

**STRATEGI PENANGANAN *GUEST COMPLAINT* OLEH *DUTY MANAGER* DI
PRAMA SANUR BEACH HOTEL BALI****Ida Bagus Nyoman Bala Putra¹, Ni Ketut Sutrisnawati²****i.b.nyomanbalaputra@gmail.com¹, nksutrisnawati2@gmail.com****Akademi Pariwisata Denpasar¹²**

This research aims to identify and describe the Duty Manager strategy in guest complaints handling at Prama Sanur Beach Hotel Bali. This research is a qualitative research with descriptive analysis. The research in this study in front liner middle management is Duty Manager. The data collection methods which are used in this research are observation, interview, and documentation study. This study is found that the strategy of handling guest complaints by Duty Manager implemented at Prama Sanur Beach Bali Hotel. It is focused on guest satisfaction with five best steps how to handle guest complaint by taking a quick response, and empathetic approach. The process starts from listening carefully to the complaint, taking note by full responsibility, and giving a sincere apology. Next, appropriate solutions and take action and fulfilled solution as per the guest's needs to make sure guests feel satisfied. If the issue can not be resolved by the Duty Manager level, it can be solved to a higher management level such as Front office Manager or General Manager.

Keywords: Strategy, Handling Guest Complaint, Duty manager, Prama Sanur Beach Hotel Bali.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menggambarkan strategi *Duty Manager* dalam penanganan keluhan tamu di hotel Prama Sanur Beach, Bali. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan analisis diskripsi. Penelitian ini berfokus kepada level manager menengah yaitu *Duty Manager*. Metode pengumpulan data digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini memakai strategi dalam menangani keluhan tamu di fokuskan dengan kepuasan tamu dengan istilah 5 langkah pendekatan terbaik cara menangani keluhan tamu dengan pendekatan empati dan response yang cepat. Proses mulai dari mendengarkan tamu dengan serius, mempersiapkan catatan dengan kesungguhan dan permintaan maaf yang tulus kepada tamu. Solusi berikutnya adalah penyelesaian yang cepat dengan mengambil tindakan yang tepat dan cara lain seperti keperluan tamu untuk membuat tamu merasa puas atas pelayanan yang diambil. Jika masalah tersebut tidak dapat diselesaikan oleh *Duty*

Manager bisa dilimpahkan ke level managerial yang lebih tinggi yaitu Front Office Manager dan General Manager.

Kata Kunci: Strategi, Penanganan Keluhan Tamu, Duty Manager, Prama Sanur Beach Hotel, Bali.

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan industri yang bergerak dibidang pelayanan akomodasi, makanan dan minuman serta layanan lainnya. Industri perhotelan merupakan salah satu sektor penting dalam perekonomian global yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Dalam era digital yang ditandai dengan keterbukaan informasi dan kecepatan komunikasi, ekspektasi tamu terhadap pelayanan hotel semakin tinggi (Widyadnyana and Andiani, 2025). Sebagai salah satu bagian dari industri keramahtamahan /hospitality, kepuasan tamu merupakan faktor vital dan menjadi kunci keberhasilan. Tamu yang merasa puas cenderung menjadi tamu yang loyal. Kepuasan tamu sangat penting untuk mampu bersaing ditengah persaingan yang sangat ketat.

Pada pelaksanaan operasional sebuah hotel, menciptakan kepuasan tamu merupakan sebuah tantangan tersendiri. Tamu yang berasal dari berbagai latar belakang terkadang memiliki keinginan yang berbeda beda. Sehingga tidak semua keinginan tamu dapat dipenuhi. Tamu yang merasa tidak puas akan mengekspresikan ketidakpuasan mereka melalui keluhan atau complaint.

Customer Complaint biasanya terjadi karena harapan yang diinginkan tamu tidak sesuai dengan pelayanan, service maupun fasilitas yang disuguhkan oleh pihak hotel. Keluhan muncul sebagai ungkapan rasa ketidakpuasan tamu karena apa yang mereka dapatkan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Keluhan tamu dapat dijadikan acuan sebagai bentuk evaluasi diri dari kinerja yang telah dilakukan oleh karyawan. Dengan adanya keluhan tamu, hotel dapat mengetahui dan memperbaiki kekurangan yang dimiliki.

