

# **PENANGANAN KELUHAN MASYARAKAT PENGGUNA JASA HOTEL ON INN GUESTHOUSE DI WONASA TENGA KARAME MANADO**

**VIRGINIA AMELIA SAWAL  
JOURIE M RURU  
NOVVA PLANGITEN**

## *Abstrack*

*Handling Public complaints in need, because every complaint that is given very regure from certains parties. Similarly in the hotel on in as a place to rest the hotel must be able to deal with any complaints and should be able to handle it rather bay way of giving ecordingly capable of real action. The handling of complaints from the users of hotel on in service has been running quite well. Although there are few constraints coming from the users but the hotel on in has been able to show the quality to give value more than the community therefore. This study will answer the question, how the procedure of handling the users community complaints service hotel on in guesthouse in Wonasa Tenga Karame Manado? In this research is limited by some elements Grievance handling according to Garton (2005) that it. Commitment, Accessibility Responsive, Transparency and Responsible. The research user descriptive skin method through interview of 10 informants and tracing of additorial documents in the from of a list of interview guides recording and writing tools. The results of this study indicate that the handling of complaints public service hotel on in users are running pretty well.*

## **PENDAHULUAN**

Seperti dalam Undang-Undang Pelayanan Publik (secara resmi bersama Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik). Adalah Undang-Undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip Pemerintahan yang baik yang merupakan Efektifitas fungsi-fungsi Pemerintah itu sendiri. Pelayan Publik dilakukan oleh Pemerintah atau koperasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, Mempromosikan kemakmuran Ekonomi, Kondisi Sosial, Mengurangi Kemiskinan, Meningkatkan Perlindungan Lingkungan, Bijak dalam pemanfaatan Sumber Daya Alam, Memperdalam Kepercayaan pada Pemerintah dan Administrasi Publik.

Pada dasarnya tujuan dari industry jasa adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen melalui pelayanan yang baik serta keramahtamahan sehingga akan terjalin hubungan yang baik antara pihak penyedia jasa dan konsumen. Hal tersebut tentu saja memberikan dampak positif bagi penyedia jasa serta membangun image positif dimata para konsumen. Karena itu diperlukan adanya komitmen dalam setiap Pelayanan, Responsif yang berfokus pada konsumen dalam menerima dan menangani keluhan, Transparansi dan Akuntabilitas agar pelayanan terbuka dan bertanggung jawab. Pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya konsumen atau bahkan hilang karena konsumen beralih ke jasa layanan lain yang memiliki pelayanan yang lebih baik. Karena tujuan bisnis adalah untuk menciptakan agar masyarakat merasa puas, kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan berbagai manfaat, seperti hubungan perusahaan dan agar menjadi harmoni, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dapat menciptakan loyalitas masyarakat, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan. Perusahaan menjadi baik dimata masyarakat dan laba yang diperoleh dapat meningkat.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **PENGERTIAN PENANGANAN**

Penanganan keluhan pelanggan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pelayanan prima, oleh karena itu menanggapi dan menangani keluhan masyarakat perlu mendapatkan prioritas dalam penanganannya. Penanganan keluhan masyarakat dapat dimulai dengan mengidentifikasi sumber

permasalahan yang menyebabkan masyarakat merasa tidak puas. Sumber masalah harus diatasi agar dimasa mendatang tidak terjadi lagi masalah yang sama. Ketidakpuasan pelanggan akan semakin besar apabila keluhannya tidak segera ditangani dengan baik. Hal ini dilakukan agar jangan sampai pelanggan berprasangka buruk atau negative terhadap perusahaan. Masyarakat hanya menginginkan pihak perusahaan dapat menunjukkan perhatian terhadap ketidakpuasannya.

Setiap organisasi yang berorientasi pada masyarakat perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman digunakan bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, keluhan (maela Tjiptono, 2005 210) .

Keluhan adalah salah satu bagian dari ekspresi negative yang dihasilkan karena ketidaksesuaian kenyataan dengan keinginan seseorang (James, 2006 : 20)

### **Keluhan Masyarakat**

Irfan Islamy dalam (LAN, 2006:15) lebih lanjut mendefinisikan keluhan dibagi : keluhan/komplain pelayanan merupakan ekspresi perasaan ketidakpuasan atas standar pelayanan tindakan atau tiadanya tindakan aparat pelayanan yang berpengaruh kepada para pelanggan.

