

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN KOMPLAIN OLEH WAITER  
DENGAN MENGGUNAKAN LEARN MODEL  
DI EVOLUTION RESTAURANT FOUR POINTS  
BY SHERATON BALI UNGASAN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Christophorous Angelino**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN KOMPLAIN OLEH WAITER  
DENGAN MENGGUNAKAN LEARN MODEL  
DI EVOLUTION RESTAURANT FOUR POINTS  
BY SHERATON BALI UNGASAN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Christophorous Angelino**

**NIM. 2115823085**

**PROGRAM STUDI III PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

## **TUGAS AKHIR**

### **PENANGANAN KOMPLAIN OLEH WAITER DENGAN MENGGUNAKAN LEARN MODEL DI EVOLUTION RESTAURANT FOUR POINTS BY SHERATON BALI UNGASAN**

**Tugas Akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk  
memperoleh gelar Ahli Madya di Program Studi DIII Perhotelan  
Politeknik Negeri Bali**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Christophorous Angelino**

**NIM. 2115823085**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN KOMPLAIN OLEH WAITER  
DENGAN MENGGUNAKAN LEARN MODEL DI EVOLUTION  
RESTAURANT FOUR POINTS  
BY SHERATON BALI UNGASAN**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Pada hari Selasa, 13 Agustus 2024

Pembimbing I

Pembimbing II



**Harisal, S.S., M.Hum.**  
NIP. 198410012018031001



**Ayu Dwi Yulianti, SE., M.Si, Ak**  
NIP. 198507152010122002

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



**Dr. Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par**  
NIP. 198409082008122004

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

### PENANGANAN KOMPLAIN OLEH WAITER DENGAN MENGGUNAKAN LEARN MODEL DI EVOLUTION RESTAURANT FOUR POINTS BY SHERATON BALI UNGASAN

Tugas Akhir ini telah disetujui para Penguji dan Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali Pada 13 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
<b>Ketua</b>	Harisal, S.S., M.Hum NIP.198410012018031001	
<b>Anggota</b>	Ni Wayan Sintya Dewi, S.Tr.Par.,M.Tr.Par NIK.202111014	
<b>Anggota</b>	I Made Darma Sucipta, S.Pd.,M.Pd NIP. NIP.199301282023211015	

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi DIII Perhotelan,  
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

2024

Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng  
NIP. 199011112022032009



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN PARIWISATA  
PRODI DIII PERHOTELAN

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali 80364  
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128  
Laman : pariwisata.pnb.ac.id | email : perhotelan@pnb.ac.id

POLITEKNIK NEGERI BALI

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Christophorous Angelino  
NIM : 2115823085  
Program Studi : D-III Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**PENANGANAN KOMPLAIN OLEH WAITER DENGAN MENGGUNAKAN  
LEARN MODEL DI EVOLUTION RESTAURANT FOUR POINTS BY SHERATON  
BALI UNGASAN**

Memang benar bebas dari plagiasi. 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.

Badung, Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Christophorous Angelino  
NIM. 2115823085

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **PENANGANAN KOMPLAIN OLEH WAITER DENGAN MENGGUNAKAN LEARN MODEL DI EVOLUTION RESTAURANT FOUR POINTS BY SHERATON BALI UNGASAN** tepat pada waktunya sesuai dengan yang ditetapkan. Adapun tujuan dari penulisan tugas akhir ini guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini penulis banyak mendapatkan saran, bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Kaprodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh

pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Harisal, S.S., M.Hum, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Ayu Dwi Yulianthi, SE., M.Si., Ak selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Bapak I Made Resna Wiaya, selaku Human Resource Manager Four Points by Sheraton Bali, Ungasan yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel.
8. Seluruh Staff Four Points by Sheraton Bali, Ungasan yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
9. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
10. Bapak Laurensius Ferry Jatmiko dan ibu Laurensia Ni Wayan Dartini,, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan proposal Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan proposal Tugas Akhir ini.