Prama Sanur Beach Hotel Bali terletak di Jalan Cemara, Sanur Bali. Hotel ini berdiri pada tahun 1974 dimiliki oleh BUMN perhotelan Indonesia. Tamu yang menginap di Prama kebanyakan dari tamu-tamu Eropa, Amerika, Australia, Asia dan juga Domestik. Tamu-tamu dari Garuda Indonesia Airlines juga menginap di Prama Sanur Bali. *Repeating guests* juga mendominasi untuk menginap kembali di Prama Sanur Beach Bali karena lokasi hotel yang sangat nyaman, tenang dan keramah tamahan pelayanan staff Prama Sanur Beach Hotel.

Prama Sanur Beach Hotel disamping lokasi yang strategis juga mampu memberikan pelayanan yang bagus tentang *hospitality, coutesy* dan *quality service*

dalam memenuhi ekpektasi tamu. Tamu-tamu memberikan *feedback* baik secara lisan maupun secara tertulis melalui review.

Strategi yang dilakukan untuk menangani keluhan tamu di Prama Beach Hotel, Bali adalah dengan memakai metode *the best 5 steps*. Setiap complaint tamu akan tertuju kepada *One Top Line Service* yang meneruskan kepada *Duty Manager* maupun departemen terkait untuk menangani secara cepat, emphatic dan solutif. Penanganan keluhan menjadi aspek penting dalam menjaga kualitas layanan, karena dengan adanya complain, pihak hotel dapat mengetahui letak kekurangan dan memperbaikinya sehingga kesalahan yang sama tidak terulang. Berdasarkan dari latar belakang tersebut dapat disimpulkan bahwa tujuan dari penelitian ini adalah membahas lebih lanjut tentang penanganan keluhan tamu menggunakan the best 5 steps di bagian Kantor Depan di Hotel Prama Sanur Beach, Bali dan dampak dari penanganan complain bagi tamu dan hotel.

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Hotel

Dalam undang-undang No.10 tahun 2009 tentang kepariwisataan, hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional, disediakan bagi setiap orang yang ingin mendapatkan pelayanan penginapan, makan dan minuman, hiburan seperti night club, discotheque, serta pelayanan menarik lainnya (Hermawan et al., 2018).dalam (Faizal Hamzah et.all , 2020).

Hotel merupakan tempat menginap yang terdiri atas beberapa atau banyak kamar yang disewakan kepada masyarakat umum untuk waktu-waktu tertentu serta menyediakan makanan dan minuman untuk para tamunya (Hurdawaty &Parantika, 2018) dalam (Kurnia and Wulandari, 2024).

Menurut Daryanto dan Setyabudi, (2014 : 32), dalam (Lagarensen *et al.*, 2025) Complain atau keluhan adalah pengaduan atau penyampaian ketidak puasan, ketidaknyamanan, kejengkelan,dan kemarahan atas service jasa atau produk. Sekecil apapun complain itu harus ditangani dengan serius untuk memberikan pelayanan yang bagus kepada costumers.Tujuannya adalah memberikan rasa nyaman dan memenuhi keinginan/ekpektasi tamu sehingga dampaknya memberikan *feedback* yang bagus untuk hotel, tamu akan kembali menginap sebagai *repeating guests* serta menulis ulasan yang bagus di kolom review.

Sehingga memberikan image yang baik terhadap hotel untuk merekomendasi tamu-tamu lain untuk memilih dan menginap di hotel Prama Sanur Bali Indonesia berdasarkan ulasan tamu-tamu yang pernah meninap di hotel tersebut..

