

# Analisis Penanganan *Guest Complaint* dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus F&B Service pada Matra 21 Resto, Grand Menteng Hotel Matraman)

Firdaus Suwarta

Program Studi Hospitaliti dan Pariwisata, Insitut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI  
Email [Fsuwarta@gmail.com](mailto:Fsuwarta@gmail.com)

## ARTICLE INFO

## ABSTRACT (10PT)

### Article history

Received  
Revised  
Accepted

### Keywords

*Guest Complaints*  
Kepuasan Pelanggan  
Hotel  
*Food & Beverage Service*

*Complaints often arise due to customer dissatisfaction and disappointment resulting from a company's failure to understand their needs and desires. With the right response, these complaints can be effectively addressed, leading to customer satisfaction. This research aims to understand the handling procedures carried out by the f&b service department at Matra 21 restaurant in Grand Kemang Hotel Matraman. It also seeks to identify the efforts and obstacles encountered when dealing with complaints at Matra 21 restaurant. The research employs a qualitative descriptive approach, utilizing data collection methods such as observation, interviews and documentation. Informants participating in this study include Matra 21 restaurant staff, guests who have experienced the products and service at Matra 21 restaurant, as well as academicians. The findings of this research indicate that complaint handling by Matra 21 restaurant staff aligns with established standard operating procedures (SOP). Efforts such as daily guest feedback and guest preferences are like ILEAD (identify, listen, empathy, apologize and decide). However, there are factors hindering complaint resolution, such as guests requesting nonstandard procedures beyond the existing Standard Operating Procedures.*

## PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor penting dalam mendukung pertumbuhan pariwisata di Indonesia, termasuk di wilayah Jakarta Timur yang terus berkembang. Hotel-hotel bintang, termasuk Grand Menteng Hotel Matraman, dituntut untuk menyediakan layanan prima guna memenuhi kebutuhan dan harapan tamu. Salah satu unit layanan yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu adalah *Food and Beverage (F&B) Service*, khususnya di restoran hotel.

Matra 21 Resto sebagai restoran utama di Grand Menteng Hotel memiliki peran strategis dalam memberikan pengalaman bersantap yang menyenangkan bagi tamu. Namun, dalam operasionalnya, masih sering dijumpai berbagai bentuk keluhan atau *guest complaint* terkait pelayanan maupun kualitas produk yang disajikan. Keluhan tamu dapat menjadi indikator adanya ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan layanan yang diberikan. Penanganan keluhan yang tidak tepat dapat menimbulkan ketidakpuasan dan menurunkan loyalitas pelanggan. Sebaliknya, jika ditangani dengan baik, keluhan justru dapat menjadi peluang untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun kepercayaan tamu. Oleh karena itu, penting bagi manajemen hotel untuk memiliki strategi penanganan keluhan yang efektif, sistematis dan empatik.

Matra 21 Resto dituntut untuk terus mengevaluasi dan memperbaiki kinerjanya agar mampu menjawab kebutuhan dan ekspektasi pelanggan yang semakin dinamis. Terlebih, di era digital ini, keluhan pelanggan dapat dengan mudah disebarkan melalui media sosial dan ulasan daring yang berdampak langsung terhadap citra hotel. Maka, dibutuhkan pendekatan yang tidak hanya menyelesaikan masalah, tetapi juga mengembalikan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis bagaimana strategi dan proses penanganan *guest complaint* di Matra 21 Resto dilakukan. Fokusnya adalah mengidentifikasi upaya-upaya yang telah dilakukan serta kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kepuasan tamu. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan F&B di hotel tersebut.

### ***Guest Complaint***

Keluhan pelanggan sangat erat kaitannya dengan pekerjaan dalam industri perhotelan. Menghadapi pelanggan di tempat dan di saat itu juga jauh lebih baik daripada membiarkan pelanggan itu pergi, tidak pernah kembali atau lebih buruk menceritakan kepada keluarga dan orang terdekat akan pengalamannya yang tidak menyenangkan. Keluhan biasanya terjadi karena banyaknya insan perusahaan yang belum memahami tentang perilaku konsumen dan kepuasan konsumen yang berkaitan dengan apa yang dibutuhkan dan yang diinginkan oleh konsumen itu sendiri.