Akhir kata, penulis berharap semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali

Badung, Agustus 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSYARATAN ORIGINALITAS</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	5
D. Metode Penulisan .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>10</b>
A. Pengertian Hotel.....	10
1. Pengertian Hotel.....	10
2. Klasifikasi Hotel.....	11
B. Pengertian Food and Beverage Departement .....	13
C. Pengertian Food and Beverage Service.....	13
D. Pengertian Waiter .....	14
E. Pengertian Komplain.....	14
F. Pengertian Penanganan .....	15
G. Pengertian LEARN Model.....	16
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	<b>17</b>
A. Lokasi dan Sejarah Four Points by Sheraton Bali, Ungasan.....	17
1. Lokasi .....	17
2. Sejarah .....	18
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Four Points by Sheraton Bali, Ungasan.....	20
1. Bidang Usaha.....	20

2. Fasilitas Four Points by Sheraton Bali, Ungasan .....	22
C. Struktur Organisasi Four Points by Sheraton Bali, Ungasan .....	26
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>31</b>
A. Penyajian Hasil Observasi.....	31
1. Tahap Persiapan ( <i>Preparing</i> ) .....	33
2. Tahap Pelaksanaan ( <i>Handling Breakfast</i> ) .....	36
3. Tahap Penanganan Komplain .....	42
4. Tahap penutup ( <i>closing</i> ) .....	47
B. Kendala yang dihadapi dan solusinya .....	49
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>52</b>
A. Kesimpulan.....	52
B. Saran.....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>55</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>57</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jenis – jenis Kamar di Four Points by Sheraton Bali, Ungasan.....	20
Tabel 3.2 Jenis – jenis Restaurant dan Bar.....	21
Tabel 3.3 Jenis – jenis <i>Meeting Room</i> .....	21
Tabel 3.4 Jenis – jenis Spa.....	22

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Four Points by Sheraton Bali, Ungasan.....	17
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Four Points by Sheraton Bali, Ungasan .....	27
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Food & Beverage .....	27

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Fasilitas Di Four Points by Sheraton Bali, Ungasan .....	57
1. Tipe Kamar .....	57
2. Evolution Restaurant .....	57
3. Evolution Bar .....	57
4. MICE <i>Fasilitas</i> .....	58
Lampiran II kegiatan yang di lakukan .....	58
1. <i>Clear-up guest table</i> .....	58
2. <i>Polishing guest equipment</i> .....	59

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Hotel Four Point by Sheraton Bali, Ungasan merupakan salah satu hotel berbintang 4 (empat) yang ada di Bali. Four Point by Sheraton Bali, Ungasan terletak di sebelah selatan pulau Dewata tepatnya di Jl. Raya Uluwatu Banjar Giri Dharma, Ungasan, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung Bali. Hotel Four Point by Sheraton Bali, Ungasan memiliki satu outlet terkait pelayanan makanan dan minuman yang bernama Evolution Restaurant yang menyediakan pelayanan buffet untuk *breakfast* dan *a'la carte* untuk pelayanan *lunch* dan juga *dinner*. Selain itu juga terdapat pelayanan *room service* 24 jam dengan jumlah kamar mencapai 270 kamar. Four Points by Sheraton Bali, Ungasan sendiri memiliki *view* menghadap ke teluk Jimbaran yang berjarak 2 km dari patung Garuda Wisnu Kencana, 4 km dari Pantai Melasti serta hanya berjarak 12 km dari Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai yang dapat di tempuh selama 25 menit menggunakan kendaraan bermotor. Dalam menunjang kenyamanan tamu yang menginap di hotel, Four Point by Sheraton Bali, Ungasan menyediakan berbagai macam kebutuhan dan fasilitas yang memadai, serta didukung dengan sumber daya manusia yang terampil dan professional yang telah ditempatkan sesuai dengan kemampuannya. Untuk kelancaran operasional Four Point by Sheraton Bali, Ungasan dipimpin oleh seorang General Manager beserta dengan pimpinan-pimpinan dari setiap departemen yang ada yaitu Front Office Department, Housekeeping Department, Accounting Department, Engineering Department dan