2.2 Kepuasan pelanggan

adalah faktor kunci yang mempengaruhi niat pelanggan untuk kembali berkunjung (Widyanto & Siaputra, 2020) dalam (Luh Komang Candra Dewi, et all,) Dalam dunia perhotelan sangat penting memperhatikan pelayanan yang prima dan meminimalisir complain/keluhan tamu karena sangat berdampak terhadap kepuasan pelanggan untuk menjadi repeating guests. Pelanggan yang loyal terhadap hotel tempat menginap sangat membantu mengurangi biaya pemasaran dan menambah pendapatan hotel serta menjaga reputasi yang baik dan menarik minat pelanggan baru. Berdasarkan alasan tersebut, penelitian ini tertarik untuk mengkaji pengaruh personalisasi layanan dan penanganan keluhan terhadap niat kunjungan kembali melalui kepuasan pelanggan di Prama Sanur Beach Hotel Bali. Penanganan keluhan yang baik juga meningkatkan kepuasan pelanggan dan niat kunjungan ulang (Widyastutik, 2020). Peran dari Duty Manager dalam menangani complaint sangat berdampak besar terhadap tingkat hunian hotel. Tamu-tamu yang tadinya complain akan berbalik menjadi *loyal costumers* setelah mendapat penanganan yang professional dari *Duty Manager* maupun tim kantor depan.

Menurut Oliver (2019) dalam (Alan, 2023) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapan, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Tingkat kepuasan tamu sangat penting di perhatikan dengan memberikan pelayanan dan fasilitas yang baik karena tamu akan merekomendasikan hotel setelah mendapat expektasi yang diinginkan bahkan mempromosikan dengan *world of mouth* maupun langsung mengexpresikan dengan menulis di kolom *review*. Sebaliknya tamu bisa saja meluapkan kekecewaannya dengan menulis *negative comment* dikolom *review* dan tidak merekomendasikan hotel tempat menginapnya ketika menerima pelayanan maupun fasilitas di bawah ekpektasinya. Dampaknya adalah *review* dari hotel akan terjun bebas dan sangat berpengaruh terhadap tingkat hunian hotel.

2.3. Keluhan Tamu

Keluhan pelayanan adalah ekspresi perasaan ketidakpuasan pelanggan terhadap standar pelayanan, tindakan atau tidak ada tindakan aparat pelayanan yang berpengaruh kepada pelanggan (Sunarto, 2011) dalam (Kurnia and Wulandari, 2024).

Pada umumnya sebagian besar perusahaan pada bidang pariwisata dan non pariwisata yang menyediakan jasa pelayanan kepada tamu sangat berkaitan dengan keluhan tamu/complain yang datangnya tidak terduga-duga. Keluhan biasanya terjadi tamu-tamu tidak mendapatkan apa yang mereka inginkan sesuai dengan ekpektasi tamu itu sendiri.

Keluhan tamu biasanya terjadi pada bagian kantor depan dikarenakan pada seksi tersebut merupakan kesan pertama tamu dan sekaligus kesan terakhir ketika *check in* maupun *check out* pada sebuah hotel. Staff front office harus mampu memberikan kesan pertama yang bagus buat tamu-tamu yang tiba dan sebaliknya jika terjadi keluhan harus mampu diselesaikan dengan *emphaty* dan response yang cepat untuk memberikan solusi yang cepat kepada pelanggan.

2.4 Konsep Kantor Depan

Kantor depan merupakan *the first impression and the last impression for guests*. Kantor depan juga merupakan *circle of guests* artinya tamu sebelum melakukan *pre arrival*, *arrival*, *occupied* dan *check out* bahkan dalam mengekspresikan keluhan (*complaint*), selalu berhubungan dengan kantor depan. Oleh sebab itu, penilaian tentang keseluruhan hotel dilihat dari kantor depan sebagai *stage center* dalam memberikan *quality service* kepada pelanggan.

Menurut Bagyono (dalam Kisti & Mayasari, 2019:78 dalam (Sukamerta and Andiani, 2020) fungsi departemen kantor depan adalah, sebagai berikut :

1. Menjual kamar (reservation, check-in, check-out)
2. Menangani informasi produk/ pelayanan dan informasi umum
3. Mengkoordinasi pelayanan tamu dengan departemen lain
4. Melaporkan status kamar
5. Mencatat pembayaran tamu (guest folio)
6. Menyelesaikan pembayaran tamu pada saat tamu check out
7. Menyusun riwayat kunjungan tamu untuk tujuan peningkatan pelayanan
8. Menangani telepon, pesan, faximili dan email
9. Menangani barang bawaan tamu

Peran *Duty Manager*

Duty Manager adalah managerial representative dari *General Manager*. *Duty Manager* bertugas di kantor depan/lobby khususnya menangani keluhan tamu disamping juga membantu tamu memberikan informasi serta mengadakan interaksi dengan departement lain untuk melancarkan oprasional hotel. *Duty Manager* dituntut untuk mampu berkomunikasi yang baik, sigap, responsif dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan keluhan tamu serta mampu memberikan *solution feedback* yang memuaskan complain tamu.

