

Analisis Handling Complaint Tamu Yang Menginap Di Grand Basko Hotel Padang

Wilvha Juliana

Universitas Negeri Padang

Dwi Pratiwi Wulandari

Universitas Negeri Padang

Korespondensi penulis: wilvha2107@gmail.com

Abstract. This research began with guest complaints regarding the follow-up carried out by staff when complaints were submitted by guests at the Grand Basko Hotel Padang. This research aimed to analyze and describe the handling of guest complaints at the Grand Basko Hotel Padang in terms of the HEAT method. Through this research, researchers have found out the analysis of handling complaints from guests staying at the Grand Basko Hotel Padang. This type of research is descriptive research with qualitative data. The informants in this study consisted of nine people divided into six hotel staff and three guests. Data collection was carried out through interviews, observation and documentation. Then, the data is processed to be reduced, presented and conclusions drawn. The data from this research were tested using source triangulation, method triangulation and time triangulation. The research results show that in handling guest complaints, Grand Basko Hotel Padang staff have applied a listening attitude, empathy, apologies, then implemented actions and follow-up.

Keywords: Handling Complaint, Hear them out, Empathize, Apologize, Taking action and follow up

Abstrak. Penelitian ini bermula dari adanya keluhan tamu terkait tindak lanjut yang dilakukan staf saat keluhan disampaikan tamu di Grand Basko Hotel Padang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan penanganan keluhan tamu di Hotel Grand Basko Padang ditinjau dari metode HEAT. Melalui penelitian ini, peneliti akan mengetahui analisis penanganan keluhan tamu yang menginap di Grand Basko Hotel Padang. Jenis penelitian ini bersifat penelitian deskriptif dengan data kualitatif. Informan dalam penelitian ini terdiri dari sembilan orang yang terbagi menjadi enam staf hotel dan tiga orang tamu. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Kemudian, data diproses untuk direduksi, disajikan, dan ditarik kesimpulan. Data hasil penelitian ini diuji dengan triangulasi sumber, triangulasi metode dan triangulasi waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam menangani keluhan tamu, staf Grand Basko Hotel Padang telah menerapkan sikap mendengarkan, empati, meminta maaf kemudian menerapkan tindakan serta tindak lanjut.

Kata kunci: Penanganan keluhan, Mendengarkan, Empati, Meminta maaf, Bertindak dan tindak lanjut.

PENDAHULUAN

Salah satu negara tujuan wisata di dunia adalah negara Indonesia, karena memiliki beragam keindahan alam dan budaya pada sektor pariwisatanya. Menurut Tebay (2015:78), “Pariwisata adalah perjalanan individu atau kelompok dari satu tempat ke tempat yang lain untuk mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam bidang alam, sosial, budaya, dan teknologi”. Pariwisata memiliki potensi untuk mendorong pertumbuhan ekonomi yang cepat, terutama dalam hal penciptaan lapangan kerja dan peningkatan pendapatan, karena industri ini kompleks dan mencakup berbagai subsektor lainnya.

Salah satu sektor jasa yang bergerak dibidang jasa adalah hotel. Menurut Hermawan dkk (2018), “Industri atau bisnis jasa yang dikelola secara komersial dikenal sebagai hotel”. Sebagai jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan penginapan, makanan, dan minuman, serta layanan pengunjung lainnya yang dikelola secara komersial oleh masyarakat umum. Hotel berusaha mendapatkan sekelompok orang untuk memasarkan barang dan jasanya agar tamu puas dan terus menggunakan jasa dari pelayanan hotel tersebut.

Salah satu industri perhotelan yang ada di Kota Padang adalah Grand Basko Hotel. Grand Basko Hotel merupakan salah satu hotel bintang 4 (****) yang berlokasi di kota Padang, Sumatera Barat. Hotel ini menarik karena berada tak jauh dari pusat kota, pusat bisnis dan destinasi wisata. Hotel ini memiliki 7 (tujuh) department yaitu *Human Resource Department, Accounting Department, Sales & Marketing Department, Front Office Department, Housekeeping Department, Food & Beverage Department and Engineering Department*.

