

PROSES KOMUNIKASI RESEPSIONIS DALAM MENANGANI KELUHAN DARI TAMU DI HOTEL YELLOW STAR AMBARUKMO YOGYAKARTA

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Bogor Agricultural University

GABY CANDINI PUTRI MILLENIA



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies



**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2021**



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul “Proses Komunikasi Resepsionis dalam Menangani Keluhan dari Tamu di Hotel Yellow Star Ambarukmo Yogyakarta” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2021

Gaby Candini Putri Millenia

J3A118287



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengunumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Bogor Agricultural University

RINGKASAN

GABY CANDINI PUTRI MILLENIA. 2021. Proses Komunikasi Resepsionis dalam Menangani Keluhan dari Tamu Terkait Fasilitas di Hotel Yellow Star Ambarukmo Yogyakarta. *Receptionist Communication Process in Handling Customer Complaints at Yellow Star Ambarukmo Hotel Yogyakarta*. Program Studi Komunikasi. Sekolah Vokasi Institut Pertanian Bogor. Dibimbing oleh ENDEN DARJATUL ULYA, MSi.

Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam berlangsungnya kehidupan di dunia ini. Jika terjadi kesalahan dalam komunikasi akan berpengaruh pada tujuan organisasi atau perusahaan salah satunya kepuasan pelanggan. Demi mencapai kepuasan pelanggan, perusahaan perlu mengakomodir aspirasi serta keluhan (komplain) agar perusahaan menjadi lebih baik di masa mendatang. Banyak perusahaan yang sedang berkembang di Indonesia salah satunya pada sektor pariwisata dan perhotelan. Hotel Yellow Star Yogyakarta merupakan perusahaan berbasis *hospitality industry* yang mengusung tema *modern stylish* dan memiliki tujuan untuk menciptakan keuntungan melalui kepuasan tamu. Demi mencapai hal tersebut tentunya seluruh staf hotel khususnya seorang resepsionis harus memberikan pelayanan terbaik. Berdasarkan hal tersebut, komunikasi yang baik sangat diperlukan oleh seorang resepsionis dalam memberikan pelayanan, terutama dalam mengatasi keluhan sehingga tercapainya kepuasan tamu.

Laporan Akhir ini memiliki tujuan untuk menjelaskan tugas resepsionis di Hotel Yellow Star Ambarukmo, aspek keluhan, proses komunikasi yang terjadi, prosedur dalam menangani keluhan, serta hambatan dan solusi dalam penanganan keluhan di Hotel Yellow Star Ambarukmo. Data dalam Laporan Akhir diperoleh di Hotel Yellow Star Ambarukmo, Jl. Laksda Adisucipto No.23, Caturtunggal, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Yogyakarta. Waktu pengumpulan data dilakukan selama tiga bulan, terhitung sejak tanggal 1 Maret sampai 31 Mei 2021. Penyusunan laporan akhir ini dilakukan dengan dua jenis data, yaitu primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data observasi, partisipasi aktif, wawancara, dan studi pustaka.

Terdapat tiga aspek keluhan dari tamu yaitu keluhan teknis, pelayanan, dan fasilitas. Penyampaian keluhan dilakukan melalui beberapa cara yaitu secara bertatap muka langsung di *lobby front office*, telepon, *Online Travel Agent* seperti traveloka, agoda, dan lain-lain, serta melalui kartu komentar atau *guest comment card*. Pada proses komunikasi penanganan keluhan dari tamu, resepsionis menggunakan prosedur *Last Technique* yang merupakan singkatan dari *Listen, Apologize, Solve the Problem, and Thanks the Guest* sesuai dengan prosedur ketentuan hotel. Terdapat beberapa hambatan yaitu hambatan teknis, psikologis, dan semantik. Hambatan tersebut telah dievaluasi kemudian dipertimbangkan solusi terbaik untuk mengatasi hambatan yang dialami.

Kata-Kata Kunci : Proses Komunikasi, Resepsionis, Penanganan Keluhan





© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2021
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.



PROSES KOMUNIKASI RESEPSIONIS DALAM MENANGANI KELUHAN DARI TAMU DI HOTEL YELLOW STAR AMBARUKMO YOGYAKARTA

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Bogor Agricultural University

GABY CANDINI PUTRI MILLENIA



Laporan Akhir
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya pada
Program Studi Komunikasi

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2021**



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Penguji pada ujian Laporan Akhir: Muhammad Alfarissy, SIKom, MSc

Judul : Proses Komunikasi Resepsionis dalam Menangani Keluhan dari Tamu di Hotel Yellow Star Ambarukmo Yogyakarta
Nama : Gaby Candini Putri Millenia
NIM : J3A118287

Disetujui oleh

Pembimbing : Enden Darjatul Ulya, MSi.
NIP. 19680215 199903 1 001



Diketahui oleh

Ketua Program Studi : Dr. Ir. Wahyu Budi Priatna, MSi.
NIP. 196704101991031001



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies



Dekan : Dr. Ir. Arief Darjanto, M.Ec.
NIP. 196106181986091001



Tanggal Ujian:
05 Agustus 2021

Tanggal Lulus:



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Bogor Agricultural University