Komplain (keluhan) pelayanan merupakan ekspresi perasaan ketidakpuasan atas standar pelayanan tindakan atau tiadanya tindakan aparat pelayanan yang berpengaruh kepada para masyarakat. Komplain biasanya muncul karena berbagai sebab, antara lain adanya ketidakpuasan pelanggan atas produk berupa barang dan atau jasa, kegagalan organisasi pelayanan memenuhi harapan pelanggan, rendahnya respon aparat pelayanan atas keluhan masyarakat, organisasi pelayanan gagal mewujudkan kinerja yang dijanjikan, pelayanan yang tidak efisien, pelayanan yang diberikan secara kasar atau tidak membantu, gagal menyampaikan informasi perubahan kepada masyarakat, banyaknya pelayanan yang tertunda, ketidaksopanan/ketidak ramahan aparat pelayanan, pelayanan yang tidak layak/tidak wajar, aparat pelayanan yang tidak kompeten maupun aparat pelayanan yang apatis/tidak adanya atensi.

Tujuan umum penanganan pengaduan/komplain adalah menyediakan sistem prosedur dan mekanisme yang memungkinkan segala keluhan ataupun proses dari semua pihak dapat terkelola dengan baik sehingga tidak menimbulkan gejolak dan mengganggu kelancaran jalannya kegiatan suatu institusi pemerintah. Batasan dalam penanganan keluhan menurut Gordon (2005 : 2) Keluhan merupakan hal penting dari umpan balik konsumen yang memberikan penjelasan bahwa pengaduan merupakan bentuk timbal balik dari konsumen yang baru, informasi yang baik dan berharga atau bermanfaat sehingga organisasi dapat memperhatikan peningkatan kualitas dan manajemen resiko. Pengaduan merupakan elemen paling penting bagi organisasi yang dapat memberikan nilai positif untuk dapat melayani masyarakat lebih baik lagi.

### **Pengertian Pengguna Jasa**

Jasa memiliki banyak arti, mulai dari pelayanan personal sampai jasa sebagai suatu produk. Banyak pakar pemasaran telah memberikan definisi tentang jasa, Kotler (2005) mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu, produknya mungkin saja terkait atau mungkin juga tidak terkait dengan produk fisik. Yazid (2005) mengemukakan bahwa jasa adalah aktivitas ekonomi mempunyai sejumlah elemen (nilai atau manfaat) yang tidak berwujud yang berkaitan dengannya dan melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Perubahan dalam kondisi bisa saja muncul dan produksi suatu jasa bisa berkaitan atau tidak berkaitan dengan produk fisik.

Berdasarkan beberapa definisi diatas jasa pada dasarnya adalah sesuatu yang mempunyai ciri-ciri sebagai berikut.

1. Sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen.

2. Proses produksi jasa dapat menggunakan atau tidak menggunakan bantuan suatu produk fisik.
3. Jasa tidak mengakibatkan peralihan hak dan kepemilikan.
4. Terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.

Menurut Idris (2009:140) Jasa atau pelayan adalah suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, ia lebih dapat dirasakan daripada dimiliki. Kondisi suatu jasa/pelayanan yang ditawarkan atau diberikan oleh pengusaha/operator atau sangat tergantung kepada penilaian pengguna jasa itu sendiri.

### **Pengertian Hotel**

Definisi hotel, Hotel adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan. Penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu.

Pengertian hotel ini dapat disimpulkan dari beberapa definisi: hotel seperti tersebut dibawah ini :

- a. Salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan. Penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil (keputusan menteri Parpostel no 94/HK 103/MPPT 1987)
- b. Bangunan yang dikelola secara komersil dengan memberikan fasilitas penginapan untuk masyarakat umum dengan fasilitas sebagai berikut
  - 1) Jasa penginapan
  - 2) Pelayanan makanan dan minuman
  - 3) Pelayanan barang bawaan
  - 4) Pelayanan pencucian pakaian
  - 5) Penggunaan fasilitas perabot dan hiasan-hiasan yang ada didalamnya ( Endar Sri, 1996 : 8)

### **Pengertian Pelayanan**

Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan. Selain definisi pelayanan diatas Kotler pun ikut mendefinisikan pelayanan sebagai “Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik” (Kotler dalam Lukman, 2000:8).Definisi pelayanan menurut Kotler jelas bahwa pelayanan adalah suatu kumpulan atau suatu kesatuan yang melakukan kegiatan menguntungkan dan menawarkan suatu kepuasan meskipun hasilnya secara fisik tidak terikat kepada produk.