Pada umumnya sebagian besar hotel pada bidang pariwisata dan non pariwisata yang menyediakan jasa pelayanan kepada tamu tentunya tidak pernah lepas dari keluhan tamu, keluhan tersebut tentu tidak dapat dihilangkan namun keluhan dapat diminimalisir dengan cara penanganan yang tepat. Menurut Artanti dan Ningsih dalam Prasetya (2018:3), “*Handling complaint* adalah kesempatan untuk memperkuat hubungan dan menumbuhkan loyalitas.”. Seperti yang diterapkan oleh Grand Basko Hotel dalam *handling complaint* yaitu dengan cara menerapkan metode HEAT (*hear them out, empathize, apologize, taking and follow up*) untuk mengurangi adanya *complaint*.

Metode HEAT adalah metode yang lazim digunakan untuk menghadapi keluhan tamu. Menurut Mahendra & Sutanto (2021) “Untuk mengatasi *complaint*, dapat menggunakan metode yang lazim disingkat sebagai HEAT, yaitu *hear them out, empathize, apologize, taking action and follow up*”. Dengan penerapan metode HEAT tamu akan merasa diperhatikan setelah merasa dikecewakan. Adapun keluhan tamu yang peneliti temukan dari beberapa ulasan *complaint* tamu di Grand Basko Hotel padang melalui aplikasi *travel agent* (traveloka & Tiket.com) dan *platform google review* pada tahun 2023 seperti Tamu merasa kurang didengar dan merasa respon dari *staff* hotel sangat lambat terkait keluhan yang disampaikan tamu untuk mengganti handuk, sampai tamu menelepon sebanyak 3x baru diganti, tamu merasa tidak adanya rasa empati *staff* karena membiarkan tamu menunggu terlalu lama karena kursi yang tersedia direstoran penuh, tamu merasa kurang ramah nya *staff front office* dalam melayani tamu dan tamu merasa kecewa sebab tidak diberitahu mengenai adanya voucher bebas parkir sehingga tamu harus membayar biaya parkir ketika pergi dari hotel, namun pihak hotel tidak memberikan klarifikasi mengenai hal tersebut dan lepas tangan terhadap kerugian yang dialami

tamu. Dengan demikian, peneliti melakukan penelitian tentang analisis *handling complaint* tamu yang menginap di Grand Basko Hotel Padang.

KAJIAN TEORITIS

Handling Complaint

Pranendra (2016:4), “Penanganan keluhan adalah suatu bagian dari sistem pelayanan publik sebagai atur kelola keluhan yang diajukan oleh tamu atas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan, yang terdiri dari serangkaian kegiatan berupa proses dan pengelolaan keluhan”.

Metode HEAT(*Hear them out, empathize, apologize, taking action and follow up*)

Menurut Soenarno dalam Syafriani (2016) metode HEAT adalah metode yang lazim digunakan dalam menangani keluhan tamu agar terjadi respon baik yang dapat memuaskan tamu setelah terjadinya keluhan. Metode tersebut meliputi: 1) *Hear them out*, dalam *hear them out* terdapat empat unsur yaitu mendengar dengan saksama, *respect* (menghargai), merespon secara aktif dan *audible* (memahami), 2) *Empathize*, dalam *empathize* terdapat satu unsur yaitu ikut merasakan permasalahan orang lain, 3) *Apologize*, dalam *apologize* terdapat dua unsur yaitu meminta maaf dan *humble* (rendah hati), 4) *Taking action and follow up*, dalam *taking action and follow up* terdapat empat unsur yaitu klarifikasi, solusi, persetujuan dan mengambil tindakan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini ialah metode penelitian deskriptif menggunakan metode *survey* dengan data kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Grand Basko Hotel Padang, sejak bulan November hingga Desember 2023. Teknik penentuan informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Jadi informan dalam penelitian ini berjumlah 9 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, menggunakan tiga metode triangulasi data yaitu triangulasi sumber, triangulasi metode dan triangulasi teori untuk menguji kredibilitas data. Pada penelitian ini, ada tiga teknik analisis data: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

a. Hear them out

Dari hasil wawancara mengenai indikator *hear them out*, didapatkan hasil bahwa *staff* di Grand Basko Hotel Padang sudah mendengarkan dengan saksama keluhan yang

disampaikan oleh tamu, dapat menunjukkan sikap *respect*, dapat merespon secara aktif, serta dapat memahami keluhan yang disampaikan oleh tamu.