Di Prama Sanur Beach Hotel, semua *complaint* dari tamu di alamatkan kepada *one top line service* khusus bagi tamu-tamu dari kamar yang *complaint* melalui telephone.

Petugas *One Top Line Service* inilah staff pertama yang menerima *complaint* tamu dan diinformasikan kepada *Duty Manager* ataupun *Guest Relation* untuk menangani *complaint* tamu secepatnya. Petugas *One Top Line Service* harus cekatan, *responsive*, *quick action* dan menguasai semua bidang departement. Menurut (Irfal & Alfira Meirafina, 2022) dalam (Widyadnyana and Andiani, 2025b) (*Call center* memiliki peran dalam hal memastikan segala kebutuhan dan permintaan tamu dapat terpenuhi. *Call center* memiliki peran strategis dalam mendukung operasional sebuah perusahaan, termasuk di industri perhotelan. *Duty Manager* tidak saja berfungsi sebagai penyambung komunikasi antar *top management* dengan pelanggan, tetapi juga mampu menjaga citra hotel sehingga tamu-tamu menginap lagi sebagai *repeating guests* karena merasakan ekpektasinya

terpenuhi dengan pemecahan masalah yang dilakukan oleh *Duty Manager* dengan ramah, empati, solutif dan professional

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang merupakan suatu proses terlibat langsung di lapangan, pengamatan langsung, pemantauan terhadap tamu-tamu di Hotel Prama Sanur Bali. Penelitian kualitatif menurut Saryono (2010) dalam (Kurnia and Wulandari, 2024), merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif.

Menurut Winartha (2006), dalam (Kurnia and Wulandari, 2024), analisis deskriptif kualitatif adalah menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk membuat gambaran secara umum, membuat kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden, dan melakukan observasi pada situasi yang dihadapi secara langsung di lapangan.

Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi dan wawancara dengan narasumber, yaitu , reception, dan *Duty Managers* yang secara langsung terlibat dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari studi literatur dan penelitian terdahulu yang relevan, guna memperkuat landasan teoritis dalam penelitian ini serta SOP penanganan guest complain pada Prama Sanur Beach Hotel, Bali yang digunakan sebagai bahan kajian. Setelah data dikumpulkan dengan lengkap, data akan diolah dengan teknik deskriptif kualitatif guna memaparkan serta memberikan penjelasan mengenai data-data yang didapat pada saat wawancara dan nantinya akan ditarik kesimpulan sesuai dengan hasil penelitian. Jenis data yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu jenis kualitatif deskriptif yang berupa *guest comment at online review*. Jenis data yang satu ini bisa didapatkan melalui isian observasi, dokumentasi review, dan studi literatur.

Metode observasi adalah metode yang digunakan peneliti untuk meneliti rumusan masalah yang terdapat dalam Prama Sanur beach Hotel, dengan hasil rumusan masalah yang paling banyak terjadi yaitu *guest complain* atau keluhan tamu dan metode dokumentasi sebagai lampiran bukti berupa tabel *guest review* yang menjadi keluhan dari tamu dan untuk studi literatur untuk melengkapi referensi.

HASIL & PEMBAHASAN

Klasifikasi Complaint

Klasifikasi berbagai jenis keluhan tamu mengacu pada jenis komplain menurut Norwel (2005:27) dalam (Rendrawan & Ngr Yudha Martin Mahardika, 2020), dalam (Widyadnyana and Andiani, 2025b) dapat dirangkum dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Kategori Komplain	Komplain Tamu
<i>Mechanical Complaints,</i>	<i>Related to mechanical problem</i>
-	
<i>Atitudinal Complaints,</i>	Concerning to staff's attitude
<i>Service Related Complaint,</i>	<i>Related to qualified service</i>
<i>Unusual Complaints.</i>	Tricky guests.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sutarini yang bertugas di *One Top Line Service* menjelaskan semua complain dari tamu akan tertuju ke outlet One Top line Service khususnya tamu yang komplain memakai fasilitas telephone dari kamar. *Staff of one top line service* yang meneruskan ke *Duty Manager* maupun ke department terkait.

