

IMPLEMENTASI *COMPLAINT HANDLING* PADA *DEPARTMENT
FRONT OFFICE* MAXONEHOTELS.COM @DHARMAHUSADA
SURABAYA

Ni Putu Eka Liana Febiananda
Manajemen Layanan dan Pariwisata

Siti Rahayu
Fitri Novika Widjaja

ABSTRAK

Surabaya sebagai kota metropolitan kedua setelah DKI Jakarta memiliki aktivitas yang padat khususnya dibidang pusat perdagangan dan industri. Kota Surabaya bisa menjadi lokasi strategis bagi pertumbuhan industri perhotelan untuk memenuhi kebutuhan dari masyarakat. Permasalahan yang sering terjadi ada industri perhotelan yaitu *service quality* yang sangat buruk sehingga membuat pelanggan tidak merasakan suasana yang baik sangat menginap. Ketika terjadi permasalahan atau ketidakpuasan terhadap layanan hotel, pelanggan akan melakukan komplain ke *Department Front Office*, sehingga *staff* harus bisa *complaint handling* dan membuatkan Solusi berdasarkan permasalahan yang dialami pelanggan. Tentunya ada banyak sekali jenis komplain yang diajukan oleh pelanggan sehingga *department front office* harus memiliki *complaint handling* yang baik hingga cara-cara untuk menangani permasalahan dari pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi dan efektivitas *complaint handling* pada *department front office* MaxOneHotels.com @Dharmahusada Surabaya menggunakan metode HEAT. Metode HEAT diharapkan dapat membantu *department front office* menangani *complaint* dari pelanggan.

Kata Kunci : HEAT, *Department Front Office*, *Complain Handling*.

IMPLEMENTASI *COMPLAINT HANDLING* PADA *DEPARTMENT
FRONT OFFICE* MAXONEHOTELS.COM @DHARMAHUSADA
SURABAYA

Ni Putu Eka Liana Febiananda
Manajemen Layanan dan Pariwisata

Siti Rahayu
Fitri Novika Widjaja

ABSTRACT

Surabaya, as the second metropolitan city after DKI Jakarta, has bustling activities particularly in trade and industrial centers. Surabaya can be a strategic location for the growth of the hospitality industry to meet the needs of the community. One common issue in the hospitality industry is poor service quality, which often leaves guests feeling dissatisfied during their stay. When issues or dissatisfaction with hotel services arise, guests typically complain to the Front Office Department, necessitating staff to handle complaints and provide solutions based on the issues faced by customers. There are numerous types of complaints that customers may raise, thus the front office department must possess effective complaint handling skills and methods to address customer issues. This research aims to analyze the strategies and effectiveness of complaint handling at the Front Office Department of MaxOneHotels.com @Dharmahusada Surabaya using the HEAT method. The HEAT method is expected to assist the front office department in managing customer complaints.

Keywords: HEAT, Front Office Department, Complaint Handling.