Kemudian berdasarkan hasil observasi yang telah peneliti lakukan hasilnya sama yaitu seluruh *staff* sudah menerapkan *hear them out* dengan baik, *staff* mendengarkan keluhan tamu, *respect*, merespon dan dapat memahami keluhan tamu, *staff* mengajak tamu duduk untuk dapat mendengarkan, membicarakan keluhan yang tamu sampaikan secara baik-baik dan dengan tenang agar *staff* dapat memahami keluhan dan tamu dapat meredakan emosinya serta dapat mencari jalan keluar atau solusi terbaik atas keluhan yang disampaikan oleh tamu tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diatas, terkait indikator *hear them out* dalam analisis *handling complaint* tamu dapat diketahui bahwa dalam menangani keluhan tamu hal terpenting ialah *staff* dapat mendengarkan keluhan, menghormati, merespon secara positif, dan memahami keluhan tamu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator *hear them out* sudah diterapkan dengan baik dalam *handling complaint* tamu di Grand Basko Hotel Padang.

b. Empathize

Menurut hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap semua informan mengenai indikator *empathize*, *staff* di Grand Basko Hotel Padang tidak sepenuhnya dapat memahami yang dirasa oleh tamu, ada tamu yang berpendapat bahwa terdapat beberapa *staff* yang judes dan terkesan cuek terhadap keluhan yang tamu sampaikan.

Kemudian berdasarkan hasil observasi, bentuk rasa empati *staff* tidak dapat dinilai bahwa sepenuhnya *staff* berempati pada keluhan tamu, namun dengan ikut merasakan dan mencari solusi dengan cepat itu sudah merupakan bentuk empati, hal tersebut tidak dapat dinilai dari penglihatan atau dokumentasi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diatas, terkait indikator *empathize* dalam analisis *handling complaint* tamu yang menginap di Grand Basko Hotel Padang dapat disimpulkan bahwa seluruh *staff* dapat ikut merasakan apa yang dirasakan oleh tamu, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator *empathize* sudah diterapkan dengan baik dalam *handling complaint* tamu di Grand Basko Hotel Padang.

c. Apologize

Dari keseluruhan hasil wawancara diatas mengenai indikator *apologize*, didapatkan hasil bahwa *staff* di Grand Basko Hotel Padang sudah menerapkan *apologize* dengan baik dikarenakan seluruh *staff* sudah meminta maaf kepada tamu dan bersikap ramah terhadap tamu yang menyampaikan keluhan dan memberikan *compliment* sebagai wujud permohonan maaf.

Kemudian berdasarkan hasil observasi yang telah peneliti lakukan yaitu setelah mendengarkan keluhan tamu, *staff* menunjukkan bahasa tubuh meminta maaf seperti menyatukan telapak tangan dan mengangkatnya ke dada.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diatas, terkait indikator *apologize* dalam analisis *handling complaint* tamu yang menginap di Grand Basko Hotel Padang bahwa dalam menangani keluhan, *staff* meminta maaf dan tetap bersikap rendah hati (*humble*) kepada tamu yang menyampaikan keluhan. Adapun *staff* yang tidak mengucapkan maaf sebagai langkah awal dari *apologize*, itu dikarenakan *staff* tersebut ingin mendengar terlebih dahulu keluhan yang tamu sampaikan agar dapat di *follow up* secepatnya sesuai dengan bentuk keluhan yang tamu sampaikan dan kemana keluhan tersebut ditujukan barulah mengucapkan maaf. Saat *handling complaint* tamu, *staff* cukup meminta maaf saja dan memberikan solusi jika keluhan bersifat biasa saja. Namun jika keluhan bersifat fatal, biasanya pihak hotel memberikan sebuah *compliment* sebagai wujud permohonan maaf. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan indikator *apologize* sudah diterapkan dengan baik dalam *handling complaint* tamu di Grand Basko Hotel Padang.

