



# Manajemen Pelayanan Destinasi Wisata

## PERTEMUAN KE 5

# **Manajemen Keluhan Wisatawan dan Strategi Layanan Prima**

Dalam industri pariwisata, pelayanan kepada wisatawan memegang peranan penting dalam membentuk citra dan loyalitas terhadap destinasi. Salah satu aspek pelayanan yang krusial adalah bagaimana pengelola destinasi atau penyedia jasa wisata menangani keluhan wisatawan. Keluhan yang dikelola dengan baik tidak hanya menyelesaikan masalah, tetapi juga berpotensi meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengunjung.

# Pengertian Manajemen Keluhan Wisatawan

Manajemen keluhan wisatawan adalah proses sistematis untuk menerima, menanggapi, dan menyelesaikan keluhan atau masalah yang disampaikan oleh wisatawan terkait pelayanan, fasilitas, atau pengalaman selama kunjungan mereka di destinasi.

# Tujuan Penanganan Keluhan Wisatawan

1. Mempertahankan kepuasan wisatawan.
2. Memperbaiki kualitas pelayanan secara berkelanjutan.
3. Mencegah terjadinya keluhan serupa di masa depan.
4. Meningkatkan reputasi destinasi atau penyedia layanan.
5. Menumbuhkan loyalitas dan promosi dari mulut ke mulut..

# Jenis-Jenis Keluhan Wisatawan

## 1. Mechanical Complaint (Keluhan Mekanikal)

- Adalah suatu keluhan yang disampaikan oleh wisatawan sehubungan tidak berfungsinya salah satu peralatan yang diperoleh dari interaksi pelayanan.

## 2. Atitudial Complaint (Keluhan Akibat sikap petugas)

- Keluhan wisatawan karena sikap negative yang ditampilkan oleh petugas pelayanan pada saat berhadapan dengan wisatawan, hal lain nya bisa dirasakan oleh wisatawan melalui sikap tdk peduli petugas terhadap wisatawan. (wajah cemberut, cara bicara ketus, menganggap rendah wisatawan,

# Jenis-Jenis Keluhan Wisatawan

## 3. Service Related Complaint (Keluhan yang berhubungan dengan Pelayanan)

- Keluhan wisatawan yang datang karena hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan itu sendiri.
- Misalnya: Ketika wisatawan datang ke TIC (Tourism Information Center) untuk menanyakan tentang informasi pariwisata yang terkait dengan daya tarik wisata apa saja yang bisa dikunjungi, kemudian petugas memberi tahu bahwa wisatawan harus menunggu sebelum diberikan informasi, akan tetapi setelah lama menunggu ternyata petugas TIC tidak kunjung datang. Bagi wisatawan hal ini merupakan cacat pelayanan

# Jenis-Jenis Keluhan Wisatawan

## 4. Unusual Complait (Keluhan yang Aneh)

Keluhan wisatawan yang Dimana petugas merupakan keluhan yang tdk wajar (aneh).

Wisatawan yng mengeluh seperti ini sebenarnya secara psikologis Adalah orang-orang yng hidupnya tdk Bahagia dan kesepian. Keluhan-Keluhan seperti ini tdk perlu dicarikan jalan keluarnya, cukup didengarkan dgn penuh perhatian.

# Identifikasi Keluhan Wisatawan

1. Semua keluhan wisatawan memerlukan perhatian khusus, meskipun kadang-kadang disatu pihak keluhan tersebut tdk begitu penting. Petugas pelayanan harus dapat mengatasi masalah keluhan wisatawan secara sistematis dan secepatnya.
2. Untuk dapat mengevaluasi sampai pelayanan dapat berhasil dgn baik perlu adanya sebaran data terhadap wisatawan berupa komentar dan saran wisatawan (Customer Comment & Suggestion) dapat mengidentifikasi dirinya, sampai sejauh mana kemampuannya melayani tamu.

# Cara Mengatasi Keluhan Wisatawan

1. Wisatawan biasanya marah pada saat menyampaikan keluhan, tetapi petugas tidak boleh terpancing dan ikut marah.
2. Petugas tidak boleh membuat janji-janji demi menyenangkan wisatawan namun berakibat fatal di kemudian hari, serta tidak menjanjikan sesuatu di luar kewenangannya.
3. Jika permasalahannya tidak dapat diselesaikan sementara petugas sudah berbuat maksimal untuk pelanggan, petugas pelayanan harus berani menyatakan menyerah dengan jujur. Kejujuran adalah kebijakan terbaik.

# Cara Mengatasi Keluhan Wisatawan

4. Ada wisatawan yang selalu mengeluh. Dalam menghadapi wisatawan seperti itu, petugas harus sabar dan melakukan pendekatan terhadap orang tersebut secara khusus.

# Cara Menghadapi Keluhan Wisatawan

1. Mendengarkan dengan penuh perhatian dan empati wisatawan/ tamu yang mengeluh.
2. Jika memungkinkan, mengisolasi wisatawan/ tamu yang sedang marah sehingga wisatawan/ tamu lain tidak mengetahuinya.
3. Bertindak secara tenang. Menghindari amarah dan menyalahkan bahwa kesalahan ada di pihak wisatawan. Tidak berdebat dengan wisatawan.
4. Memberikan perhatian secara menyeluruh kepada wisatawan/ tamu. Mengonsentrasikan pada permasalahan, tidak menyalahkan tamu dan tidak boleh menghina tamu

# Cara Menghadapi Keluhan Wisatawan

5. Memberikan perhatian secara menyeluruh kepada wisatawan/ tamu. Mengonsentrasikan pada permasalahan, tidak menyalahkan tamu dan tidak boleh menghina tamu

6. Menghubungi wisatawan/ tamu dan menanyakan apakah keluhan yang ditangani sudah memuaskan atau belum.  
Menyampaikan rasa terima kasih kepada wisatawan/ tamu.

# Strategi Layanan Prima (Excellent Service)

1. Melayani tamu atau wisatawan dalam situasi normal
  - Mengucapkan salam pada pelanggan
  - Menawarkan bantuan untuk melayani
  - Melayani keinginan tamu atau wisatawan dengan sebaik-baiknya
  - Setelah selesai melayani tak lupa mengucapkan terima kasih
  
2. Melayani lebih dari satu tamu atau wisatawan dalam waktu yang bersamaan

# Strategi Layanan Prima (Excellent Service)

1. Berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan wisatawan.
2. Cepat tanggap terhadap keluhan dan permintaan.
3. Memberikan pelayanan yang konsisten dan berkualitas.
4. Memberikan sentuhan personal dalam pelayanan.
5. Melatih SDM untuk bersikap proaktif, empati, dan komunikatif.
6. Memiliki sistem pelayanan dan pengaduan yang mudah diakses.
7. Membangun budaya pelayanan dalam organisasi.

**Kasus: Seorang wisatawan mengeluh di media sosial tentang layanan check-in hotel yang lambat.**

**Tindakan:...?**

**Hasil:...?**



☺ END ☺

