

## IMPLEMENTASI METODE HEAT DALAM MENANGANI KELUHAN TAMU DI HOTEL THE PREMIERE PADANG

DITHA TRIANA HENDARI, DWI PRATIWI WULANDARI\*

Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang

Corresponding author: dwipratiwi@fpp.unp.ac.id\*

**Abstract:** *This research began with the results of observations, pre-interview research and observations of the author when conducting industrial field practice at The Premiere Padang Hotel, that it was found that there were guests who felt that the staff did not listen to the complaints submitted. Then the guest feels a lack of empathy from the staff to the guest, besides that there is no apology from the staff when there is a guest complaint, and there is no continuation of a complaint that occurs. This study aims to analyze how the implementation of the HEAT method in handling guest complaints at The Premiere Padang Hotel, which is seen from four indicators, namely hear them out, empathize, apologize, take action and follow up. The method in this study is descriptive with qualitative data. Data collection techniques through interviews and observations to front desk agent staff, one front desk agent supervisor, and three marketing staff, using purposive sampling techniques. The data analysis techniques used are data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results showed that most of the staff at The Premiere Hotel Padang have used the HEAT method in handling guest complaints, but with continued complaints from guests regarding HEAT implementation indicators that were not implemented, the management of The Premiere Hotel Padang should pay more attention to the way the staff handles guest complaints.*

**Keywords:** *Implementation, HEAT, Complaints*

**Abstrak:** Penelitian ini berawal dari hasil observasi, pra wawancara penelitian dan pengamatan penulis ketika melakukan praktek lapangan industri di Hotel The Premiere Padang, bahwa ditemukan adanya tamu yang merasa staff tidak mendengarkan keluhan yang disampaikan. Kemudian tamu merasakan kurangnya rasa empati dari staff kepada tamu, selain itu tidak adanya permintaan maaf dari staff saat adanya keluhan tamu, dan tidak ada kelanjutan dari sebuah keluhan yang terjadi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa bagaimana implementasi metode HEAT dalam menangani keluhan tamu di Hotel The Premiere Padang, yang dilihat dari empat indikator yaitu *hear them out, empathize, apologize, taking action and follow up*. Metode dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan data kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi kepada staff *front desk agent*, satu orang supervisor front desk agent, dan tiga orang staff marketing, menggunakan Teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sebagian besar staff di The Premiere Hotel Padang sudah menggunakan metode HEAT dalam menangani keluhan tamu namun dengan masih adanya keluhan lanjutan dari tamu terkait indikator implementasi HEAT yang tidak diimplementasikan, hendaknya manajemen The Premiere Hotel Padang lebih memperhatikan cara staf menangani keluhan tamu.

**Kata Kunci:** *Implementasi, HEAT, Keluhan*

### A. Pendahuluan

Pariwisata merupakan pergerakan manusia yang bersifat sementara ke tujuan-tujuan wisata yang berada diluar tempat kerja dan tempat tinggalnya sehari-hari dimana aktivitas dilaksanakan selama tinggal dalam daerah tujuan wisata dan disediakannya fasilitas-fasilitas untuk memenuhi kebutuhan mereka (Shantika, 2018). Menurut Yoeti (2008) negara-negara di dunia menyadari betapa pentingnya pengembangan pariwisata, karena dengan pengembangan pariwisata tidak hanya memberikan manfaat untuk menunjukkan eksistensi sebuah negara namun dapat pula mendorong peningkatan sektor perekonomian di negara tersebut. Dunia pariwisata semakin pesat perkembangannya tidak hanya di destinasi favorit yang merupakan tujuan wisata di Indonesia, salah satunya yaitu Kota Padang. Akibat perkembangan tersebut

adalah munculnya usaha wisata yang menopang kehidupan industri pariwisata seperti perhotelan. Hotel sebagai tempat persinggahan sementara dari para wisatawan yang sedang melakukan kegiatan wisata merupakan salah satu usaha sentral di bidang pariwisata yang memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten, sehingga munculnya persaingan diantara usaha yang sebidang tersebut. Contohnya pada usaha bidang perhotelan di Kota Padang, yang dapat dilihat pada tabel 1 berikut :

No	Hotel Kompetitor	% Occupancy
1	The Premiere Padang	87.23
2	Santika Padang	86.08
3	Pangeran Beach	81.80
4	Truntum Hotel	86.08
5	Axana Hotel	84.09
6	Basko Hotel	83.89
7	Kryad Bumi Minang	81.69

