

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN GUEST COMPLAINT OLEH WAITER
PADA THE CAFÉ RESTAURANT DI HOTEL THE MULIA,
MULIA RESORT & VILLAS NUSA DUA, BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Putu Wangi Trisna Yanti

**PROGRAM STUDI D III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
JEMBRANA
2023**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN GUEST COMPLAINT OLEH WAITER
PADA THE CAFÉ RESTAURANT DI HOTEL THE MULIA,
MULIA RESORT & VILLAS NUSA DUA, BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Ni Putu Wangi Trisna Yanti
2015823342

**PROGRAM STUDI D III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
JEMBRANA
2023**

**PENANGANAN GUEST COMPLAINT OLEH WAITER
PADA THE CAFÉ RESTAURANT DI HOTEL THE MULIA,
MULIA RESORT & VILLAS NUSA DUA, BALI**

Oleh
Ni Putu Wangi Trisna Yanti
NIM 2015823342

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh :

Pembimbing I,



Dra. Ni Gusti Nyoman Suci Murni, M.Par
NIP. 196405251990032001

Pembimbing II,



Ni Made Yeni Dwi Rahayu, M.Kom
NIP -

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D
NIP. 19631228199010200



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman : www.pnb.ac.id

Email : poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Putu Wangi Trisna Yanti

NIM : 2015823342

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“PENANGANAN GUEST COMPLAINT OLEH WAITER
PADA THE CAFÉ RESTAURANT DI HOTEL THE MULIA,
MULIA RESORT & VILLAS NUSA DUA, BALI”**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jembrana, 19 Mei 2023

Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Putu Wangi Trisna Yanti

NIM : 2015823342

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa atau Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “PENANGANAN *GUEST COMPLAINT* OLEH *WAITER* PADA THE CAFÉ RESTAURANT DI HOTEL THE MULIA, MULIA RESORT & VILLAS NUSA DUA, BALI” ini dengan baik serta tepat pada waktunya. Adapun tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Diploma III Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Penulis mendapatkan banyak saran, bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak dalam penyusunan tugas akhir ini. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Drs. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Program Studi Perhotelan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis menuntut ilmu di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politenik Negeri Bali.
5. Dr. Ni Gusti Nyoman Suci Murni, M.Par, selaku Koordinator Pembina Kampus Jembrana dan sebagai dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memotivasi, serta mengarahkan penulis dengan berbagai masukan selama penyusunan tugas akhir ini.
6. I Komang Ardana, S.S, M.Hum, selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Jembrana.
7. Ni Made Yeni Dwi Rahayu, M.Kom, selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memotivasi serta memberikan pengarahan penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata Program Studi DIII Perhotelan yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu dalam pada jurusan pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
9. Manajemen The Mulia, Mulia Resort & Villas, Nusa Dua, Bali khususnya di The Café Restaurant yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan dan mencari data untuk bahan Tugas Akhir.
10. Untuk kedua orang tua tercinta, Bapak I Putu Suriadi dan Ibu Ni Komang Sudani serta untuk seluruh keluarga yang selalu hadir dengan kasih sayang, telah memberikan dukungan, semangat, motivasi serta dorongan berupa do'a

selama penulis melakukan penelitian dalam bentuk Praktik Kerja Lapangan hingga penyusunan tugas akhir.

11. Untuk orang terkasih Tommi Arimbawa, serta seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, semangat, serta motivasi untuk penulis selama penyusunan tugas akhir.

Pada dasarnya penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih ada kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis, untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan dari pembaca demi penyempurnaan Tugas Akhir ini. Akhir kata, penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Jembrana, 19 Mei 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	3
D. Metode Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Hotel.....	7
1. Pengertian Hotel.....	7
2. Klasifikasi Hotel.....	8
3. Struktur Organisasi Hotel	9
B. <i>Food and Beverage Service</i>	9
1. Pengertian <i>Food and Beverage Service</i>	10
C. Restoran	10