Winda *Guest Relation Officer*, Prama Hotel Sanur Beach Bali menjelaskan complaint umumnya yang sering dihandle adalah: *cleanliness* yaitu tamu complain bukan karena dominan faktor kotor karena debu tetapi karena *defect* seperti furniture kelihatan buram dan perlu di polish lagi sehingga kelihatan mengkilap.

Agus Triandi *Duty Manager* juga mengungkapkan *mechanical complain* yaitu complain tamu ke *Duty Manager* mengenai AC tidak dingin dan memerlukan *follow up* yang cepat dengan koordinasi dengan *enggining department* untuk membuat tamu merasa nyaman. *Mechanical Complaint* di kamar seperti AC yang kurang dingin atau *noisy* dan solusinya ac tersebut harus dikerjakan sama staff enggining, jika masih belum bisa di perbaiki dipindahkan ke kamar lain bahkan bisa di upgrade untuk memberikan rasa puas kepada tamu tentang pelayanan Prama Sanur Beach Hotel.

Ayu Sriningsih *Duty Manager* membenarkan pendapat Winda bahwa Complaint *cleanliness* biasanya dikeluhkan oleh tamu-tamu gen Z yang berwarna kulit gelap khususnya Negara Amerika yang membandingkan dengan hotel seperti Apurva Kempinsky yang memang bangunannya dan fasilitas yang baru.

Attitude Complaint sangat jarang terjadi di Prama karena SDM Prama Beach Hotel sangat ketat di training oleh bagian Human Resource dan Prama Hotel

Sanur Beach terkenal sebagai salah satu hotel Bintang lima dengan pelayanan service teramah di Bali

Unusual Complaint yaitu complaint yang tidak biasa terjadi, khususnya dikeluhkan oleh para tamu yang menginap.

Misalnya: Live music seperti DJ yang gelar oleh Hotel kepada tamu pernah sampai jam 00.00 malam membuat tamu merasa terganggu dengan mengeluhkan suara yang bising karena umumnya tamu-tamu di Prama Hotel adalah dominan tamu-tamu *baby boomers* yang memerlukan ketenangan dan keheningan untuk beristirahat atau tidur di jam tersebut.

Ayu Sriningsih menambahkan berikutnya ada beberapa tamu *tricky*, mereka mengekspresikan complain ketika check out pas di depan chasier dengan tujuan mendapatkan discount atau pengurangan harga kamar.

Berikut beberapa comment ter up date yang ditulis tamu-tamu di Trip Advisor: Prama Sanur Beach Hotel & Leisure Seminyak Bali. Salah satunya adalah repeater guest/solo Free Individual Traveller (FIT) dan menulis ulasan akan pasti kembali lagi dan memilih ke Prama Sanur Beach untuk menginap. Beberapa tamu berikut juga menulis di ulasan seperti family, juga a couple

Daydream745725 wrote a review Oct 16

MY HAPPY PLACE

My 2nd stay at the prama resort highly recommend the resort is lovely staff friendly and helpful rooms were spacious very clean food / cocktails great swimming pool is enormous/ special area for kids.lots of deck chairs around the pool or you can choose the deck chairs at the beach (my favourite)

This hotel is great value i will definitely return ♥

Tip:

There lots of spots to sit at beach.greatwalks along the path / bikes on offer

Value	*****	Rooms	*****	Location

Cleanliness	*****	Service	*****	Sleep Quality

Date of stay:

October 2025

Trip type:

Traveled solo

Mira B wrote a review Oct 12
38 contributions

**

Unfortunately Disappointing

We made a tour of Bali (booked through an agency) and Sanur was our last stay, staying at Prama Sanur. Those who book here must be aware that they are staying in a very large complex with over 400 rooms and it is always very lively here. Our stay was okay but the rooms and pool are very old. Everything very worn, safe works only to a limited extent, rooms very musty and damp. Quiet by the pool or at breakfast you look for through the mass of people in vain. Staff but nice and accommodating and the food is also okay (but have already had much better breakfast in other hotels).

