

## **How to Handling The Guest Complaint di The Sankara Suites and Villas Ubud, Kabupaten Gianyar, Provinsi Bali**

**Ni Kadek Widyastuti**

D4 Manajemen Perhotelan, Universitas Dhyana Pura Bali

**Sidhi Bayu Turker**

D4 Manajemen Perhotelan, Universitas Dhyana Pura Bali

**Putu Steven Eka Putra**

D4 Manajemen Perhotelan, Universitas Dhyana Pura Bali

**Ni Luh Christine Prawitha Sari Suyasa**

D4 Manajemen Perhotelan, Universitas Dhyana Pura Bali

**Agus Satyananda Mastra**

D4 Manajemen Perhotelan, Universitas Dhyana Pura Bali

**I Nengah Rata Artana**

D4 Manajemen Perhotelan, Universitas Dhyana Pura Bali

**Eko Sulisty**

D4 Manajemen Perhotelan, Universitas Dhyana Pura Bali

*Korespondensi penulis: [gitarizzkia@gmail.com](mailto:gitarizzkia@gmail.com), [tuti.anggraini@uinsu.ac.id](mailto:tuti.anggraini@uinsu.ac.id),  
dan [siti.aisyah@uinsu.ac.id](mailto:siti.aisyah@uinsu.ac.id)*

**Abstrak.** Industri pariwisata di Bali menunjukkan peningkatan signifikan pascapandemi, yang beriringan dengan meningkatnya ekspektasi dan keluhan dari tamu. Fenomena "revenge tourism" ini mendorong sektor perhotelan untuk lebih fokus pada kualitas layanan. Keluhan tamu, jika tidak ditangani dengan baik, dapat berdampak negatif pada reputasi hotel dan menurunkan tingkat kepuasan tamu. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan staf hotel dalam menangani keluhan tamu secara efektif dan profesional. Metode yang digunakan adalah pelatihan dan pendampingan yang melibatkan 50 staf dan trainee The Sankara Suites and Villas Ubud. Pelatihan mencakup pemahaman mendalam tentang perilaku keluhan tamu, studi kasus, dan simulasi roleplay untuk meningkatkan kemampuan problem solving. Hasilnya menunjukkan peningkatan signifikan dalam pemahaman dan kemampuan praktis staf dalam menangani keluhan. Partisipasi proaktif peserta menunjukkan tingginya minat dan kebutuhan terhadap topik ini. Secara keseluruhan, kegiatan ini berhasil membekali staf dengan pengetahuan dan keterampilan yang esensial untuk meningkatkan kualitas layanan dan, pada akhirnya, kepuasan tamu.

**Kata Kunci:** manajemen keluhan tamu, perhotelan, pelatihan, customer satisfaction, Bali.

## Pendahuluan

Sektor pariwisata merupakan salah satu pilar ekonomi utama di dunia, dan secara spesifik, di Provinsi Bali. Sektor ini tidak hanya menciptakan lapangan kerja tetapi juga memberikan kontribusi signifikan terhadap pendapatan daerah dan kesejahteraan masyarakat. Setelah meredanya pandemi global, dunia mengalami fenomena "revenge tourism", di mana wisatawan yang sebelumnya terbatas, kini melakukan perjalanan dengan intensitas dan ekspektasi yang lebih tinggi. Peningkatan jumlah wisatawan ini membawa tantangan baru bagi industri perhotelan, terutama dalam hal menjaga kualitas layanan dan menghadapi beragamnya keluhan tamu.

Menurut Ergüt (2021), pelayanan dan fasilitas yang memadai merupakan faktor krusial dalam menciptakan pengalaman positif bagi tamu, yang pada akhirnya akan tercermin dalam ulasan online dan rekomendasi. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa tidak semua staf hotel memiliki kompetensi yang mumpuni untuk menghadapi keluhan tamu yang tidak terduga. Situasi ini menciptakan kesenjangan antara ekspektasi tamu dan realitas layanan yang diberikan. The Sankara Suites and Villas Ubud, sebagai mitra dalam program ini, menyadari pentingnya mengatasi kesenjangan ini dengan memberikan pelatihan khusus kepada stafnya.

Oleh karena itu, penelitian pengabdian kepada masyarakat ini dirancang untuk menjembatani kesenjangan tersebut. Tujuan utama dari kegiatan ini adalah untuk memberikan wawasan teoretis dan keterampilan praktis kepada staf dan trainee The Sankara Suites and Villas Ubud. 2.