Dalam kamus besar bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan bahwa “Pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain, oleh karenanyapelayanan berfungsi sebagai sebuah sistim yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Berdasarkan definisi – definisi tersebut dapat dikemukakan bahwa pada dasarnya pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat.Pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat intertaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.

Pelayanan merupakan merupakan suatu kegiatan yang pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak yang melekat pada setiap orang, baik secara pribadi

maupun kelompok atau organisasi yang dilakukan secara universal. Moenir (1995:41) mengatakan bahwa: Hak atau pelayanan itu sifatnya universal berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu Sifat yang universal tersebut secara langsung bersentuhan dengan pelayanan publik.

### **Efektifitas Penanganan Keluhan Masyarakat**

Untuk menangani setiap permasalahan yang ada di Hotel On In Guest House tersebut adalah pemilik hotel tersebut mengadakan sosialisasi dengan masyarakat maupun dengan Kelurahan yang ada di daerah tersebut dan juga dengan karyawan yang ada di hotel tersebut, sosialisasi tersebut mencakup bagaimana/Apa saja kekurangan yang harus dilengkapi untuk menyempurnakan pelayanan yang ada di Hotel tersebut, adapun penanganan keluhan-keluhan tersebut adalah dengan cara :

#### **1. Penambahan Keamanan**

Hotel On In pun bekerja sama dengan Polda Sulut untuk penambahan keamanan melalui security yang diberikan dari Polda Sulut. Hotel On In telah diperlengkapi dengan keamanan bukan saja hanya didalam hotel tetapi juga diluar sekitar Hotel.

#### **2. Pembatasan Jumlah Pengunjung**

Dengan melakukan pembatasan jumlah pengunjung Hotel On In menjadi lebih terang dan aman, dengan pembatasan jumlah pengunjung hanya bisa empat orang untuk dua Bed dan dua orang untuk satu Bed.

#### **3. Memberikan Identitas Asli**

Hotel On In mengharuskan setiap pengunjung/masyarakat mewujudkan identitas asli atau KTP dan disimpan di hotel pada saat check in dan nanti diambil pada saat keluar.

Dengan demikian efektifitas penanganan keluhan masyarakat yang dilakukan di Hotel On In membuat setiap keluhan yang terjadi dapat atasi dengan baik dan membuat Hotel On In menjadi lebih diminati oleh masyarakat sekitar maupun dari luar daerah dan Hotel On In pun menjadi lebih baik lagi dan menjadi lebih aman.

## **Metode Penelitian**

### **Jenis Penelitian**

Metode yang digunakan adalah Metode Penelitian Kualitatif. Metode kualitatif merupakan sebuah cara yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu permasalahan dan merupakan penelitian riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis serta lebih menonjolkan proses dan makna.

### **Fokus Penelitian**

Penelitian ini difokuskan pada setiap pelanggan yang menggunakan jasa hotel On In Guesthouse Untuk mempermudah penulis dalam menganalisis hasil penelitian maka dan juga pada karyawan untuk melihat bagaimana cara menangani setiap keluhan pelanggan.

### **Jenis Data**

Menurut Yosi dan Isris (2009) adapun jenis data berdasarkan cara memperolehnya antara lain :  
Data Primer, Data Sekunder

### **Informan**

Pemilihan informan dalam penelitian ini didasarkan dengan ketentuan data, informan yang telah diwawancarai pada penelitian ini adalah :

Manager Hotel : 1 Orang

Cleaning Service	: 2 Orang
Supervisor	: 1 Orang
Reception	: 1 orang
Aparat Desa	: 1 Orang
Security	: 1 Orang
Masyarakat	: 3 Orang