Sumber : *Sales & Marketing Departement The Premiere Hotel Padang, 2021*

Pada tabel diatas terlihat bahwasannya persaingan hotel bintang 4 (\*\*\*\*) di Kota Padang sangat ketat, sehingga *occupancy* masing – masing hotel memiliki perbandingan yang sangat tipis. Sehingga dalam menghadapi persaingan yang demikian ketat tersebut, usaha pariwisata harus bisa berusaha untuk tetap eksis agar tidak terpuruk dan mengalami kemunduran dalam bidang usahanya. Salah satu aspek penting dalam upaya untuk tetap eksis menghadapi persaingan adalah dengan menyediakan tenaga kerja yang handal, kompeten dan profesional. Oleh karena itu selama perjalanannya para wisatawan memerlukan layanan yang baik oleh para staff. Dimensi kualitas pelayanan yang bisa diimplemtasikan dengan baik merupakan faktor kunci yang memiliki pengaruh bagi keberhasilan sebuah hotel, karena dapat menciptakan kepuasan tamu. Kepuasan yang dirasakan tamu dapat mendorong untuk keinginan menginap kembali sehingga menimbulkan keberhasilan bagi pihak hotel. Jika staff hotel mampu memberikan pelayanan yang baik maka tamu akan merasa puas dan citra hotel positif di mata tamu. Dengan hal ini, bisa menumbuhkan loyalitas dan meminimalisir terjadinya keluhan. Meminimalisir terjadinya keluhan harus diawali dengan manajemen hotel yang menerapkan pelayanan yang baik dalam menangani keluhan. Jika manajemen hotel tidak menangani keluhan dengan baik, maka dikhawatirkan citra hotel akan buruk dimata tamu, dan hal ini yang sedang berusaha diimplementasikan oleh salah satu hotel di Kota Padang, yaitu the Premiere Hotel Padang.

The Premiere Hotel Padang dalam upayanya untuk menangani keluhan tamu, pihak manajemen melakukan berbagai kebijaksanaan termasuk dalam hal pelayanan dengan menerapkan metode HEAT (*hear them out, empathize, apologize, taking action and follow up*) dalam upaya meminimalisir terjadinya keluhan. Dengan penerapan metode HEAT tamu akan merasa diperhatikan setelah merasa dikecewakan (Mahendra & Sutanto, 2021). Oleh karena itu dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, organisasi harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dan memperhatikan kualitas pelayanannya sehingga meminimalisir terjadinya keluhan atau *complaint*.

Penelitian ini berawal dari hasil observasi, pra wawancara penelitian dan pengamatan penulis ketika melakukan praktek lapangan industri di Hotel The Premiere Padang, bahwa banyak penulis temukan terdapat adanya tamu yang merasa staff tidak mendengarkan keluhan yang disampaikan tamu tersebut. Kemudian tamu merasakan kurangnya rasa empati dari staff kepada tamu saat terjadi keluhan, selain itu tidak adanya permintaan maaf dari staff saat adanya keluhan tamu, dan tidak ada kelanjutan dari sebuah keluhan yang terjadi. Sebagaimana yang telah ditetapkan oleh management Hotel, dalam upaya meminimalisir keluhan tamu, maka diterapkan metode HEAT (*hear them out, emphatize, apologize, taking action and follow up*) dalam menangani keluhan tamu. Namun faktor - faktor masalah yang ditemukan

bahwasannya staff tidak mengimplementasikan metode HEAT dengan baik saat menangani keluhan tamu. Karena dikhawatirkan jika metode HEAT ini tidak terimplementasikan dengan baik akan timbul rasa kecewa dari tamu dan mempengaruhi kualitas pelayanan serta Hotel The Premiere Padang dapat kehilangan pelanggan. Sehingga nantinya hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan bagi pihak hotel untuk mengatasi *complaint* tamu dengan baik, dan dapat meningkatkan daya saing hotel dari segi pelayanan.