d. Taking action and follow up

Dari hasil wawancara secara keseluruhan mengenai indikator *taking action and follow up*, didapatkan hasil bahwa *staff* di Grand Basko Hotel Padang sudah memberikan penjelasan terhadap keluhan tamu yang dirasa dapat dijelaskan dan masih dapat ditangani atau menyerahkan keluhan kepada *department* yang bertugas atas keluhan yang disampaikan oleh tamu tersebut, *staff* memberikan solusi atas keluhan tamu, namun sebelum memberikan solusi *staff* mendengarkan keluhan terlebih dahulu, jika keluhan dapat di *handle* sendiri maka *staff* akan langsung mem-*follow up* keluhan tersebut, jika *staff* tidak dapat menangani keluhan tersebut, *staff* harus melapor pada atasan terlebih dahulu agar dapat memberikan solusi yang sudah disetujui dari atasan dan mengambil tindakan secepatnya, namun ada tamu yang merasa bahwa penanganan keluhan lambat.

Kemudian berdasarkan hasil observasi yang telah peneliti lakukan yaitu *staff* telah memberikan penjelasan sebisa mungkin terkait keluhan yang disampaikan tamu, memberikan solusi langsung atau meminta persetujuan dari atasan terlebih dahulu dan menindaklanjutinya secepat mungkin, saat observasi dapat dilihat bahwa penanganan keluhan lambat itu kadang terjadi dikarenakan harus menunggu agar keluhan dapat ditangani oleh departemen terkait atau dilihat dari jenis keluhannya, ada yang dapat diatasi dengan cepat atau membutuhkan waktu yang agak lama, namun secara keseluruhan hasil observasi menunjukkan bahwa *staff* sudah memberikan penjelasan, solusi, harus meminta persetujuan atasan jika keluhan tidak dapat di *handle* sendiri oleh *staff* dan melakukan tindakan untuk menangani keluhan tamu.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diatas, terkait indikator *taking action and follow up* dalam analisis *handling complaint* tamu, *staff* sudah memberikan penjelasan sebisa mungkin kepada tamu agar tidak terjadinya kesalahpahaman, memberikan solusi dan

menindaklanjuti keluhan yang disampaikan oleh tamu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *staff* di Grand Basko Hotel Padang sudah menerapkan indikator *taking action and follow up* dengan baik dalam *handling complaint* tamu di Grand Basko Hotel Padang.

Dari keseluruhan hasil penelitian diatas, maka peneliti simpulkan dalam bentuk tabel berikut ini:

Tabel 1. Kesimpulan hasil penelitian

No	Indikator	Penerapan dalam <i>Handling Complain</i>
1	<i>Hear them out</i>	<i>Staff</i> di Grand Basko Hotel Padang sudah mendengarkan, menghargai, merespon secara positif dan memahami keluhan yang tamu sampaikan dengan baik.
2	<i>Empathize</i>	<i>Staff</i> di Grand Basko Hotel dapat ikut merasakan apa yang dirasakan oleh tamu dan mencari solusi dengan cepat itu merupakan bentuk empati yang <i>staff</i> lakukan terhadap tamu yang menyampaikan keluhan.
3	<i>Apologize</i>	<i>Staff</i> di Grand Basko Hotel sudah meminta maaf dan bersikap rendah hati kepada tamu yang menyampaikan keluhan. Adapun <i>staff</i> yang tidak mengucapkan maaf sebagai langkah awal dari <i>apologize</i> , itu dikarenakan <i>staff</i> tersebut ingin mendengar terlebih dahulu keluhan yang tamu sampaikan agar dapat di <i>follow up</i> secepatnya sesuai dengan bentuk keluhan yang tamu sampaikan dan kemana keluhan tersebut ditujukan dan mengucapkan permintaan maaf.
4	<i>Taking action and follow up</i>	<i>Staff</i> di Grand Basko Hotel sudah memberikan penjelasan sebisa mungkin kepada tamu agar tidak terjadinya kesalahpahaman, memberikan solusi dan menindaklanjuti keluhan tamu.