Value *** **Rooms** * **Location** ***
Cleanliness ** **Service** **** **Sleep Quality** **

Date of stay:
October 2025
Trip type:
Traveled as a couple

Data mengenai complain tamu terhadap pelayanan di Prama Sanur Beach Hotel
Dalam 3 bulan terakhir 2025
(Sumber: Duty Manager's complain list)

Tahun 2025	Agustus	September	Oktober	Total
Each Month of Complaint	24 cases	23 cases	29 cases	76 cases

Mengamati dan menganalisa complain diatas, tamu yang komplain ada yang langsung ke *reception*, *guest relation officer* maupun *Duty Manager* disamping juga tamu komplain dengan telephone langsung ke staff *One Top Line Service*.

Mechanical Complaint juga relatif kecil karena staff Prama Sanur Beach Hotel, Bali sangat terlatih untuk memperhatikan cleanliness tamu dari senior yang berpengalaman. Tamu yang complain biasanya melaporkan AC noisy. Sedangkan complain yang berhubungan dengan pelayanan seperti kasus makanan soto yang

diorder tamu kurang panas, dan banana plater yang dipesan tamu juga rasanya agak keras.

Unusual complaint juga terjadi dengan *tricky guest*, setelah pesan makanan menolak untuk membayar. *Duty Manager* menangani dengan pendekatan humanis emphati dan solutif akhirnya tamu mau membayar.

Langkah-langkah dalam menangani complaint oleh *Duty Manager* seperti sumber yang didapatkan langsung dari *Duty Manager* Prama Sanur Beach Sanur Hotel adalah hotel bertaraf International Bintang lima yang mengkedepankan *quality service* dan *friendlinest hospitality* yaitu penanganan complaint tamu secara cepat, emphaty, ramah, responsif dan bertanggung jawab dan berorientasi memberikan solusi. Langkah-langkah tersebut antara lain:

1. *Listen & Stay Calm*: mendengarkan keluhan tamu yang diterima oleh *One Top Line Service staff* yang diinformasikan kepada *Duty Manager*. *Duty manager* dapat langsung menemui tamu di kamar atau di restaurant ketika complain atau tamu sendiri bisa langsung ke *Duty Manager* di lobby setelah menelpon atau tanpa menelpon *Staff One Top Line Service*. Setiap complain tamu sangat penting diperhatikan dan didengar dengan empathy dan keseriusan. Ketenangan mampu menahan emosi dan tidak panik adalah kunci menangani complain.
2. *Take note & write down all complaint*: Mencatat jenis complain tamu dengan baik dan emphaty untuk segera ditindaklanjuti, karena tamu yang complaint yang diperlukan adalah mendengar dengan seksama dan mencatat jenis complain tamu untuk segera ditindak lanjuti. Jadi *Duty Manager* bertanggung jawab penuh menerima keluhan tamu dan selanjutnya segera mengambil tindakan yang tepat untuk menindaklanjuti. Keseriusan dalam menangani complain adalah sangat penting diketahui oleh tamu.
3. *Apologize with the inconvenience* artinya meminta maaf dengan ketulusan dan turut beremphati atas keluhan tamu agar tamu merasakan masalahnya diperhatikan dan didengarkan serta berharap mendapatkan solusi yang cepat dan tuntas.
4. *Follow Up* artinya, *Duty Manager* mengambil tindakan dengan memfollow up permasalahan dari tamu untuk mendapatkan solusi. Jika problem tidak bisa ditangani oleh *Duty Manager* perlu approval dari atasan, segera menghadap *Front Office Manager* maupun *General Manager*.
5. *Problem solution and give guests feedback* yaitu complain tamu adalah prioritas dan setelah masalah terselesaikan segera menyampaikan kepada tamu dan mengecek kepuasan tamu bahwa masalah yang dikeluhkan benar-benar ditangani dengan baik dan meyakinkan tamu ekpektasinya telah terpenuhi.