Food and Beverage Department. Pada departemen Food and Beverage dibagi menjadi dua, yaitu Food and Beverage Service dan Food and Beverage Product. Food and Beverage Service adalah departemen yang memberikan jasa pelayanan dan penyajian makanan dan minuman yang dikelola secara profesional dan bersifat komersial dengan tujuan untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan serta mendapatkan keuntungan secara finansial. *Waiter* atau *waitress* adalah karyawan atau karyawan di dalam sebuah restoran yang bertugas menyambut tamu dengan baik sehingga tamu merasa nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan untuk tamu.

Four Point by Sheraton Bali, Ungasan merupakan salah satu hotel bintang 4 (empat) terbaik yang ada di daerah Kuta Selatan, tetapi hal ini tidak menutup kemungkinan hotel ini mendapatkan komplain dari tamu yang menginap disana. Komplain sendiri merupakan bentuk ketidakpuasan seseorang terhadap pelayanan yang didapatkan seperti yang terjadi di Evolution Restaurant Four Points By Sheraton Bali Ungasan. Pada umumnya komplain yang ada di Evolution Restaurant terjadi pada pagihari disaat *breakfast* berlangsung. Salah satu faktor yang menyebabkan terjadinya komplain oleh tamu di Evolution Restaurant Four Points By Sheraton Bali Ungasan yaitu kurangnya variasi menu vegetarian bagi tamu yang tidak memakan produk olahan hewani dan turunannya, kurangnya kepekaan staf yang ada di *restaurant* terhadap kemauan dari tamu diakibatkan karena ramainya tamu disaat *high season* yang harus menangani tamu lebih dari kapasitas maksimal *restaurant* dan kekurangan staf *incharge* yang ada di *restaurant* yang membuat staf



tidak peka terhadap setiap tamu yang ada di *restaurant*, dan komplain yang paling sering terjadi adalah pesanan tamu yang datang dengan waktu yang lama diakibatkan peralatan dapur yang mengalami kerusakan dan kesalahan dalam pencatatan *order* tamu. Hal-hal kecil ini juga sangat penting untuk di perhatikan terlebih lagi penjualan makanan dan minuman di Four Points by Sheraton Bali Ungasan ini merupakan pendapatan terbesar ke 2 setelah penjualan *MICE facilities*.

Seperti menurut (Widayati & Jatmiko, 2022: 169) secara umum penanganan keluhan atau jalan keluar dari sebuah perusahaan atas permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan setelah mendengarkan keluhan dari pelanggan dan memahami dengan baik masalah apa yang sedang dihadapi dan jenis masalah apa yang sedang dialami oleh pelanggan. Menurut Rendrawan dkk (2020:14) penanganan keluhan merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh setiap hotel. Penanganan keluhan yang efektif memberikan peluang untuk membuat pola pikir tamu menjadi hal positif yang semula tidak puas menjadi puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang di nikmati agar tamu tidak mudah merasa kecewa sehingga pihak hotel tidak kehilangan pelanggan dan bahkan bisa menjadi pelanggan yang abadi.