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian (2024)

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Analisis *handling complaint* tamu yang menginap di Grand Basko Hotel Padang ditinjau dari metode HEAT (*hear them out, empathize, apologize, taking action and follow up*) dapat dijelaskan seperti berikut.

a. *Hear them out*

Berdasarkan hasil temuan penelitian, *staff* di Grand Basko Hotel Padang telah mendengarkan secara seksama keluhan yang disampaikan oleh tamu agar keluhan yang tamu sampaikan jelas dan tidak terjadinya kesalahpahaman, kemudian menunjukkan sikap menghargai melalui *gesture* tubuh, mendengarkan dengan baik, tenang, tidak memotong pembicaraan dan tidak bersikap arogan terhadap tamu yang menyampaikan keluhan, merespon keluhan tamu secara positif dan dapat memahami keluhan yang disampaikan oleh tamu. Seperti yang dikemukakan oleh McKay, Davis dan Fanning (2018), “Mendengarkan merupakan kemampuan dasar dalam berkomunikasi untuk membuat hubungan, mempertahankan

hubungan dan merasa dihargai. Melalui mendengarkan, seseorang mampu memahami apa yang orang lain sampaikan sehingga memberikan respon baik verbal dan non verbal dengan tepat”.

b. *Empathize*

Berdasarkan hasil temuan penelitian, *Staff* di Grand Basko Hotel dapat merasakan perasaan tamu, ditunjukkan dengan sikap dan rasa empati *staff* yang berusaha menempatkan diri agar dapat lebih mengerti dan paham keluhan yang tamu sampaikan sehingga dapat memberikan solusi yang terbaik. Seperti yang dikemukakan oleh Heryanto (2016:48), “Empati membantu berhubungan baik, mendapatkan kepercayaan dari orang lain, dan mengembangkan pemikiran yang lebih matang, bijaksana dalam menghadapi berbagai situasi dan memudahkan mengelola emosi yang akan berpengaruh pada apa yang sedang dikerjakan”.

c. *Apologize*

Berdasarkan hasil temuan penelitian, *Staff* di Grand Basko Hotel saat tamu mengalami keluhan yang menyebabkan ketidaknyamanan, *staff* meminta maaf dengan segala kerendahan hati agar tamu dapat memahami situasi dan menerima permintaan maaf. Sejalan dengan teori Andiani (2020), “*Staff* harus meminta maaf atas kesalahan dan ketidaknyamanan yang terjadi. Permintaan maaf harus disampaikan dengan alasan yang logis dan dengan cara yang sopan sehingga tamu dapat memahami situasi dan kondisi yang terjadi”. Adapun *staff* yang tidak mengucapkan maaf sebagai langkah awal dari *apologize*, itu dikarenakan *staff* tersebut ingin mendengar terlebih dahulu keluhan yang tamu sampaikan agar dapat di *follow up* secepatnya sesuai dengan bentuk keluhan yang tamu sampaikan dan kemana keluhan tersebut ditujukan dan ucapkan permintaan maaf.

d. *Taking action and follow up*

Dari hasil temuan, *Staff* di Grand Basko Hotel sudah memberikan penjelasan sebisa mungkin kepada tamu agar tidak terjadinya kesalahpahaman, memberikan solusi serta menindaklanjuti keluhan tamu dengan cepat dan berusaha menyelesaikannya dengan baik agar tamu merasa puas dan dapat mengurangi keluhan berikutnya. Ini sejalan dengan teori Wulandari & Hutari (2023), “Menjaga hubungan baik dengan tamu dan harus mengantisipasi keluhan tamu”. Selain itu yang dikemukakan oleh Megawati (2018), “Strategi penanganan keluhan adalah tindakan yang dilakukan sesudah menerima keluhan yaitu dengan cepat melakukan *taking action* dan *follow up* keluhan tamu tersebut”.