1. Pengertian Restoran.....	10
2. Klasifikasi Restoran	11
3. Aspek Utama dalam Restoran.....	11
D. Pelayanan.....	12
1. Pengertian Pelayanan.....	12
2. Faktor-Faktor dalam Pelayanan	13
3. Teknik Penyajian dalam Pelayanan.....	14
E. Pramusaji (<i>Waiter</i>).....	15
F. <i>Guest</i>	16
1. Pengertian <i>Guest</i>	16
2. Jenis <i>Guest</i>	16
G. <i>Complaint</i>	18
1. Pengertian <i>Complaint</i>	18
2. Kategori <i>Complaint</i>	18
3. Prinsip Sistem <i>Complaint</i> yang Baik.....	19
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	21
A. Sejarah Berdirinya The Mulia, Mulia Resort & Villas	21
B. Kegiatan Usaha	22
C. Struktur Organisasi.....	38
BAB IV PEMBAHASAN.....	43
A. Jenis-Jenis <i>Complaint</i>	44
B. Penanganan <i>Complaint</i> oleh <i>Waiter</i>	47
C. Kendala dalam Penanganan <i>Complaint</i>	53
BAB V PENUTUP	56
A. Simpulan.....	56
B. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	58

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3. 1 The Cafe	28
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi F&B Departement.....	38
Gambar 4. 1 Situasi The Cafe Restaurant yang Ramai.....	44
Gambar 4. 2 Satu Pot Chamomile Tea with Ginger On The Side	47
Gambar 4. 3 Wawancara Penulis dengan Supervisor The Cafe Restaurant	48
Gambar 4. 4 Metode Penanganan Complaint.....	49

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3. 1 Jenis Kamar di The Mulia.....	22
Tabel 3. 2 Jenis Kamar di Mulia Villas	22
Tabel 3. 3 Jenis Kamar di Mulia Resort.....	23
Tabel 3. 4 Fasilitas di Mulia Resort dan Mulia Villas	35
Tabel 3. 5 Chapels	36
Tabel 3. 6 Mulia and Violet Ballrooms.....	37

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia sebagai makhluk sosial, yang artinya dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak dapat hidup sendiri atau mencukupi kebutuhannya sendiri. Meskipun mempunyai kedudukan dan kekayaan, manusia selalu membutuhkan manusia lain. Hal ini merupakan suatu peluang atau kesempatan yang dimanfaatkan oleh pelaku industri pelayanan jasa seperti restoran dan hotel. Kebutuhan tamu yang dilayani akan terpenuhi dan pihak pengelola jasa mendapat imbalan atas pelayanan yang telah diberikan.

Hotel The Mulia, Mulia Resort dan Villas Nusa Dua merupakan salah satu hotel berbintang 5 di Bali bagian selatan yang menyediakan berbagai jenis pelayanan jasa perhotelan. Hotel ini dilengkapi dengan tiga akomodasi yaitu hotel, *resort* dan *villa*, yang masing-masing properti dilengkapi dengan fasilitas pendukung yang memadai. Salah satunya adalah restoran sebagai penyedia makanan dan minuman.

The Cafe Restaurant merupakan salah satu *main restaurant* yang ada di Hotel The Mulia, Mulia Resort dan Villas Nusa Dua, Bali. Restoran ini memiliki konsep *International Buffet* dengan rata-rata kunjungan tamu 700 hingga 1.000 orang/hari. Hal tersebut tentunya tidak luput dari peran penting *food and beverage service* sebagai *department* yang bertugas menjual dan melayani keperluan makan dan minuman bagi tamu yang dilayani oleh seorang *waiter*. Faktanya, proses pelayanan tidak selalu berjalan sesuai harapan.

Complaint timbul pada saat tamu merasa tidak puas atas pelayanan maupun makan dan minuman yang dihidangkan. Kunjungan tamu yang tinggi berpotensi akan *complaint*. Sebagai seorang *waiter* harus dapat memberikan solusi dengan cara yang sebaik mungkin untuk mengatasi berbagai keluhan tersebut. Penanganan *complaint* tidak bisa dilakukan sembarangan. Seorang *waiter* perlu mengatur strategi atau cara yang tepat sesuai dengan jenis permasalahan yang tamu hadapi. Pada umumnya digunakan sebuah metode menangani ketidakpuasan tamu dengan konsep “HEAT” yaitu *Hearing, Emphaty, Apologize* dan diakhiri dengan *Take Action*. Namun pada perkembangan industri jasa saat ini, khususnya di The Café Restaurant metode tersebut tidaklah cukup, sehingga diperlukan tindak lanjut yang tepat seperti melaksanakan “HWC Guest” atau *Handle With Care* karena solusi yang terbaik dari setiap *complaint* merupakan kunci dari kesuksesan pelayanan. Semakin sedikit keluhan yang ada, maka kelancaran operasional kerja dan citra restoran semakin terjaga dengan baik.

Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk membahas mengenai “Penanganan *Guest Complaint* oleh *Waiter* pada The Café Restaurant di Hotel The Mulia, Mulia Resort dan Villas Nusa Dua Bali”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah jenis-jenis *guest complaint* pada The Café Restaurant di Hotel The Mulia, Mulia Resort dan Villas, Nusa Dua Bali?
2. Bagaimanakah cara penanganan *guest complaint* oleh *waiter* pada The Café Restaurant di Hotel The Mulia, Mulia Resort dan Villas Nusa Dua Bali?
3. Apakah kendala pada saat menangani *guest complaint* oleh *waiter* pada The Café Restaurant di Hotel The Mulia, Mulia Resort dan Villas Nusa Dua Bali?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

1. Tujuan Penulisan

Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan diatas,

- a. Menjelaskan jenis-jenis *guest complaint* pada The Café Restaurant di Hotel The Mulia, Mulia Resort dan Villas Nusa Dua, Bali.
- b. Memaparkan prosedur penanganan *guest complaint* oleh *waiter* pada The Café Restaurant di Hotel The Mulia, Mulia Resort dan Villas Nusa Dua.
- c. Memaparkan kendala-kendala yang *waiter* hadapi saat penanganan *guest complaint* pada The Café Restaurant di Hotel The Mulia, Mulia Ressorst dan Villas Nusa Dua.

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan ini antara lain:

a. Bagi Mahasiswa

1. Digunakan untuk memenuhi salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
2. Mengetahui cara menangani *guest complaint* oleh *waiter* di The Café Restaurant di Hotel The Mulia, Mulia Resort dan Villas Nusa Dua, Bali.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

1. Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang *food and beverage service*.
2. Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide-ide melalui penulisan tugas akhir dan juga referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam menyusun tugas akhir atau buku ajar tentang *food and beverage service*.

c. Bagi Perusahaan

Hasil penulisan ini diharapkan mampu dijadikan sebagai masukan bagi The Café Restaurant di Hotel The Mulia, Mulia Resort dan Villas Nusa Dua Bali serta diharapkan mampu meningkatkan kualitas kerja karyawan maupun pelayanan khususnya pada bagian *food and beverage service*.

D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data yang berhubungan dengan penulisan tugas akhir. Beberapa metode tersebut yaitu sebagai berikut.

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung ataupun ikut terlibat mengenai proses penanganan *guest complaint* selama penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di The Mulia, Mulia Resort dan Villas Nusa Dua, Bali. Penulis mengamati secara langsung serta mencatat data yang diperlukan untuk penulisan tugas akhir ini tentang penanganan *guest complaint* di The Café Restaurant.

b. Wawancara

Metode wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur atau sistematis dalam mendapatkan sebuah informasi dalam bentuk pernyataan-pernyataan lisan mengenai suatu obyek atau peristiwa untuk memperoleh informasi secara langsung dalam pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya-jawab ke narasumber terkait. Wawancara dilakukan dengan atasan serta para staf senior guna memperoleh informasi yang dibutuhkan.

c. Studi Literatur

Metode Studi literatur dilakukan dengan mengumpulkan data dari membuka *repository* dan perpustakaan kampus Politeknik Negeri Bali, ipusnas, dan artikel ilmiah yang didapatkan dari *google scholar* yang berkaitan dengan penanganan *guest complaint* oleh *waiter*.

2. Teknik Analisis Data

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menganalisis, memaparkan, menggambarkan serta merangkum berbagai kondisi, situasi dan berbagai data yang didapat selama melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di The Café Restaurant.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik penyajian hasil analisis yang penulis gunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut.

