log book</i> hotel	100%
		2. Menangani keluhan tamu dengan cara memberikan <i>complimentary</i> berupa <i>floating breakfast</i> kepada tamu yang mengalami komplain sehingga dapat mengubah kesan tamu menjadi positif terhadap Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran	100%
2	Melakukan edukasi kepada staf hotel	1. Melakukan edukasi kepada staf hotel mengenai bagaimana langkah-langkah penanganan komplain tamu yang efektif	100%
		2. Melakukan edukasi kepada staf hotel mengenai strategi mengoptimalkan kualitas layanan.	100%

2. Partisipasi Karyawan dan Masyarakat

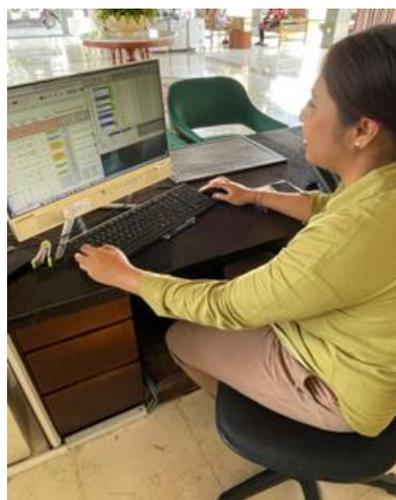
Partisipasi staf di Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini sangat positif dan mendukung. Setiap karyawan berperan aktif dalam membantu penulis menyelesaikan berbagai tahapan kegiatan, mulai dari persiapan hingga pelaksanaan. Mereka tidak hanya memberikan bantuan fisik, tetapi juga berkontribusi dengan menyediakan informasi penting yang dibutuhkan untuk kelancaran program ini. Dukungan kolektif dari seluruh staf mencerminkan komitmen mereka terhadap kesuksesan program pengabdian ini. Kolaborasi yang baik antara penulis dan staf hotel menciptakan suasana kerja yang kondusif, sehingga tujuan pengabdian masyarakat dapat tercapai dengan optimal. Berikut ini adalah dokumentasi yang menunjukkan beberapa aktivitas yang berhasil dilaksanakan selama program pengabdian masyarakat di Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran.



Gambar 1. Wawancara Dengan Tamu di *Lobby*



Gambar 2. Pendataan Keluhan Tamu Pada *Resort Log*



Gambar 3. Menentukan Paket *Complimentary* Yang Akan Diberikan



Gambar 4. Paket Complimentary Floating Breakfast

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Pengabdian masyarakat yang dilaksanakan oleh penulis di Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran dari tanggal 9 Juli hingga 30 Agustus 2024 memberikan pengalaman berharga, khususnya dalam bidang hospitality. Selama pelaksanaan program, beberapa kendala dan masalah yang dihadapi terkait dengan keluhan tamu menjadi bahan pembelajaran penting. Salah satu solusi yang diberikan untuk menangani keluhan tamu adalah pemberian *complimentary* atau kompensasi sebagai bentuk upaya pemulihan layanan. Langkah ini terbukti efektif dalam meredakan ketidakpuasan tamu, bahkan mengubah keluhan menjadi apresiasi. Tamu yang awalnya menyampaikan keluhan justru memberikan ulasan positif setelah menerima pelayanan yang memadai.

Selain itu, respon yang diberikan oleh pihak manajemen, khususnya pemilik dan karyawan, sangatlah positif. Kolaborasi yang baik antara penulis dengan staf hotel turut berkontribusi pada kesuksesan program ini. Pengalaman ini tidak hanya memberikan pengetahuan mengenai penanganan keluhan dan peningkatan layanan tamu, tetapi juga menanamkan rasa tanggung jawab yang lebih dalam dalam menghadapi tantangan dunia kerja di masa mendatang.

Saran

Berdasarkan hasil pengabdian masyarakat ini, terdapat beberapa saran yang dapat disampaikan kepada manajemen Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran. Pertama, hotel disarankan lebih memperhatikan faktor kebisingan di sekitar area kamar. Upaya ini bisa dilakukan dengan menggunakan bahan peredam kebisingan misalnya seperti isolasi akustik, di kamar agar suara dari luar tidak mengganggu kenyamanan tamu saat beristirahat. Kedua, hotel perlu melakukan pengecekan rutin terhadap fasilitas kamar untuk memastikan semua elemen berfungsi optimal. Dengan perbaikan tersebut, diharapkan jumlah keluhan tamu terkait gangguan kebisingan

dapat berkurang, sehingga kenyamanan dan kualitas pengalaman tamu dapat lebih terjaga.

DAFTAR PUSTAKA

- Erman, A.A. & Lisna, Y.P. (2024). Pengaruh Physical Evidence Terhadap Guest Satisfaction di Parkside Nuansa Maninjau Resort. *Fillgap in Management and Tourism*, 1(2), pp. 115-119.
- Ganita, F. (2019). Pengaruh Service Recovery Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(1), pp. 172 – 179.
- Huang, R. & Ha, S. (2020). The effects of warmth-oriented and competence-oriented service recovery messages on observers on online platforms. *Journal of Business Research*, 121, pp. 616–627.
- Loo, P.T., Khoo-Lattimore, C., Boo, H.C. (2021). How should I respond to a complaining customer? A model of Cognitive-Emotive-Behavioral from the perspective of restaurant service employees. *International Journal of Hospitality Management*, 95, pp. 1 – 10.
- Nurmayani, N., Nurendah, Y. Pujiastuti, S., Suryanti, C.V.S.H. (2023). Tinjauan Atas Penanganan Keluhan Pelanggan Pada Hotel The Mirah Bogor. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 3(3), pp. 223 – 230.
- Rendrawan, G., Trianasari, Mahardika, A.A.N.Y.M. (2020). Jenis Keluhan dan Cara Penanganan Keluhan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 3(1), pp. 10 – 19.
- Sari, I.P., Giriati, Listiana, E., Rustam, M., Saputra, P. (2023). The Impact of Complaint Handling and Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Customers of Pontianak Branch of Bank Kalbar Syariah. *East African Scholars Journal of Economics, Business and Management*, 6(1), pp. 17 – 28.
- Simanjuntak, M. & Hamimi, U.K. (2019). Penanganan Komplain dan Komunikasi Word-Of-Mouth (WOM). *Jurnal Ilmu Keluarga dan Konsumen*, 12(1), pp. 75-86.
- Suardana, I.K. & Nawing, A.Y. (2022). Strategi Efisiensi Butler Dalam Memberikan Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Villa Dukuh Tabanan Bali. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan)*. 5(1), 38 – 44.

Sugiman, S. & Khaerani, P. 2023. Penanganan Keluhan Tamu Oleh Room Attendant Dalam Menjaga Citra Hotel Di Jivana Resort Lombok. *MASIP: Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis dan Publik Terapan*, 1(1), pp. 1 – 17.