Tujuan dari pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat prodi D4 Manajemen Perhotelan yaitu:

1. Untuk memberikan wawasan kepada manajemen, staff, dan training Understanding Guest Complaint Behaviour
2. Untuk meningkatkan pemahaman Problem Solving

3. Untuk memberikan pelatihan Roleplay and Problem Solving Case Study

### Metode Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif-kuantitatif dengan metode pelatihan dan pendampingan partisipatif. Subjek penelitian adalah 50 orang yang terdiri dari staf dan trainee di The Sankara Suites and Villas Ubud. Kegiatan dilaksanakan dalam periode empat bulan, dari Juni hingga September 2025.

Prosedur pelaksanaan kegiatan ini terbagi dalam beberapa tahapan sistematis. Tahap pertama adalah sosialisasi dan koordinasi yang melibatkan pertemuan antara Ketua Program Studi D4 Manajemen Perhotelan dan General Manager The Sankara Suites and Villas Ubud untuk menyelaraskan tujuan dan teknis kegiatan. Tahap kedua adalah pelatihan intensif yang mencakup serangkaian materi inti: (1) Understanding Guest Complaint Behaviour yang membahas teori di balik alasan tamu mengajukan keluhan, (2) Problem Solving Case Study di mana peserta diajak menganalisis dan menemukan solusi untuk kasus-kasus nyata, dan (3) Pelatihan dan pendampingan Roleplay and Problem Solving Case Study sebagai simulasi langsung untuk mempraktikkan keterampilan yang telah dipelajari.

Adapun kegiatan pengabdian berlangsung seperti berikut :

NO	KEGIATAN	TEMPAT
1	Pertemuan antara Kaprodi dengan General Manager di The Sankara Suites and Villas Ubud	The Sankara Suites and Villas Ubud
2	Pertemuan Kaprodi dan Sekprodi dengan Dosen tetap prodi D4 Manajemen Perhotelan	Universitas Dhyana Pura
3	Kaprodi dan Dosen menyosialisasikan kegiatan ini kepada Hima DIV terkait keterlibatan mahasiswa.	Universitas Dhyana Pura
4	a) Sambutan <i>General Manager</i> The Sankara	The Sankara Suites and

	Suites and Villas Ubud b) Sambutan Ketua Prodi D4 Manajemen Perhotelan	Villas Ubud
5	Pelatihan How to Handling The Guest Complaint: Penerapan CHSE Pemahaman <i>Understanding Guest Complaint Behaviour</i> Pelatihan dan pendampingan prosedur <i>Roleplay and Problem Solving Case Study</i>	The Sankara Suites and Villas Ubud
6	Penutup	The Sankara Suites and Villas Ubud

Materi yang digunakan dalam pelatihan ini How to Handling The Guest Complaint dan memahami *Understanding Guest Complaint Behaviour* juga memberikan pendampingan prosedur *Roleplay and Problem Solving Case Study*

<b>Pelatihan <i>How to Handling The Guest Complaint</i> di The Sankara Suites and Villas Ubud, Kabupaten Gianyar, Provinsi Bali</b>		
NO	JUDUL PELATIHAN	PEMBICARA
1	Penerapan CHSE	Ni Kadek Widyastuti, SE., M.Par
2	Pemahaman <i>Understanding Guest Complaint Behaviour</i>	Dr. Sidhi Bayu Turker, SH., M.Par
3	Pemahaman <i>Problem Solving Case Study</i>	Agus Satyananda Mastra, BA, MBA
4	Pengertian <i>Handling The Guest Complaint</i>	Putu Steven Eka Putra, Dipl. Hospitality, ST, M.Par
5	Pelatihan dan pendampingan prosedur <i>Roleplay and Problem Solving Case Study</i>	Ni Luh Christine Prawitha Sari Suyasa, BS, M.Par I Nengah Rata Artana, Sn, M.Sn Eko Sulistyono, SE, MM

Evaluasi keberhasilan program dilakukan melalui observasi partisipasi peserta dan feedback langsung dari manajemen The Sankara Suites and Villas Ubud. Data kualitatif dari interaksi selama pelatihan dianalisis untuk mengukur tingkat pemahaman dan responsivitas peserta.