Keluhan pelanggan pada perusahaan itu sendiri dijadikan sebagai bentuk evaluasi diri dari kinerja yang telah dilakukan oleh perusahaan. Dengan adanya keluhan pelanggan perusahaan dapat mengetahui kelemahan yang ada pada perusahaan dan memperbaiki kelemahan tersebut agar pelanggan tetap merasa puas terhadap pelayanan yang ada. Menurut Bell dan Ludington (2016:98), keluhan pelanggan biasanya dikarenakan masalah-masalah seperti lemahnya tanggung jawab (*responsiveness*), lemahnya pertolongan dari staf perusahaan (*helpfulness*), ketersediaan produk (*product availability*), kebijakan toko/perusahaan (*store policy*), serta perbaikan pelayanan (*service recovery*).

Penangan keluhan akan dilakukan oleh perusahaan ketika adanya keluhan dari para pelanggan yang merasa tidak puas akan sebuah layanan atau terjadinya suatu kegagalan pada pelayanan tersebut. Penanganan juga dapat berarti proses, cara, perbuatan menangani sesuatu yang sedang dialami. Penanganan keluhan yang efektif memberikan peluang kepada tamu untuk merasakan hal positif yang semula tidak puas menjadi puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang dinikmati. Agar tamu tidak merasa kecewa dan pihak hotel pun tidak kehilangan pelanggan.

### ***Food and Beverage Service***

Layanan makanan dan minuman pada hotel dikenal dengan istilah Food and Beverage Service di bawah naungan *Food and Beverage Department*. Secara umum departemen makanan dan minuman terbagi atas dua bagian besar yaitu *food production (kitchen)* dan *food and beverages service*. *Food Product (kitchen)* merupakan bagian yang mempersiapkan dan mengolah makanan. Sedangkan *food and beverages service* adalah bagian yang memberikan pelayanan dan penyajian makanan dan minuman kepada setiap tamu yang makan.

Pada umumnya departemen *food and beverage service* merupakan departemen yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan makanan dan minuman. Jasa pelayanan yang diberikan secara profesional kepada tamu memberikan kesan yang baik kepada tamu sehingga tamu akan selalu ingat dan merasa ingin dilayani kembali. Menurut Kurisnawan (2017), *food and beverage service* merupakan suatu aktivitas pelayanan produksi yang meliputi pelayanan makanan dan minuman kepada tamu secara profesional sehingga akan timbul hal positif bagi citra perusahaan.

### **Kepuasan Pelanggan**

Pada dasarnya kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan pelanggan sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi menurut Park dalam Irawan (2021:54). Menurut Kotler dan Keller dalam Priansa (2018) menyatakan bahwa kepuasan konsumen atau pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan

kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Maka dapat disimpulkan bahwa kinerja perusahaan yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan, dapat membuat pelanggan merasa puas. Sebaliknya, jika kinerja perusahaan tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan maka pelanggan akan merasa tidak puas lalu timbulnya perasaan kecewa. Kepuasan pelanggan merupakan hal penting bagi perusahaan, karena dari kepuasan pelanggan maka akan memberikan nilai tersendiri atas hasil kinerja sebuah perusahaan. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2018), penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan dianalisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang terjadi dilapangan, jenis-jenis keluhan yang terjadi, perilaku karyawan saat menghadapi keluhan, dan bagaimana karyawan mengatasi keluhan dengan efektif. Jenis penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif.