## B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan data kualitatif. Informan penelitian terdiri dari staff front desk agent, supervisor front desk agent, dan staff lainnya yang pernah menangani keluhan. Data kualitatif dikumpulkan dengan teknik wawancara, observasi, dokumentasi. Kemudian dianalisis dengan cara reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan. Agar instrumen lebih terstruktur dan sistematis sehingga mudah di pahami oleh peneliti, maka sebelumnya disusun dalam bentuk pertanyaan dengan dibuat kisi-kisi sebagai berikut:

**Tabel 2. Kisi-kisi Instrumen Penelitian**

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Metode HEAT dalam Menangani Keluhan Tamu	Hear Them Out (listening)	Mendengarkan secara seksama
		Respect (menghargai)
		Merespon secara positif
		Audible (memahami)
	Emphatize	Ikut merasakan apa yang dirasakan oleh tamu
	Apologize	Meminta maaf kepada tamu
		Humble (rendah hati)
	Taking action and Follow Up	Klarifikasi
		Solusi
		Persetujuan
Mengambil tindakan		

## C. Hasil dan Pembahasan

### 1. Deskripsi The Premier Hotel Padang

Berdasarkan hasil studi dokumentasi, berikut ini dideskripsikan hasil temuan tentang sejarah dan produk The Premiere Hotel Padang. The Premiere Hotel Padang merupakan salah satu hotel bintang 4 (\*\*\*\*) yang berlokasi di Jl. Thamrin no. 27 Padang. Hotel ini cukup menarik dikarenakan The Premiere Hotel berada di pusat Kota Padang, dekat dengan pusat bisnis, pusat ekonomi, dan berada di jantung Kota Padang. Hotel ini memiliki 7 (tujuh) departemen yaitu *Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Sales and Marketing Department, Accounting Department, Human Resource Department, dan Engineering Department*. Namun saat ini Grand Zuri Hotel Padang dalam masa peralihan menjadi THE ZHM PREMIERE PADANG yang menyediakan berbagai macam fasilitas untuk memenuhi kebutuhan anda diantaranya seperti *sky lounge* pada lantai 15, Restoran dengan 24 jam, *Health Center, Business Center, Meeting Room, WIFI* dengan kualitas tercepat diseluruh area hotel, *Swimming Pool* tertinggi yang ada di kota Padang bahkan Sumatra Barat, *Ballroom* dengan Kapasitas 3500.

### 2. Implementasi Metode HEAT dalam menangani keluhan tamu di The Premiere Hotel Padang

**Hear Them Out.** Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa staff telah mendengarkan secara seksama tamu yang menyampaikan keluhan, kemudian menunjukkan sikap menghargai melalui ucapan dan gesture tubuh, merespon keluhan tersebut secara positif,

dan cukup memahami keluhan yang disampaikan oleh tamu. Informan memahami bahwa keluhan tersebut biasa terjadi karena tamu merasa dirugikan oleh pihak hotel, sehingga complaint dilakukan untuk mendapatkan hak tamu tersebut. Selain itu, informan juga memahami bahwa terkadang terjadinya complaint karna miss communication yang seringkali terjadi. Seperti, pemesanan kamar oleh tamu yang meminta kamar dengan pemandangan terbaik, namun setelah tamu check-in tamu tersebut tidak mendapatkan view yang bagus, kemudian tamu tersebut request kamarnya dibersihkan sebelum jam 9 pagi, namun housekeeping baru datang jam 11 siang, jadi setelah diterapkannya indikator hear them out dalam menangani keluhan tamu, maka tamu akan merasa bahwa keluhannya telah didengarkan dengan baik sehingga tidak terjadi lagi kesalahpahaman antara staff dan tamu.

Penerapan Hear Them Out dalam menangani keluhan tamu harus tetap dipertahankan oleh staff agar tidak terjadi kesalahpahaman antara staff dengan tamu. Seperti yang diungkapkan oleh Syafriani, Yuliana, Y., & Suyuthie, H. (2016), bahwa mendengarkan dengan seksama ketika tamu mengeluh sangatlah penting agar tidak terjadi kesalahpahaman atau miss communication, dan cara untuk mendengarkan tersebut adalah dengan mendengarkan tamu itu menyebutkan semua keluhannya sampai dengan selesai tanpa ada bantahan sedikitpun, lihat mata si tamu disini akan terjadi eye contact yang baik dan gesture tubuh yang baik serta lihatkan kalau kita tertarik dengan apa yang di sampaikan oleh tamu tersebut. staff hotel harus aktif memperhatikan dan bahkan harus melihat mata pelanggan dengan penuh perhatian, keseriusan dan rendah hati. Agar segala keluhan tersebut dapat direkam dengan sempurna dan sebagai wujud keseriusan kita dalam melayani pelanggan.