Penanganan *Guest Complaint* oleh *Duty Manager* Prama Sanur Beach Hotel, Bali memberikan dampak positif baik terhadap tamu maupun kepada hotel sebagai berikut:

1. *Image of Hotel*: tamu yang mendapatkan penanganan secara responsif, sigap, feedback yang solutif akan memberikan dampak yang luar biasa terhadap tingkat kepuasan tamu. Tamu memberikan citra positif terhadap hotel dan menulis secara langsung ke kolom *Trip Advisor*.
2. *Guest's satisfaction* tamu yang complain akan berbalik menjadi tamu yang loyalis untuk menginap di hotel Prama Sanur Beach, Tamu-tamu yang merasa puas dengan pelayanan staff hotel akan menjadi *repeating guests*.
3. *Ranking on Trip Advisor* akan meningkat tajam, Tamu yang mendapat pelayanan yang baik, optimal dan memuaskan pasti akan menulis ulasan yang bagus di Trip Advisor dan tentunya merupakan keuntungan yang sangat penting bagi hotel dalam menempati urutan *ranking on Trip Advisor* di area Sanur. Begitu juga sebaliknya, *Ranking di Trip Advisor* akan jatuh jika tamu menulis comment negatif karena pelayanan yang diberikan hotel tidak sesuai dengan ekspektasi tamu.
4. *Hotel Revenue* artinya tamu yang menerima pelayanan yang baik selama menginap di Prama Sanur Beach Hotel pasti menulis di *Review* dan mempromosikan secara *Words of Mouth* baik kepada keluarga, kolega maupun ke tamu-tamu yang lain dan tentunya meningkatkan revenue.
5. Loyalitas karyawan artinya ketika karyawan melihat *Duty Manager* bekerja keras menangani complain tamu, otomatis karyawan akan menjadi lebih loyal bekerja, ada rasa hormat dan termotivasi untuk bekerja menjaga reputasi hotel bersama-sama.

Langkah-langkah yang dilakukan Duty Manager untuk mengantisipasi munculnya complain

Pertama, Komunikasi yang efektif dan berkelanjutan dengan *One Top Line Service* mengenai complaint atau request tamu yang harus secara cepat ditindaklanjuti sehingga tamu tidak harus menunggu lama dan menelpon lagi memastikan complainnya sudah ditangani atau belum. *Staff in charge at One Top Line Service* harus memiliki kriteria yang sigap, cepat memfollow up, responsive dan memiliki komunikasi yang baik terhadap semua department terkait seperti *Front Office, Engineering, Food and Beverage, Housekeeping, Sales* dan sebagainya. Kedua, *Duty Manager* memastikan tidak adanya complaint lagi tentang

Live Music seperti Reggae, DJ, traditional dance dan sebagainya seperti imbauan Desa Adat Sanur batas waktu music performance sampai jam 22.00 wita sehingga tidak mengganggu kenyamanan dan ketenangan tamu dalam beristirahat maupun warga yang tinggal dekat hotel.

Ketiga, Tindakan seperti penawaran *up grade* kamar atau kompensasi bukan otoritas *Duty Manager* tetapi hanya diberikan atas persetujuan level manajerial yang lebih tinggi dari *Duty Manager* yaitu F O M dan General manager namun dilakukan dengan cepat dan professional.

Keempat, *Duty Manager* berusaha tidak memberikan kompensasi *refund* berupa uang ke tamu yang complaint tetapi mengganti dengan *complimentary transport to airport* ketika tamu *check out*, *late check out*, *Free Afternoon Tea*, *Free Medium Fruit Basket with Apologized card* ataupun *Free One Hour Massage at SPA*.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan Analisa data diatas, strategi *the best 5 steps* penanganan complain oleh *Duty Manager* di Prama Sanur Beach Hotel, Bali melalui *One Top Line service* memberikan dampak positif terutama dalam hal prinsip-prinsip keluhan manajemen modern menekankan *quality service* seperti mendengarkan keluhan tamu dengan sungguh-sungguh, *quick response*, *apologize*, *follow up*, *a real solution* serta *problem solving feedback* yang berkelanjutan.