Dalam penelitian ini dilaksanakan dengan mengadakan pengamatan dan mengumpulkan data secara langsung melalui turun langsung ke lapangan atau tempat yang diteliti guna memperoleh data yang berhubungan dengan analisis penanganan guest complaint dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan di Matra 21 Resto, Grand Menteng Hotel Matraman dengan studi kasus *f&b service*.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Penanganan *Guest Complaint* Matra 21 Restaurant**

Adanya komplain merupakan hal yang lumrah terjadi saat perusahaan menjalankan bisnisnya, dan setiap perusahaan pasti pernah menghadapi berbagai macam keluhan pelanggan, baik itu keluhan tentang produk, pelayanan, fasilitas, maupun pengalaman yang menurut pelanggan kurang memuaskan. Matra 21 Restaurant menjadi salah satu contoh perusahaan yang masih sering terjadi adanya komplain di bawah naungan Grand Menteng Hotel.

Penanganan yang cepat, efektif dan baik akan memberikan peluang untuk tamu berpikir dan merespon positif, yang semula mereka tidak puas menjadi puas terhadap pelayanan, fasilitas dan produk yang diberikan. Seperti hasil wawancara peneliti dengan Pak Annas dan Mba Leona selaku *supervisor* dan staf di Matra 21 Restaurant yang mengatakan bahwa penanganan keluhan yang terjadi sudah cepat dan efektif serta sudah ditangani sesuai dengan SOP perusahaan yang ada. Adanya SOP dibuat bertujuan agar saat menangani permasalahan mempunyai batasan atau aturan, diantaranya SOP dari Matra 21 Restaurant untuk menangani keluhan tersebut yaitu setiap keluhan yang diterima akan ditangani oleh masing-masing kepala divisi dan dilaporkan kepada manajer.

Sangat penting untuk memastikan tindakan yang cepat, efisien dan sopan untuk setiap keluhan yang diterima. Semua keluhan tertulis harus diselidiki dan dijawab segera, lalu mereka akan ditangani oleh kepala bagian atau divisi yang bersangkutan dan diberitahukan kepada manajer atau GM (*General Manager*). Tidak lupa untuk mencatat informasi tamu diantaranya nama tamu dan nomor tamu yang komplain, nama perusahaan, kedatangan dan keberangkatan dari tamu tersebut, detail akun relevan di folio tamu dan lihat apa yang menjadi masalah tamu di file terkait.

### **Upaya Menangani *Guest Complaint***

Berdasarkan hasil wawancara dengan tamu bernama Bapak Syahrul dan Bapak Amin dapat disimpulkan bahwa upaya penanganan yang dilakukan oleh para staf hotel sudah cukup baik,

adanya permintaan maaf dan *compliment* dari staf Matra 21 membuat Pak Syahrul dan Pak Amin merasa puas atas upaya yang dilakukan, karena komplain dari mereka didengarkan dengan baik dan merasa tidak sia-sia atas apa yang mereka keluhkan.

Lalu berdasarkan hasil wawancara dengan Mba Leona dan Pak Annas selaku staf dan *supervisor* mengatakan saat terjadinya komplain, upaya yang dilakukan ialah *meng-handle* komplain tersebut agar meminimalisir komplain yang berkepanjangan. Adanya *guest preference* dan *guest recovery* yaitu seperti kita mengetahui kebutuhan tamu dan keinginan dari tamu tersebut lalu kita melayaninya dengan baik. Serta terdapatnya *daily guest feedback* berupa catatan para tamu yang pernah komplain, bertujuan untuk mengetahui komplain apa saja yang terjadi pada hari itu dan dapat menjadi masukan agar komplain yang sama tidak akan terulang lagi kedepannya.

### ***Hambatan dalam Menangani Complaint***

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Syahrul sebagai tamu Matra 21 Restaurant mengatakan bahwa terdapat hambatan saat Pak Syahrul ingin menyampaikan komplainnya yaitu tidak adanya karyawan yang *stand by* di area restoran sehingga membuat Pak Syahrul sulit untuk menyampaikan komplain tersebut. Serta tidak adanya pemberitahuan yang lengkap dari para *waiter/waitress* mengenai waktu yang dibutuhkan untuk memasak makanan yang dipesan membuat Pak Syahrul lama menunggu.