## **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### **1. Komitmen**

Dalam penelitian di Hotel On In sebuah komitmen yang telah diambil membuat pekerjaan menjadi disiplin tapi dalam sebuah komitmen untuk sebuah hotel memang sangat menyulitkan kadangkala pelayanan yang diberikan untuk menangani sebuah keluhan dari masyarakat sudah dilakukan, tetapi ada saja masyarakat merasa tidak puas, semua masukan-masukan yang diberikan oleh masyarakatpun telah dilakukan tapi ketidakpuasan dari pengguna jasa ini selalu mempengaruhi komitmen yang telah diambil. Kebersihan kamar pun sudah dilakukan dengan baik dan sering adanya kesalahan teknis pun sudah dapat diatasi oleh pegawai hotel. Pihak hotel selalu berupaya memberikan kenyamanan pada pengguna jasa dan penanganan untuk keluhan dapat teratasi serta tanggungjawab untuk memberikan yang berhak selalu dilakukan. Dengan adanya komitmen pada pegawai seluruh pekerjaan dapat teratasi dan penanganan yang dilakukan selalu dipertanggung jawabkan oleh setiap pegawai. Setiap pegawai telah melakukan pekerjaannya dengan baik, dan pelayanan yang diberikan selalu sesuai dengan komitmen dari pihak Hotel On In yaitu memberikan Pelayanan yang baik bagi setiap pengguna jasa, tapi sesuai dengan penelitian yang dilakukan ternyata ada pegawai yang tidak melakukan pekerjaannya dengan baik, seperti tidak melakukan kebersihan kamar secara teliti, dan ini berakibat buruk bagi hotel on in karena selalu ada pengguna jasa yang mengeluh, hal ini perlu di perhatikan dari pihak Supervisor untuk lebih teliti melakukan pemeriksaan kamar, sebelum kamar tersebut di berikan kepada pengguna jasa. Pemeriksaan kembali sangat di perlukan untuk kesiapan kamar yang akan di gunakan. Kerja sama dari setiap pegawai sangat diperlukan untuk selalu memberikan pelayanan yang baik bagi setiap pengguna jasa

### **2. Aksesibilitas**

Menurut (Gartoon 2005:6) Aksesibilitas merupakan organisasi mendorong masyarakat dan pegawai untuk saling memberikan timbal balik dalam hal pelayanan dan membuat pelayanan semakin mudah untuk satu sama lainnya. Dengan adanya dukungan antara pihak yang satu dengan yang lainnya dapat memberikan sebuah keuntungan bagi kedua pihak yang bekerja sama. Dalam Pelayanan hubungan timbale balik akan memberikan sebuah kemajuan bagi suatu perusahaan

Dalam penelitian di Hotel On In, Aksesibilitas sangat diperlukan dan sangat berguna bagi pihak hotel maupun bagi masyarakat. Hubungan timbal balik yang dilakukan hotel on in sangat memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak. menurut para masyarakat yang tinggal di sekitar hotel on in sangat merasa terbantu. Dengan adanya hotel on in dilingkungan masyarakat dapat menolong masyarakat untuk memilih tempat menginap serta kenyamanan yang diberikanpun membuat masyarakat merasa puas untuk memilih hotel on in sebagai tempat menginap. Dengan adanya hubungan timbal balik ini akan sangat menguntungkan bagi pengguna jasa dan pegawai karena aada rasa saling membantu, dimana setiap pengguna dapat membantu pemasukan di hotel on in dan bagi pegawaai dapat memberikan pelayanan yang baik

sehingga mengurangi keluhan-keluhan yang ada. Hubungan timbal balik ini harus di pertanggungjawabkan dengan baik untuk nama baik hotel on in, pihak pegawai harus dapat memahami keinginan pengguna jasa sehingga menghasilkan komentar yang positif. Namun perlu diperhatikan ada masyarakat yang menginap dengan senaknya dikarenakan hotel on in ada disekitar daerah pemukiman masyarakat membuat banyak masyarakat yang dengan senaknya menginap tanpa adanya identitas.