Dalam Tugas Akhir yang berjudul Penanganan Komplain Oleh Waiter di Ocean Pool Bar The Mulia, Mulia Resort And Villas Nusa Dua, Bali (Perkasa, 2023) yang melakukan observasi mengenai Penanganan Komplain Oleh Waiter di Ocean Pool Bar The Mulia, Mulia Resort And Villas Nusa Dua, Bali. Tugas Akhir diatas menjabarkan cara-cara penanganan komplain atau bentuk ketidakpuasan oleh seorang individu tentang perlakuan yang didapat, terutama mengenai pelayanan. Seperti yang terjadi di outlet Ocean Pool Bar. Sedangkan dalam jurnal Jenis

Keluhan dan Cara Penanganan Keluhan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali (Rendrawan dkk,2020) disana membahas mengenai jenis-jenis keluhan dari tamu yang ada di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali dan juga menjelaskan cara penanganannya dengan menggunakan SOP yaitu ILEAD yang merupakan singkatan dari *Identify, Listen, Empathy, Apologize, dan Develop Solution*. Berbeda dengan Tugas Akhir dan jurnal diatas, dalam tugas Akhir ini akan di bahas mengenai penanganan komplain oleh waiter dengan menggunakan LEARN model di Evolution Restaurant Four Points by Sheraton Bali Ungasan. Penulis juga akan membahas tentang bagaimana cara menangani komplain sesuai dengan SOP yang berlaku. Adapun perbedaan SOP yang digunakan di Evolution Restaurant menggunakan LEARN Model yaitu standar penanganan komplain yang diterapkan dan dimiliki oleh Marriott Internasional. LEARN Model sendiri merupakan akronim dari *Listen* yaitu mendengarkan dengan saksama keluhan tamu, *Empathize* yaitu bersikap empati dan ikut merasakan apa yang dirasakan oleh tamu, *Apologize* yaitu meminta maaf atas kesalahan yang terjadi, *Resolve* yaitu bentuk penyelesaian masalah yang tamu hadapi, dan *Notify* yaitu memberitahukan kepada atasan tentang komplain yang terjadi.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengangkat tema tersebut dalam laporan tugas akhir kali ini dengan judul “Penanganan Komplain Oleh Waiter Dengan Menggunakan LEARN Model di Evolution Restaurant Four Points by Sheraton Bali Ungasan”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penulisan Tugas Akhir ini, yaitu:

1. Bagaimanakah penanganan komplain oleh waiter dengan menggunakan LEARN model di Evolution Restaurant Four Points by Sheraton Bali Ungasan?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi oleh waiter dalam penanganan komplain dengan menggunakan LEARN Model di Evolution Restaurant Four Points by Sheraton Bali Ungasan dan bagaimana cara mengatasinya.

## **C. Tujuan dan Manfaat Penulisan**

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul “Penanganan Komplain oleh Waiter Dengan Menggunakan LEARN Model di Evolution Restaurant Four Points by Sheraton Bali Ungasan” adalah sebagai berikut:

### **1. Tujuan Penulisan**

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

- a. Menjelaskan proses Penanganan Komplain oleh Waiter Dengan Menggunakan LEARN Model di Evolution Restaurant Four Points by Sheraton Bali Ungasan.
- b. Mendeskripsikan kendala Waiter dalam Penanganan Komplain Dengan Menggunakan LEARN Model di Evolution Restaurant Four Points by Sheraton Bali Ungasan.

### **2. Manfaat Penulisan**

Manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk:

a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Diploma 3 di Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
- 2) Menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam Bidang Food and Beverage Service.
- 3) Mengetahui secara detail tentang Penanganan Komplain Dengan Menggunakan LEARN Model di Evolution Restaurant Four Points by Sheraton Bali Ungasan.

b. 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 pengetahuan dalam bidang food and beverage service.
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang pembuatan penanganan komplain dengan menggunakan LEARN Model

c. Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan penanganan komplain dengan menggunakan LEARN Model.

- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat penanganan komplain dengan menggunakan LEARN Model.

#### **D. Metode Penulisan**

Adapun metode penulisan yang digunakan dalam pembuatan tugas akhir ini yaitu:

##### **1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data**

###### **a. Observasi**

Menurut Nasution dalam Sugiyono (2020 :109) observasi adalah kondisi dimana dilakukannya pengamatan secara langsung oleh peneliti agar lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial sehingga dapat diperoleh pandangan yang holistik (menyeluruh).