- a. Metode Informal, dilakukan dengan menyajikan data dari hasil pengumpulan data dari proses observasi, wawancara dan studi kasus.
- b. Metode Formal, dilakukan dengan cara menyajikan data tertentu seperti foto atau gambar, tabel dan bagan yang sesuai dengan permasalahan yang dibahas.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan analisis dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan kepada pihak The Café Restaurant terutama pada departemen *Food and Beverage Service*, maka penulis mengambil simpulan sebagai berikut.

1. Jenis-jenis *complaint* pada The Café Restaurant terdiri dari *mechanical complaints*, *attitudinal complaints*, dan *service-related complaints*.
2. Penanganan *complaint* yang dilakukan oleh *waiter* dilakukan dengan metode “HEAT” yaitu *hearing* atau mendengarkan keluhan tamu dengan seksama, *empathize* atau berempati, *apologize* atau meminta maaf, *take proper action and follow up* atau mengambil tindakan yang tepat atas permasalahan tamu dan tidak hanya itu, tamu yang telah melakukan *complaint* harus terus dipantau dengan cara “HWC guest” atau *handle with care* agar tidak ada lagi rasa ketidakpuasan saat tamu meninggalkan restoran.
3. Kendala yang *waiter* hadapi saat penanganan *guest complaint* pada The Café Restaurant meliputi kendala bahasa, dan *work-life balance* yang kurang baik dari personal *waiter* itu sendiri. Secara teknis, tidak banyak kendala dalam penanganan *guest complaint*, karena para *waiter* sudah mengikuti *training* yang diadakan setiap minggu dan *training* tersebut sekaligus menjadi tempat untuk evaluasi kinerja *staff* di The Café Restaurant.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis telah lakukan tentang penanganan *guest complaint* oleh *waiter* pada The Café Restaurant melalui kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di hotel The Mulia, Mulia Resort and Villas Nusa Dua, maka saran yang ingin penulis sampaikan kepada pihak restoran adalah meningkatkan kualitas pelayanan melalui *training-training* dan evaluasi kerja. Bukan hanya dalam lingkup *Food and Beverage Service* saja, melainkan bahasa, budaya, dan karakter tamu dari berbagai Negara, tetapi untuk mempermudah penanganan ketika ada tamu yang *complaint*.

Tamu akan senang dan tertarik apabila seorang *waiter* yang melayaninya mampu berkomunikasi dan berinteraksi menggunakan bahasa asli tamu tersebut. Tamu tak akan segan mengapresiasi hal tersebut ke arah yang positif yang mampu menguntungkan perusahaan dan meminimalisir tingkat *complaint* yang terjadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, M. N. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Aminuddin. (2021). *Ensiklopedia Mini Hotel* (Digital ed.). Bandung: Angkasa.
- Atmojo & Fauziah. (2016). *Pramusaji Ahli*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung, Jawa Barat: Penerbit Alfabeta.
- Bell & Luddington. (2006). *Customer Complaint*. Sage Publications.
- Chandra, B. A. (2013). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Komplain Konsumen. *Ringkasan Skripsi*, 13.
- Daryanto & Setyabudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Jakarta: Gava Media.
- Darsono, Agustinus. (2001). *Housekeeping Hotel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Fatihudin, Didin, & Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran Jasa Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Komar, R. (2014). *Hotel Management* (Revisi ed.). Jakarta: PT Grasindo.
- Putra, A. J. (2018, Oktober). Penanganan Guest Complaint oleh Waiter/Waitress oleh F&B Service pada Cakra Café Restaurant. *Karya Tulis Ilmiah*, 69.
- Putri, E. D. (2018). *Pengantar Akomodasi dan Restoran* (1 ed.). Yogyakarta: Deepublish.
- Rosita, Berliantina, & Indrawijaya, Sigit. (2015). Pengaruh-Pengaruh Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Digest Marketing*, FEBI Universitas Jambi, Vol. 1, No. 1.

Sujatno, Bambang. (2008). *Hotel Courtesy*. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Susana, D. (2017). *Food and Beverage Pelayanan Makanan dan Minuman*. (Y. P, Ed.) Yogyakarta: Relasi Inti Media.

Suwantoro, G. (2004). *Dasar-Dasar Pariwisata*. Yogyakarta: ANDI.

Utama, I, G. (2016). *Pengantar Industri Pariwisata* (Revisi ed.). Ypgyakarta: Deepublish.

