



## How to Handling the Guest Complain

\* Ni Kadek Widyastuti<sup>1</sup>, Putu Steven Eka Putra<sup>2</sup>, Ni Luh Christine.P. Suyasa<sup>3</sup>, Agus Satyananda Mastra<sup>4</sup>, Nengah Rata Artana<sup>5</sup>, Eko Sulistyo<sup>6</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6</sup>Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Universitas Dhyana Pura

\*Penulis Korespondensi: [widyastuti@undhirabali.ac.id](mailto:widyastuti@undhirabali.ac.id)

### Kata Kunci:

Keluhan Tamu, Menangani keluhan tamu, Kepuasan tamu

**Abstrak:** Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan manajemen, karyawan, serta trainee di The Sankara Suites and Villas Ubud, Gianyar, Bali, khususnya dalam hal mengatasi keluhan tamu (*how to handling the guest complaint*). Sebagai salah satu industri terbesar, pariwisata di Bali memberikan dampak signifikan, dan upaya peningkatan guest satisfaction merupakan prioritas, terutama dalam menghadapi fenomena revenge tourism pasca-pandemi. Ketidakpuasan tamu terhadap fasilitas maupun pelayanan yang diberikan dapat memicu keluhan, dan penanganan yang efektif menjadi sangat penting. Kegiatan ini merupakan bentuk sinergisitas dan kerjasama antara The Sankara Suites and Villas dengan Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Universitas Dhyana Pura. Materi pelatihan berfokus pada Penerapan CHSE, Pemahaman Understanding Guest Complaint Behaviour, Pemahaman Problem Solving Case Study, Pengertian Handling The Guest Complaint, dan Pelatihan serta Pendampingan Prosedur Roleplay and Problem Solving Case Study. Pelaksanaan pengabdian melibatkan 50 peserta yang terdiri dari pegawai dan trainee The Sankara Suites and Villas Ubud. Kegiatan dilaksanakan pada tanggal 25 dan 26 Juni 2025. Hasil yang dicapai menunjukkan bahwa program ini mendapat respon positif dan antusias dari seluruh peserta. Peserta mendapatkan tambahan pengetahuan dan keterampilan yang signifikan, khususnya dalam menangani keluhan tamu, penerapan CHSE, dan Problem Solving. Saran keberlanjutan dari peserta mencakup pelatihan di bidang lain seperti bahasa Inggris, pembuatan roti, dan spa, serta perlunya pemantauan berkala

## 1. PENDAHULUAN

Industri pariwisata merupakan salah satu industri terbesar di dunia khususnya di Bali. Hal ini disebabkan karena pariwisata memberikan efek bagi masyarakat baik dari segi pendapatan dan terciptanya lapangan pekerjaan. Hotel yang merupakan salah satu faktor utama dalam memberikan pengaruh terhadap pengalaman wisatawan selama perjalan wisatanya. Fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel dapat meningkatkan reputasi layanan akomodasi tersebut terlebih lagi terhadap Pulau Bali sebagai destinasi wisata. Pelayanan dan fasilitas yang memadai dalam menciptakan pengalaman positif bagi tamu yang menginap ataupun yang berkunjung ke hotel juga dapat meningkatkan peluang untuk mendapatkan ulasan (review) yang baik (Ergüt, 2021). Dari review tersebut akan dapat memberikan rekomendasi akomodasi bagi calon tamu yang akan menginap di masa mendatang. Hal ini berdampak positif pada citra hotel dan memperluas jangkauan pasar.

Upaya memberikan citra positif suatu hotel, pihak pengelola, karyawan dan seluruh trainee memiliki peran penting dalam menciptakan tujuan tersebut. Salah satu penyedia akomodasi dan



layanan wisatawan yang berlokasi di Ubud Gianyar Bali, The Sankara Suites and Villas, terus berupaya untuk meningkatkan layanan dan fasilitas hotel guna meningkatkan guest satisfaction. Namun dalam upayanya meningkatkan guest satisfaction tersebut tidak sepenuhnya dapat memberikan kepuasan kepada tamu, seringkali pegawai hotel harus menghadapi keluhan dari tamu karena ketidak puasan baik terhadap fasilitas maupun pelayanan