Terlihat pada pembahasan diatas, bahwa *handling complaint* tamu yang menginap di Grand Basko Hotel Padang telah berjalan dengan baik dari *hear them out*, *empathize*, *apologize*, *taking action and follow up* dilihat dari *complaint* yang diterima dan memberikan solusi kepada tamu. Hal ini sejalan dengan penelitian Mahendra & Susanto (2021), “Untuk dapat memenuhi kepuasan tamu dalam bisnis perhotelan, hendaknya perusahaan menerapkan

minimal standar pelayanan hotel sesuai dengan gagasan perusahaan”. Didapatkanlah bahwa Metode HEAT mengangkat gagasan bahwa tamu adalah raja, sehingga karyawan harus mendengarkan keluhan dan permintaan tamu dan memiliki rasa yang sama dengan tamu, selalu rendah hati dan cepat menanggapi permintaan tamu.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan Analisis *handling complaint* tamu yang menginap di Grand Basko Hotel Padang sebagai berikut:

1. *Staff* Grand Basko Hotel Padang sudah menerapkan *hear them out* dalam menangani keluhan tamu.
2. *Staff* Grand Basko Hotel Padang sudah menerapkan *empathize* dalam menangani keluhan tamu.
3. *Staff* Grand Basko Hotel Padang sudah menerapkan *apologize* dalam menangani keluhan tamu.
4. *Staff* Grand Basko Hotel Padang sudah menerapkan *taking action and follow up* dalam menangani keluhan tamu.

Saran

Diharapkan dengan adanya penelitian ini, *staff* Grand Basko Hotel Padang dapat lebih memaksimalkan penerapan metode HEAT dalam menangani keluhan tamu sehingga dapat meminimalisir terjadinya keluhan tamu seperti meningkatkan respon *staff* terhadap keluhan yang disampaikan oleh tamu, lebih mempercepat penanganan keluhan, menindaklanjuti metode HEAT dalam SOP *handling complaint* di Grand Basko Hotel Padang dan mengevaluasi penerapannya.

DAFTAR REFERENSI

- Andiani, Nyoman Dini. 2020. Penanganan Keluhan Tamu Dengan Metode ILEAD Oleh *Staff* Kantor Depan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*. 3.1. 36-41.
- Hermawan, H., Brahmanto, E dan Faizal H. 2018. *Pengantar Manajemen Hospitality*. Pekalongan: NEM.
- Heryanto. 2016. Pembinaan Keluarga Broken Home. *Jurnal Edueksos*. Vol.5 No.1, 48.
- Mahendra, Y. I., & Susanto, D. H. 2021. Implementasi Metode Hear Them Out, Empathize, Apologize, Taking Action and Follow Up (HEAT) Sebagai Pelayanan Prima Bisnis Perhotelan. *Ascarya: Journal of Islamic Science, Culture and Social Studies*, 1(1), 66-77.

- Matthew McKay, Martha Davis and Patrick Fanning. 2018. *Massages: The Communications Skill Books*. New Harbingers Publications. Oakland.
- Megawati. 2018. Complaint Handling (Case Study Complaint Handling Strategy Hotel The Rinra Makassar). *Jurnal Komunikasi KAREBA*, 7(2), 249-255.
- Pranendra, Derry Fajar. 2016. Strategi Penanganan Laporan Keluhan Masyarakat. Kebijakan dan Manajemen Publik. *Jurnal unair.ac.id*, Vol. 4, No. 1.
- Prasetya. Aditya Yoga. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Manajemen Penanganan Keluhan Tamu dan E- Service Quality Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Tamu Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi Terapan. Jurnal.stietotalwin.ac.id*, Vol.9, No.2.
- Sugiyono.2019. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Syafriani, Oza. 2016. Penanganan Keluhan Tamu Oleh *Staff* Front Office di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. *Journal Home Economic and Tourism*. Vol.13, No.3.
- Tebay, Vince. 2019. Potret Objek Wisata Wilayah Ii Pembangunan Di Kabupaten Jayapura. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*. Vol. 3, No.2.
- Wulandari, D. P., & Hutari, T. (2021). The communication relationship between receptionist and reservation clerk to front office operations in The Premier Basko Hotel Padang. In *The 3rd ICCFBT 2020*.