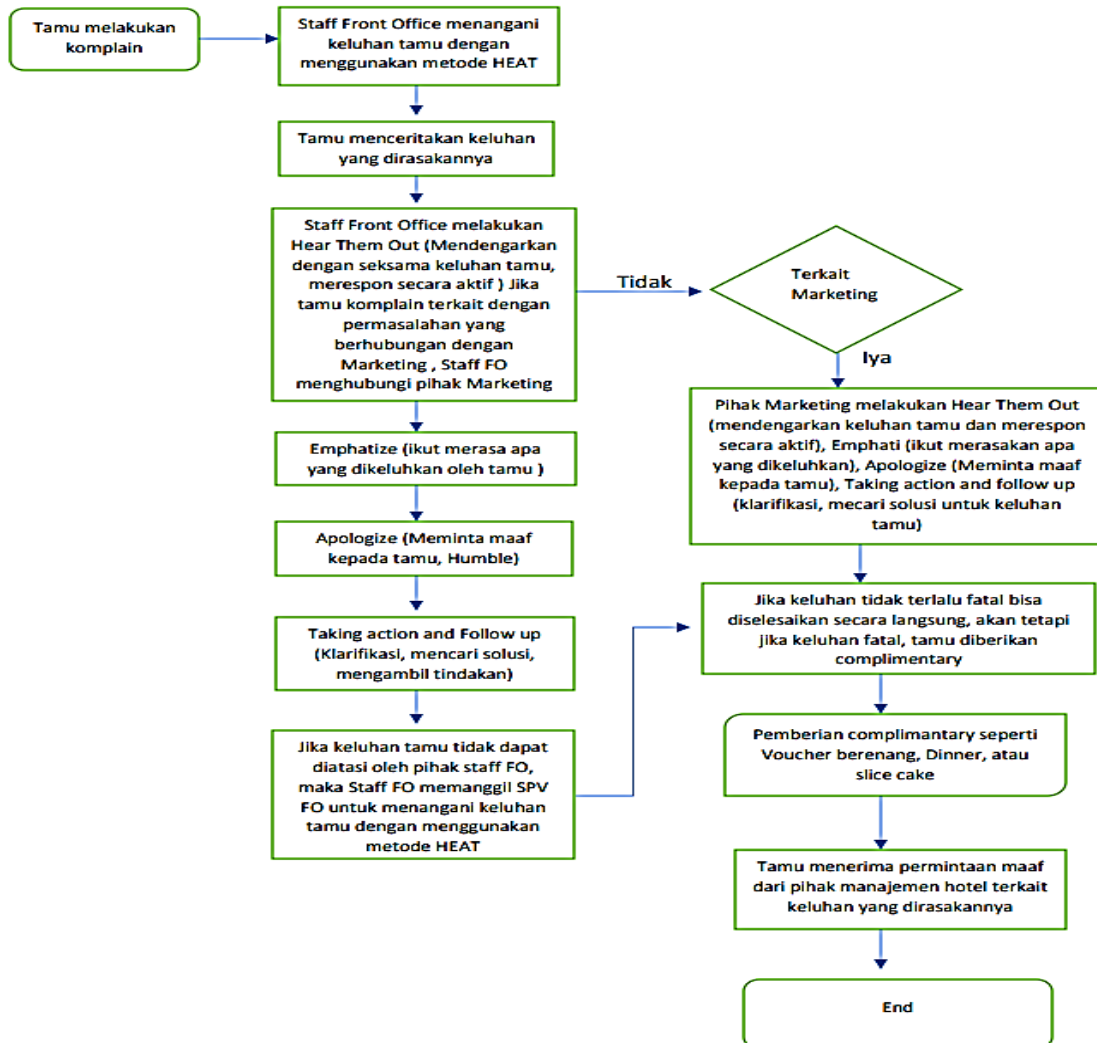
**Emphatize.** Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh bahwa staff The Premiere Hotel Padang telah menunjukkan sikap dan rasa empati saat tamu menyampaikan keluhannya, informan menunjukkan rasa empati tersebut dengan perkataan dan juga perbuatan atau solusi, karena menurut informan ketika tamu menyampaikan keluhan, ia akan memposisikan dirinya sebagai seorang yang mengalami keluhan tersebut, agar mendapatkan solusi yang tepat dan menciptakan kepuasan tamu selama menginap di hotel dan diharapkan akan terbentuk pemikiran bahwa hotel The Premiere Padang adalah hotel yang unggul dalam hal pelayanan. Hal ini sesuai dengan teori Yandri dan Waryono (2018) yang mengungkapkan bahwa “Hal utama yang harus dilakukan untuk meraih keunggulan bersaing tersebut adalah dengan fokus kepada tamu hotel, salah satunya yaitu dalam menciptakan kepuasan tamu” dan teori dari Budi (2020) menunjukkan rasa empati terhadap tamu, ikut merasakan yang dirasakan tamu dan berusaha mencari solusi. Hal tersebut adalah bentuk sikap empati yang diterapkan oleh staff yaitu dengan mengucapkan *I understand how do you feel, if I were you I will be upset.*