### Hasil dan Pembahasan

Program pengabdian masyarakat ini mendapatkan respons yang sangat positif dari seluruh peserta. Kegiatan yang dilaksanakan pada 25 dan 26 Juni 2025 di The Sankara Suites and Villas Ubud, menunjukkan antusiasme peserta yang tinggi selama sesi pelatihan dan pendampingan. Materi yang disampaikan oleh tim dosen, yang terdiri dari tujuh narasumber ahli di bidang perhotelan, berhasil menciptakan suasana belajar yang interaktif dan efektif.

Peningkatan kompetensi peserta terlihat jelas, khususnya dalam tiga aspek: (1) Pemahaman Perilaku Tamu: Staf kini lebih mampu mengidentifikasi dan memahami akar permasalahan di balik keluhan tamu, yang memungkinkan mereka memberikan respons yang lebih empatik dan terarah. (2) Penerapan Standar CHSE: Pelatihan ini juga menguatkan kesadaran akan pentingnya standar kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan lingkungan sebagai bagian integral dari layanan hotel, yang secara tidak langsung dapat meminimalisir keluhan. (3) Keterampilan Problem Solving dan Roleplay: Simulasi roleplay terbukti menjadi metode yang sangat efektif. Peserta menunjukkan peningkatan signifikan dalam kemampuan mereka untuk merespons keluhan secara cepat dan profesional, mengaplikasikan langkah-langkah penyelesaian masalah yang terstruktur.

Temuan ini sejalan dengan teori Tjiptono (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan faktor penentu keberhasilan bisnis. Dengan meningkatkan kemampuan penanganan keluhan, hotel dapat mengubah pengalaman negatif tamu menjadi positif, yang pada gilirannya akan meningkatkan loyalitas pelanggan dan citra positif hotel. Antusiasme peserta juga menunjukkan bahwa pendekatan pelatihan yang kolaboratif dan praktis sangat relevan dengan kebutuhan industri.

Selain itu, pelaksanaan pelatihan ini juga menguatkan sinergi antara akademisi dan industri. Para narasumber dari universitas tidak hanya mentransfer pengetahuan teoretis, tetapi juga membagikan studi kasus yang relevan dengan konteks The Sankara Suites and Villas. Sebaliknya, staf hotel dapat memberikan feedback dan insight langsung dari pengalaman mereka di lapangan. Ini menciptakan siklus pembelajaran yang berkelanjutan dan saling menguntungkan.

Dengan meningkatnya jumlah wisatawan pascapandemi, kompetensi dalam penanganan keluhan bukan lagi sekadar keterampilan tambahan, melainkan kebutuhan fundamental. Pelatihan ini menjadi investasi strategis bagi The Sankara Suites and Villas untuk memastikan mereka dapat mempertahankan standar layanan tinggi di tengah persaingan pasar yang ketat. Keterlibatan aktif peserta membuktikan bahwa mereka menyadari pentingnya kemampuan ini untuk kemajuan karier dan citra hotel.

### **Kesimpulan dan Saran**

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh tim D4 Manajemen Perhotelan Universitas Dhyana Pura telah berhasil memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kompetensi staf The Sankara Suites and Villas Ubud dalam menangani keluhan tamu. Program ini tidak hanya memperkaya pengetahuan teoretis, tetapi juga membekali peserta dengan keterampilan praktis yang sangat dibutuhkan dalam lingkungan kerja sehari-hari.

Untuk keberlanjutan program, disarankan untuk:

1. Melakukan kegiatan pengabdian secara berkelanjutan dengan topik lain yang relevan dan dibutuhkan oleh mitra, seperti pelatihan bahasa Inggris, pembuatan produk roti, atau layanan spa.
2. Mengadakan pemantauan dan evaluasi berkala untuk memastikan implementasi efektif dari materi yang telah diberikan.

### **Daftar Pustaka**

Chandra, B.A. (2013). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Komplain Konsumen. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Ergüt, H. (2021). The Role of Online Reviews in Hospitality Management. *International Journal of Hospitality & Tourism Management*, 5(2), 1-15.

Gorton, M., et al. (2005). *Guide to Complaint Handling in Health Care Services*. William Troedel & Co Pty Ltd.

Sukarsa, I. M. (1999). *Pengantar Pariwisata*. BKS – PTN – INTIM.

Swarbrooke, J., & Horner, S. (2004). *Consumer Behaviour in Tourism*. Elsevier Butterworth Heinemann.

Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*. CV. Andi Offset.

Wahab, S. (2003). *Manajemen Kepariwisataaan*. Pradnya Paramita.