Sistem *One Top Line Service* dan penanganan komplain yang cepat, solutif dan professional dari *Duty Manager* mengubah *negative image* dari tamu-tamu Prama Sanur Beach Hotel Sanur, Bali menjadi tamu yang loyalis untuk menginap kembali lagi menjadi *repeating guests* dan bahkan tamu-tamu yang komplain tersebut yang mempromosikan kepada teman-temannya, kolega, family baik secara *words of mouth* maupun menulis langsung di *Trip Advisor*. Hal ini dapat dilihat dalam kutipan ulasan di Prama Sanur Beach Hotel, Bali.

Namun demikian *unusual complaint* juga terjadi yaitu pergelaran *Live Music* seperti *Live DJ*, *Reggae on The Beach*, *Traditional Dance* seperti tektekan, kecak di Open Stage di malam hari harus di stop sampai jam 22.00 malam karena complain datang dari tamu-tamu merasa terganggu dan tidak nyaman mendengar suara musik yang sangat mengganggu kualitas istirahat dan jam tidur dari tamu-tamu yang menginap di Prama Sanur Beach Hotel, Bali.

Manajemen Prama Sanur Beach Bali sangat menyadari penanganan keluhan yang baik bukan hanya tentang memecahkan masalah yang dihadapi tamu, tetapi juga tentang menjaga hubungan jangka panjang dengan tamu, yang pada gilirannya akan mendukung tingkat hunian dan keberlanjutan bisnis hotel. *Review* di *Trip Advisor*

diasas mengungkapkan tamu akan kembali lagi menginap karena pelayanan yang ramah, menyenangkan dan memuaskan tamu.

Prama Sanur Beach Hotel, Bali yang terkenal dengan *taglines Friendliest Hospitality* in Bali kedepannya perlu mengantisipasi keluhan tamu khususnya *unusual complaint* walaupun porsi complain relatif kecil tetapi perlu antisipasi menghadapi *tricky guests* yang menginap di Prama Sanur Beach Hotel, Bali. Furniture perlu rutin di polish agar kelihatan cerah dan bersinar dengan tetap mempertahankan nilai klasiknya untuk mengantisipasi complain tamu. Selain itu, perlu secara berkelanjutan terus dijaga sistem training dari Human Resources dan komunikasi internal yang lebih efisien dan terstruktur antar departemen, mempertahankan #1 dari 5 hotel di Sanur di Trip Advisor dan memastikan bahwa setiap keluhan dapat ditangani secara kolaboratif dan tuntas.

REFERENSI

Alan, R.W. (2023) 'Analisis Faktor-Faktor Pembentuk Kepuasan Pelanggan Hotel (Studi Pada Hotel Amboina Kota Ambon)', *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), pp. 225–231.

Kurnia, T.I. and Wulandari, P.P. (2024) 'Prosedur Penanganan Keluhan Tamu Pada Departemen Front Office di Friei Bali Echo Beach Hotel Canggu', *Jurnal Daya Tarik Wisata*, 6(1), pp. 22–26.

Lagarensen, B.E.S. *et al.* (2025) 'ANALISIS PENANGANAN GUEST COMPLAIN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN FRONT DESK HARRIS HOTEL BATAM CENTER', *Journal of Hospitality and Tourism*, 8. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.35729/jhp.v8i1.147>.

Sukamerta, I.K.N. and Andiani, N.D. (2020) 'Penanganan Keluhan Tamu dengan Metode ILEAD Oleh Karyawan Kantor Depan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali', *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 3(1), p. 36. Available at: <https://doi.org/10.23887/jmpp.v3i1.29000>.

Widyadnyana, I.N.A. and Andiani, N.D. (2025a) 'HOLIDAY INN RESORT BARUNA BALI', 8(2), pp. 43–51.

Widyadnyana, I.N.A. and Andiani, N.D. (2025b) 'STRATEGI PENANGANAN GUEST COMPLAINT OLEH CALL CENTER DI HOLIDAY INN RESORT BARUNA BALI', *MANAJEMEN PERHOTELAN DAN PARIWISATA*, 8(2), pp. 43–51.