**Apologize.** Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh hasil bahwa staff langsung meminta maaf kepada tamu saat pertama kali mendengarkan complaint, berdasarkan hasil penelitian, Sebagian besar staff melakukan permintaan maaf dengan segala kerendahan hati saat tamu mengalami keluhan atas ketidaknyamanan yang terjadi, sehingga tamu dapat mengerti situasi yang terjadi, dan menerima permintaan maaf tersebut. Hal ini sesuai dengan teori Nyoman, (2020) yang menyatakan bahwa, karyawan harus mengajukan permintaan maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi. Dalam hal ini permintaan maaf harus disampaikan dengan alasan yang logis dan nada bicara yang sopan, sehingga tamu dapat memahami situasi dan kondisi yang terjadi.

**Taking Action and Follow Up.** Berdasarkan hasil penelitian, staff langsung melakukan tindakan atas terjadinya keluhan, dan menfollow-up tindakan tersebut hingga tuntas dan terselesaikan dengan baik. Hal ini berkaitan dengan citra hotel dimata tamu dan penentuan bagi tamu yang melakukan keluhan apakah akan kembali lagi ke hotel tersebut atau tidak. Sehingga diharapkan dengan dilakukannya taking action ini hotel mendapatkan kepercayaan tamu kembali, dan meminimalisir keluhan selanjutnya. Hal ini sesuai dengan teori Wulandari (2020) “Menjaga hubungan baik dengan tamu dan harus mengantisipasi keluhan tamu” dan juga teori dari Megawati (2018), yang menyatakan bahwa cara memperbaiki dalam complaint handling strategy adalah action setelah menangkap keluhan tamu tersebut, segera lakukan action dan segera menfollow-up complaint tamu tersebut.

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, maka peneliti menggambarkan penerapan metode HEAT yang telah diterapkan oleh staff dalam flowchart berikut ini

**FLOWCHART IMPLEMENTASI METODE HEAT DALAM MENANGANI KELUHAN TAMU DI THE PREMIERE HOTEL PADANG**



Terlihat pada bagan diatas, bahwa implementasi metode HEAT dalam menangani keluhan tamu di The Premiere Hotel Padang telah dilakukan secara struktur, mulai dari Hear Them Out, Emphatize, Apologize, Taking Action and Follow Up, berdasarkan keluhan yang dirasakan oleh tamu dan memberikan solusi yang dapat diterima oleh tamu. Hal ini sejalan dengan penelitian Mahendra (2021), mengatakan bahwa “untuk memenuhi kepuasan pelanggan bisnis perhotelan dalam hal kepuasan pemanfaatan pelayanan jasa perhotelan, hendaknya para pebisnis jasa perhotelan menerapkan standar minimal pelayanan hotel yang sesuai dengan konsep bisnis perhotelan. Penulis menemukan metode yang tepat yang dapat di gunakan untuk pengembangan kepuasan pelanggan yaitu metode hear them out, empathize, apologize dan taking proper action and follow up (HEAT) yang mana metode ini mengusung konsep pelanggan adalah raja sehingga pelayan harus mampu mendengarkan keluhan dan permintaan pelanggan. Pelayan harus mampu berusaha memiliki rasa yang sama dengan pelanggan dalam hal pelayanan, selalu rendah hati, dan cepat tanggap dalam menindaklanjuti permintaan pelanggan.