Menurut Pak Annas selaku *supervisor* Matra 21 Restaurant adanya hambatan yang terjadi ialah karena para staf Matra 21 masih belum bisa memfasilitasi komplain tersebut, contoh komplain mengenai makanan yang tidak enak di restoran, tapi tamu meminta *compliment* dengan cara gratiskan harga kamar. Adapun tanggapan lain dari Mba Leona terkait adanya hambatan saat menangani komplain yaitu sering kali tamu yang sudah komplain selalu merasa tidak puas walaupun sudah diberikan *compliment*, karena mereka sudah terlanjur kecewa. Salah satu tamu seperti itu memang dapat menghambat para staf hotel, tetapi bukan berarti staf hotel tidak peduli atas apa yang terjadi, adanya *guest preference* membantu para staf Matra 21 saat menangani komplain agar tamu merasa senang dan puas.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Simpulan yang dapat ditarik oleh peneliti ialah mengenai jenis keluhan dan cara penanganan yang dilakukan oleh departemen *F&B Service* di Grand Menteng Hotel Matraman pada Matra 21 Restaurant adalah sebagai berikut:

1. Beberapa jenis komplain yang masih ditemukan di Matra 21 Restaurant diantaranya yaitu tamu melakukan keluhan disebabkan oleh *waiter/waitress* yang tidak teliti dalam menyajikan sebuah makanan kepada tamu. Dapat dikatakan bahwa masih terdapat kurangnya kebersihan dari makanan tersebut dan tidak di-*check* kembali pada saat penyajian makanan membuat tamu komplain. Kurangnya pemantauan langsung saat sedang *polishing* dan tidak adanya pemeriksaan kembali saat alat makan akan di-*display* membuat alat makan tersebut dikatakan tidak bersih karena masih terdapat sisa makanan dan bercak kotor pada alat makan tersebut. Menu yang tidak bervariasi, fasilitas restoran yang kurang memadai sehingga saat terjadinya *crowded* tamu diharuskan untuk *waiting list*. Kurangnya penjelasan mengenai menu dan *cooking time* dari *waiter/waitress*, menu yang dipesan sering terlalu lama untuk disajikan, pesanan yang tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh tamu, sering membuat tamu dipaksa menunggu lama dengan informasi yang kurang jelas menjadi salah satu penyebab tamu tersebut komplain. *Waiter dan waitress* yang tidak *stand by* di area restoran membuat tamu saat membutuhkan sesuatu atau bahkan tamu ingin menyampaikan komplainnya menjadi sulit.
2. Pertolongan pertama yang dilakukan saat terjadi komplain ialah meminta maaf atas karena memina maaf dan mendengarkan keluhan dari tamu merupakan tanggung jawab dari para *waiter/waitress*. Lalu ketika pada saat para staf Matra 21 Restaurant menangani komplainnya sudah mampu melakukan prosedur yang ada pada ILEAD, maka dapat dikatakan keluhan yang terjadi pada departemen *F&B Service* di Matra 21 Restaurant

dapat teratasi dengan baik, membangun kepercayaan kembali dari tamu dan membuat tamu tersebut puas atas apa yang mereka sampaikan mengenai keluhan, dan nantinya dapat berpeluang tinggi untuk tamu tersebut kembali lagi dan membeli produk serta jasa yang dapat memuaskan mereka.