Dalam perkembangan pariwisata terlebih lagi setelah pandemi, terjadi fenomena orang-orang melakukan perjalanan liburan secara intensif dan ekstensif. Hal ini memberikan dorongan kuat terhadap wisatawan baik lokal, nasional, maupun internasional untuk “revenge” atau “membalas dendam” terhadap waktu yang telah dihabiskan dirumah, kehilangan kebebasan melakukan perjalanan, ataupun mengalami pembatasan selama masa pandemi (Zhao & Liu, 2023). Sehingga tren perjalanan pasca – pandemi yang dikenal dengan “revenge tourism” menyebabkan peningkatan wisatawan di berbagai tempat, terutama di Pulau Bali. Menghadapi permintaan dan ekspektasi konsumen yang meningkat, penanganan keluhan tamu secara efektif dan efisien harus menjadi prioritas utama bagi semua pelaku bisnis perhotelan. dengan didukung oleh akademisi dalam memberikan peningkatan pengetahuan dan pendampingan dan pelatihan terhadap seluruh management, karyawan, dan trainee yang ada di The Sankara Suites and Villas. Kebutuhan akan pendamping akademisi oleh The Sankara Suites and Villas dilakukan melalui diskusi antara Ketua Program Studi D4 Manajemen Perhotelan dan General Manager The Sankara Suites and Villas.

## 2. METODE

Pengabdian masyarakat yang dilakukan Prodi D4 Manajemen Perhotelan diikuti oleh staff dan manajemen di The Sankara Suites and Villas Ubud yang berjumlah 50 orang. Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian ini dimulai dengan persiapan 1) pertemuan antara Kaprodi dengan *General Manager* di The Sankara Suites and Villas Ubud mengenai tujuan dan teknis kegiatan, 2) pertemuan Kaprodi dan Sekprodi dengan Dosen tetap prodi D4 Manajemen Perhotelan untuk membahas teknis pelaksanaan pengabdian masyarakat yang akan dilaksanakan di The Sankara Suites and Villas Ubud, 3) Kaprodi dan Dosen menyosialisasikan kegiatan ini kepada Hima DIV terkait keterlibatan mahasiswa. pengabdian dilaksanakan pada periode Juni sampai September.

**Tabel. 1 Kegiatan sosialisasi**

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	Sambutan General Manager The Sankara Suites and Villas Ubud Sambutan Ketua Prodi D4 Manajemen Perhotelan	The Sankara Suites and Villas Ubud
5	Pelatihan How to Handling The Guest Complaint: Penerapan CHSE Pemahaman	The Sankara Suites and Villas Ubud



	Understanding Guest Complaint Behaviour Pelatihan dan pendampingan prosedur Roleplay and Problem Solving Case Study	Villas Ubud
6	Penutup	The Sankara Suites and Villas Ubud

### 3. Hasil

Kegiatan pengabdian dilaksanakan pada tanggal 25 dan 26 Juni 2025 diawali dengan persiapan dosen dan mahasiswa D4 Manajemen Perhotelan sehari sebelum kegiatan pengabdian masyarakat dilaksanakan. Pada tanggal 25 Juni 2025 pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat di awali dengan sambutan oleh Pimpinan The Sankara Suites and Villas Ubud dan pengenalan prodi D4 Manajemen Perhotelan dan pentingnya penerapan CHSE oleh ketua program studi D4 Manajemen Perhotelan Ni Kadek Widayastuti,SE.,M.Par. Kemudian dilanjutkan dengan pemaparan materi Pemahaman *Understanding Guest* yang disampaikan oleh Dr Sidhi Bayu Turker,SH.,M.Par kemudian dilanjutkan oleh Agus Satyananda Mastra, BA.,MBA menyampaikan materi *Problem Solving Case Study*, setelah itu dilanjutkan dengan pemaparan materi *Handling The Guest Complaint* yang disampaikan oleh Putu Steven Eka Putra,ST.,M.Par, selanjutnya Pelatihan dan pendampingan prosedur *Roleplay and Problem Solving Case Study* di sampaikan oleh Ni Luh Christine Prawita Sari Suyasa,BS.,M.Par didampingi oleh narasumber yang lain dari dosen tetap D4 Manajemen Perhotelan sesuai jadwal yang sudah disepakati. Jumlah peserta yang mengikuti kegiatan ini sebanyak 50 orang yang terdiri dari pegawai dan training di The Sankara Suites and Villas Ubud. Antusias peserta selama mengikuti pelatihan sangat komunikatif dan proaktif dalam mengikuti kegiatan pengabdian ini.

