

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