3. Penanganan dari masalah komplain yang dilakukan oleh pihak Matra 21 Restaurant sudah dapat dikatakan cukup baik dan cepat. Sesuai dengan SOP dan aturan yang ada saat terjadinya masalah komplain pada tamu, pihak dari staf Matra 21 Restaurant sudah memaksimalkan untuk menangani komplain secara baik dan teratur dengan mengikuti anjuran SOP dari perusahaan dan teknik seperti ILEAD (*identify, listen, apologize, empathy and decide*) sudah diterapkan. Maka dapat disimpulkan dengan cara penanganan tersebut, para tamu yang memberikan komplainnya di Matra 21 Restaurant sejauh ini sudah ditangani dengan baik agar tamu-tamu tersebut tetap merasa nyaman dan percaya dengan pelayanan serta produk-produk yang ada di Grand Menteng Hotel Matraman maupun Matra 21 Restaurant

## Saran

Saran dari hasil penelitian ini adalah untuk para staf Matra 21 Restaurant lebih mengenal lagi sifat-sifat dan keinginan dari masing-masing tamu, karena dengan mengetahui karakter dari tamu tersebut memudahkan untuk para staff mengetahui apa yang memang menjadi keinginan dan kebutuhan dari tamu. Adanya penjelasan lebih jelas kedepannya perihal menu dan *cooking time* nya agar meminimalisir kesalahan yang sama terjadi, serta diberlakukannya pemeriksaan ulang dan lebih perhatian lagi pada saat alat makan akan dipasang untuk digunakan tamu seperti *cutleries* dan *chinaware* agar tidak ada lagi bercak kotor atau sisa makanan yang menempel.

Sering diadakan pergantian menu agar tamu tidak bosan dengan menu yang tidak bervariasi, waiter/waitress yang sedang bertugas wajib untuk selalu *stand by* di area restoran pada jam operasional hotel dan adanya akses mudah untuk para tamu menyampaikan komplainnya, contoh sediakan *guest comment* di area restoran. Adanya training khusus untuk menangani komplain dari para *leader* untuk diterapkan kepada para staf agar mengetahui apa saja dasar yang harus dilakukan dan diketahui saat terjadinya komplain.

Lebih perhatian lagi mengenai pesanan yang masuk, pastikan pesanan tersebut tepat waktu untuk disajikan kepada tamu agar tamu tidak lama menunggu dan adanya ketelitian saat makanan atau minuman yang dihidangkan terhindar dari benda-benda yang tidak diinginkan. Tidak lupa juga untuk selalu menanyakan apakah tamu yang berkunjung dan menikmati produk di Matra 21 Restaurant sudah merasa puas terkait dengan pelayanan dan produk yang diberikan pada tamu, agar para staf dapat mengetahui apa yang menjadi keinginan, kebutuhan, dan kesenangan dari tamu tersebut.

Apabila ada produk atau pelayanan yang kurang, tamu dapat langsung memberikan saran kepada para staf Matra 21 Restaurant dan nantinya para staf akan berterima kasih atas saran yang diberikan dan dikemudian hari pihak dari Matra 21 Restaurant dapat memperbaiki terkait dengan pelayanan maupun produk yang ada di restoran. Karena saran dan masukan yang ditujukan dari tamu kepada para staf merupakan bentuk dari perhatian untuk sebuah pelayanan dan produk yang sudah diberikan..

## DAFTAR PUSTAKA

- Angriani, T. (2019). Pengantar Pariwisata. Yogyakarta: Andi.
- Bagus, I. G. N. (2016). Manajemen Operasional Hotel. Denpasar: Udayana University Press.
- Bell, C. R., & Ludington, H. W. (2016). Delivering Excellent Customer Service: A Manager's Guide. New York: AMACOM.
- Irawan, H. (2021). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kurisnawan, Y. (2017). Food and Beverage Service: Pelayanan Makanan dan Minuman di Hotel dan Restoran. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Pratama, D. (2015). Public Relation Perhotelan. Surakarta: PT. Aksarra Sinergi Media.
- Priansa, D. J. (2018). Perilaku Konsumen dalam Perspektif Pemasaran. Bandung: Alfabeta.

---

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Susepti, L., Prasetyo, H., & Wulandari, A. (2017). Pengantar Perhotelan dan Pariwisata. Jakarta: Mitra Wacana Media.