### 4. Pembahasan

Kegiatan Pengabdian Masyarakat ini di lakukan di The Sankara Suites and Villas Ubud. Pada Gambar 1 dan Gambar 2 adalah proses kegiatan yang dilakukan pada saat pengabdian.



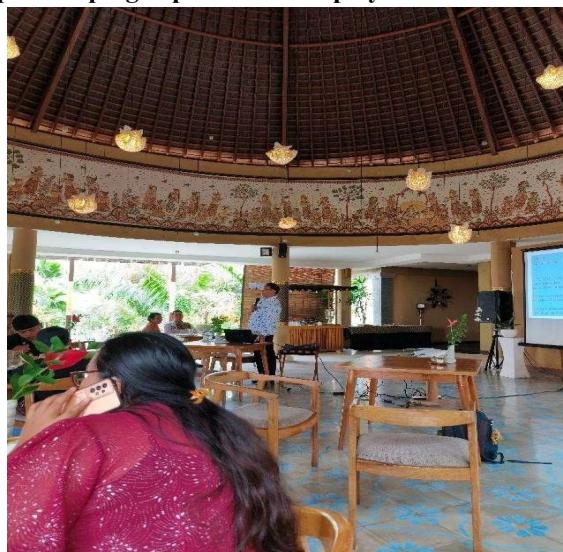
Gambar 1. Penyuluhan tentang CHSE



**Gambar 2. Memberi pelatihan Pemahaman Problem Solving Case Study**



**Gambar 3. Pelatihan dan pendampingan prosedur Roleplay and Problem Solving Case Study**



**Gambar 4. Pemahaman Understanding Guest Complaint Behaviour**



Pelaksanaan program pengabdian masyarakat di The Sankara Suite and Villas memberikan tambahan pengetahuan bagi staff, daily worker dan training dalam meningkatkan kemampuan dan ketrampilan ketika menghadapi keluhan dari tamu.

## 5. Kesimpulan

Pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan prodi D4 Manajemen Perhotelan Universitas Dhyana Pura mendapat respon yang positif dari seluruh peserta. Peserta sangat antusias dalam mengikuti kegiatan ini dan mengikuti acara ini sampai selesai dan merasakan manfaat dari materi yang diberikan. Banyak tambahan pengetahuan yang mereka dapatkan dari pengabdian yang dilakukan di The Sankara Suites and Villas khususnya berkenaan dalam menangani keluhan tamu, begitu juga dalam penerapan CHSE dan Pemahaman *Problem Solving* yang bermanfaat dalam menangani tamu di The Sankara Suite and Villas.

## PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Ucapan terimakasih di sampaikan kepada Universitas Dhyana Pura dan LP2M yang sudah mendanai PKM Prodi D4 MP, juga kepada Manajemen The Sankara Suite and Villas ( Manager, Karyawan dan Training) selaku mitra dalam pengabdian Masyarakat ini, dan ucapan terimakasih juga disampaikan Dosen D4 Manajemen Perhotelan sebagai Tim pelaksana dan kepada Mahasiswa D4 Manajemen Perhotelan khususnya Hima DIV yang sudah ikut membantu kegiatan pengabdian Masyarakat Program Studi D4 Manajemen Perhotelan.

## DAFTAR REFERENSI

- Chandra, B.A.2013. *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Prilaku Komplain Konsumen*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Gorton, Michael dkk. 2005. *Guide to Complaint Handling in Health Care Services*. William Troedel & Co Pty Ltd.
- Sukarsa, I Made, 1999. *Pengantar Pariwisata*, Badan Kerjasama Perguruan Tinggi Negeri Indonesia Timur (BKS – PTN – INTIM).
- Swarbrooke, John dan Susan Horner, 2004. *Consumer Behaviour in Tourism*, UK, Elsevier Butterworth Heinemann.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta:CV. Andi Offset Wahab, Salah Ph.D, 2003. *Manajemen Kepariwisataan*, Jakarta, Pradnya Paramita