#### D.Penutup

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi, maka dapat disimpulkan Implementasi Metode HEAT Dalam Menangani Keluhan Tamu di The Premiere Hotel Padang, sebagai berikut: Implementasi metode HEAT dalam menangani keluhan tamu yang dilihat dari *hear them out* yang meliputi mendengarkan dengan seksama, *respect* (menghargai), merespon secara aktif, dan *audible* (memahami) di The Premiere Hotel Padang sudah sama dengan teori yang dikemukakan oleh Soenarno. Implementasi metode HEAT dalam menangani keluhan tamu yang dilihat dari *emphatize* yang meliputi ikut merasakan apa yang dirasakan oleh tamu di The Premiere Hotel Padang sudah tercapai dengan hasil yang baik sesuai dengan harapan perusahaan dan teori. Hal ini bisa dilihat pada staff yang jika terjadi permasalahan oleh tamu maka staff memposisikan dirinya sebagai tamu yang merasakan keluhan sehingga timbul rasa empati kepada tamu tersebut dan mampu menyelesaikan masalah tersebut dengan kepala dingin dan bermusyawarah. Implementasi metode HEAT dalam menangani keluhan tamu yang dilihat dari *apologize* yang meliputi meminta maaf kepada tamu dan sikap *humble* atau rendah hati di The Premiere Hotel sudah tercapai dengan hasil yang baik sesuai dengan harapan perusahaan dan teori. Hal ini bisa dilihat pada staff yang jika terjadi permasalahan oleh tamu maka staff meminta maaf langsung kepada tamu dengan tulus dan akan cepat memperbaikinya, selain itu juga melihat sikap rendah hati atau sikap melayani penuh terhadap tamu. Implementasi metode HEAT dalam menangani keluhan tamu yang dapat dilihat dari *taking action and follow up* yang meliputi klarifikasi, solusi, persetujuan, dan mengambil tindakan di The Premiere Hotel sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pihak hotel, hal ini bisa dilihat saat staff melakukan *taking action and follow up* pada sebuah keluhan, maka action tersebut dilakukan secara tuntas dan di *follow-up* hingga membuat tamu tersebut merasa puas.

#### Daftar Pustaka

- Ernanda, Budi, And Hijriyantomi Suyuthie. "Penanganan Keluhan Tamu Di New D'dhave Hotel Padang." *Jurnal Pendidikan Dan Keluarga* 11.02 (2020): 270-276.
- Mahendra, Y. I., & Sutanto, D. H. (2021). Implementasi Metode *Hear Them Out*, *Empathize*, *Apologize* Dan *Taking Proper Action And Follow Up* (Head) Sebagai Pelayanan Prima Bisnis Perhotelan. *Ascarya: Journal Of Islamic Science, Culture, And Social Studies*, 1(1), 66–77. <https://doi.org/10.53754/iscs.v1i1.11>
- Megawati. (2018). Complaint Handling ( Case Study Complaint Handling Strategy Hotel The Rinra Makassar 2018 ). *Jurnal Komunikasi KAREBA*, 7(2), 249–255.
- Rahmat, Yandri Andika., Waryono., (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Receptionist Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Pusako Bukittinggi. *Jurnal Pendidikan Dan Keluarga* 2018: 137-146.
- Shantika, B., & Mahaggangaa, I. G. A. O. (2018). Dampak Perkembangan Pariwisata Terhadap Kondisi Sosial Ekonomi Masyarakat Di Pulau Nusa Lembongan. *Jurnal Destinasi Pariwisata ISSN*, 2338, 8811.
- Sukamerta, I. Kadek Ngurah, And Nyoman Dini Andiani. "Penanganan Keluhan Tamu Dengan Metode ILEAD Oleh Karyawan Kantor Depan Di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali." *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata* 3.1 (2020): 36-41.
- Syafriani, O., Yuliana, Y., & Suyuthie, H. (2016). Penanganan Keluhan Tamu Oleh Karyawan Front Office Di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. *Journal Of Home Economics And Tourism*, 13(3).
- Wulandari, Dwi Pratiwi, And Tri Hutari. "The Communication Relationship Between Receptionist And Reservation Clerk To Front Office Operations In The Premier Basko Hotel Padang." *The 3rd ICCFBT 2020*. 2021.
- Yoeti, O. A. (2008). Ekonomi Pariwisata: *Introduksi, Informasi, Dan Aplikasi*, Jakarta, Penerbit Buku Kompas.