### **3. Responsif**

Menurut penelitian yang dilakukan, peneliti mendapati bahwa pegawai yang melayani setiap keluhan dari pengguna jasa kurang tanggap dan hanya bersikap biasa saja sesuai dengan penelitian, pegawai sudah berusaha sebaik mungkin untuk menangani setiap prosedur dan peraturan yang ada sehingga menimbulkan pertengkaran antara pegawai dan pengguna jasa maupun pengguna jasa dengan pengguna jasa lainnya. Keributan sering terjadi dilakukan oleh pengguna jasa yang membawa masalah mereka sampai ke dalam hotel on in dan ini sangat mengganggu kenyamanan bagi pengguna jasa yang lainnya dan masyarakat yang ada disekitar merasa terganggu dikarenakan ada pengguna jasa yang membawa kendaraan yang bising dan sering parkir sembarangan. Hal ini perlu diperhatikan oleh pihak hotel karena masyarakat sangat merasa tidak nyaman. Hal ini merupakan tugas dari pihak security agar mampu melakukan tugasnya dengan baik, dengan melakukan pemantauan di area sekitar hotel on in dengan demikian dapat mengurangi atau meniadakan kendaraan yang ribut yang dapat mengganggu masyarakat yang ada di sekitar hotel on in. juga perlu diperhatikan pengguna jasa yang akan menginap, harus ada koordinasi dari pihak security dan pegawai sehingga dapat saling membantu dalam pemilihan pengguna jasa yang akan menginap sehingga mengurangi terjadinya keributan yang ada di dalam maupun di luar hotel. Koordinasi sangat diperlukan dalam pelayanan di hotel on in karena tanpa koordinasi akan menghasilkan masalah-masalah yang lebih buruk, hal ini sangat diperlukan demi kemajuan hotel on in dan nama baik hotel on in.

### **4. Transparansi dan bertanggungjawab**

Transparansi dan tanggung jawab merupakan proses dalam penanganan pengaduan harus dapat dijelaskan secara baik, terbuka dan bertanggung jawab kepada pegawai dan masyarakat. (Gortoon 2005:6) Transparansi dan bertanggung jawab merupakan proses dalam penanganan pengaduan harus dapat dijelaskan secara baik-baik dan bertanggung jawab kepada pegawai dan masyarakat. Penanganan yang dilakukan secara jelas dapat membantu masyarakat demi kepuasan suatu pengaduan dengan penanganan yang baik terbuka dan jelas akan sangat membantu memecahkan suatu permasalahan yang terjadi.

Sesuai dengan penelitian di hotel on in peneliti mendapati ada masyarakat yang menggunakan fasilitas hotel secara tidak baik dan hal ini sering terjadi dan meskipun sudah menghimbau atau sudah menunjukkan peraturan serta menjelaskan kondisi dan fasilitas kamar tapi ada saja dari pihak masyarakat pengguna jasa yang merusak fasilitas kamar dengan menahan KTP, hal ini dapat ditangani dan dipertanggungjawabkan oleh pengguna jasa tapi pihak hotel baik pegawai maupun security masih belum mampu untuk menangani hal ini dan hal ini seringkali terjadi akibat kelalaian dari pihak hotel dan sangat merugikan pihak hotel terlebih pegawai karena pegawai yang harus siap membayar kerusakan yang terjadi. Seharusnya melalui kejadian ini pihak hotel harus lebih cerdas lagi dalam memilih tamu-tamu yang masuk demi mencegah hal tersebut dan lebih teliti dalam bekerja untuk menghindari hal tersebut terjadi lagi. Dengan adanya pemilihan tamu yang masuk akan lebih mengurangi terjadinya kerusakan kamar hotel.

Pegawai harus bersikap hati-hati dalam penerimaan tamu maupun pemberian check out bagi setiap pengguna jasa.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

1. **Komitmen**, Dari hasil penelitian yang didapatkan dilapangan berdasarkan penanganan keluhan oleh pegawai hotel sudah baik hanya saja ada permintaan yang berlebihan dari para pengguna jasa. Hal itu dibuktikan dengan adanya para pengguna jasa yang masih memiliki keinginan yang berlebihan seperti adanya pengguna jasa yang selalu bersih dan ada pengguna jasa lainnya yang terlalu sensitive sehingga saat mendapatkan kesalahan yang sedikit dari pihak hotel mulai dari fasilitasnya, kebersihan kamar maupun kesalahan teknis. Hal ini perlu mendapat penanganan ekstra untuk para pengguna jasa ini.
2. **Aksesibilitas**, Aksesibilitas dalam penanganan keluhan masyarakat pengguna jasa hotel on in dapat diamati dalam hasil penelitian bahwa masyarakat yang ada di pemukiman sekitar hotel merasa sangat terbantu dengan adanya hotel on in dapat dilihat dari hasil wawancara bahwa para masyarakat merasa senang dan terbantu dengan adanya hotel on in ini karena dapat membantu mereka dalam situasi banjir maupun dapat membantu dalam situasi pada saat di rumah karena adanya tamu maupun mereka dapat menginap di hotel on in karena jarak antara hotel dengan rumah mereka sangat dekat sehingga dapat memudahkan mereka untuk menghubungi keluarga maupun pulang saat dari rumah ke hotel begitupun sebaliknya.
3. **Responsif**, Responsif yang diperoleh masyarakat dari hotel on in ini sudah baik, karena dari pihak hotel sangat mengutamakan kenyamanan dari tamu yang menginap, tapi ada saja tamu yang tidak bisa diatur sehingga menyulitkan pegawai maupun security sehingga membuat keributan dan membuat resah masyarakat yang ada di sekitar hotel on in tapi hal ini sudah dapat ditangani dengan baik dari pihak hotel. Dalam hal ini pihak security harus melakukan tugasnya dengan baik dan se efektif mungkin, diperlukan adanya kerjasama antara pegawai maupun security.
4. **Transparansi dan bertanggungjawab**, Dalam penelitian ini hotel on in Wonasa tenga telah melakukan penertiban dalam hal pencegahan perusakan fasilitas kamar dengan mengeluarkan peraturan hotel dan meminta identitas seperti KTP dan ditahan untuk keamanan kamar. tapi ada saja para pengguna jasa yang memperlakukan fasilitas kamar dengan seenaknya sehingga merusak fasilitas yang ada dan pemberian identitas yang kurang jelas ini menyulitkan dalam melacak pengguna jasa yang melakukan perusakan tersebut.

### **Saran**

Bertolak dari hasil penelitian yang dilakukan penulis di Hotel On In, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. **Komitmen**, Sangat perlu diperhatikan dalam profesional kerja sehingga meskipun menghadapi sifat-sifat pengguna jasa yang bervariasi para pegawai dapat menangani itu semua semaksimal mungkin. Perlu adanya koordinasi dari setiap pegawai agar dapat melakukan tugasnya dengan penuh rasa tanggung jawab. Dan harus memiliki kesatuan dalam bekerja agar tidak ada lagi yang saling menyalahkan tapi saling membantu untuk mengurangi keluhan-keluhan yang ada, harus memberikan pelayanan yang baik demi nama baik tempat bekerja.
2. **Aksesibilitas** Pegawai harus selalu aktif terhadap masukan-masukan dari pengguna jasa untuk dapat selalu memberikan pelayanan yang baik bagi pengguna jasa sehingga selalu memiliki hubungan timbal balik yang baik antara masyarakat/pengguna jasa dan pihak hotel

sehingga dapat saling memberi keuntungan. Dan bagi pihak hotel agar menambah tempat promosi seperti layanan pemesanan kamar secara online, sehingga hotel on in lebih di kenal di daerah luar kota dan memudahkan pengguna jasa mencari tempat beristirahat yang murah dan nyaman.

3. **Responsif**, Perlu diperhatikan lagi bagi pegawai untuk memilih setiap pengguna jasa yang masuk dan pihak keamanan harus lebih teliti lagi dalam bekerja sehingga kelalaian-kelalaian yang terjadi selama ini dapat diubah untuk kedepannya sehingga pengguna jasa selalu merasa nyaman saat berada didalam hotel.
4. **Transparansi dan bertanggungjawab**, Pemahaman dalam penggunaan fasilitas hotel harus dijelaskan secara jelas sehingga bagi masyarakat yang menggunakan fasilitas tidak akan merusak fasilitas yang ada dan perlu diperhatikan tamu yang baik dan tidak baik untk mencegah kerusakan agar tidak terjadi lagi.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agung, P. B. 2013. *Manajemen Marketing Perhotelan*. Yogyakarta: ANDI.
- Gortoon, M. 2005. *Guide to complaint Hardling In Health Service Care*.Victoria.”
- Hariani. D. 2008. *Manajemen Komplain dan penanganan keluhan dalam pelayanan Publik*.
- Ihalauw, J. J.O.I 2005.*Perilaku konsumen*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran, jilid 1 dan 2*, Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- LAN RI, 2006.*Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN RI.
- Maelong, L. J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Penerbit Remaja Riondakarya Offset. Bandung.
- Moenir, H. A. S. 1995. *Management Pelayanan umumIndonesia*. Jakarta: Buat Oksara.

#### **Sumber lain :**

Undang – undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.