Maka metode observasi adalah metode pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung terhadap situasi atau peristiwa yang terjadi dilapangan dimana penulis terlibat secara langsung dalam Penanganan Komplain Dengan Menggunakan LEARN Model di Evolution Restaurant Four Points by Sheraton Bali Ungasan.

###### **b. Wawancara**

Wawancara Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2020: 114) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Maka dari itu wawancara adalah salah satu teknik yang sering digunakan untuk mengumpulkan data dengan cara memberi pertanyaan-pertanyaan dalam bentuk lisan mengenai proses penanganan komplain dengan menggunakan

LEARN Model oleh waiter/waitress di hotel. wawancara dilakukan bersama dengan beberapa staff food and beverage service untuk mendapatkan informasi yang jelas dan akurat tentang penanganan komplain dengan menggunakan LEARN model ini.

#### c. Studi Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2020:9) Studi Literatur atau studi kepustakaan adalah kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Dalam penelitian ini penulis memilih studi kepustakaan atau studi literatur dengan mengumpulkan referensi buku-buku yang berkaitan dengan pengelolaan surat dan penyimpanan surat.

Maka metode studi kepustakaan adalah metode pengumpulan data dengan cara mencari data melalui dokumen-dokumen baik itu dokumen tertulis, foto-foto, ataupun membaca dan mempelajari buku-buku yang berkaitan terhadap penanganan komplain dengan menggunakan LEARN Model.

## 2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Teknik analisis data dan penyajian hasil yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif, deskriptif yaitu suatu rumusan masalah yang memandu penelitian untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas dan mendalam. Menurut Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2014:4) pendekatan kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Penelitian kualitatif berfokus pada fenomena sosial, pemberian suara pada perasaan dan persepsi dari partisipan yang dikumpulkan secara sistematis dalam bentuk Tugas Akhir. Penanganan Komplain oleh Waiter Dengan Menggunakan LEARN Model di Evolution Restaurant Four Points by Sheraton Bali Ungasan.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian tentang Penanganan Komplain Oleh Waiter Dengan Menggunakan LEARN Model di Evolution Restaurant Four Points by Sheraton Bali, Ungasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penanganan komplain dengan menggunakan LEARN Model dibagi menjadi 4 (empat) tahapan, yaitu:

- a. Tahap Persiapan, terdiri dari persiapan diri dan persiapan operasional
- b. Tahap Pelaksanaan (*Handling Breakfast*) terdiri dari Tugas Hostess yaitu: *welcoming the guest, asking room number, Explain breakfast menu, asking and recommending table for the guest, sitting the guest.* Dan tugas waiter yaitu: *let guests choose the food and beverage, taking guest order, deliver guest order, clear-up guest table, polishing guest equipment.*

- c. Tahap Penanganan Komplain

Tahap penanganan komplain adalah langkah yang dilakukan oleh seorang waiter dalam menangani komplain yang terjadi di *restaurant* dimana di Evolution Restaurant menggunakan SOP yang bernama LEARN Model dalam menangani komplain. LEARN Model sendiri merupakan akronim dari Listen, Empathize, Apologize, Resolve, dan Notify.



d. Tahap Penutup (*Closing*)

Tahap penutup merupakan tahapan terakhir yang dilakukan oleh seorang waiter yang terdiri dari melakukan last call, melakukan clear up di meja buffet, melakukan clear up meja makan, melakukan polish chinaware, glassware, dan silverware

2. Hambatan yang dihadapi dalam penanganan komplain dengan menggunakan LEARN Model di Evolution Restaurant yaitu :

- a. Kurangnya variasi menu vegetarian yang ada di Evolution Restaurant hal ini dapat menimbulkan komplain dari beberapa tamu dengan kategori vegetarian.
- b. Tamu yang terlantar akibat kurangnya kepekaan staff yang ada di restaurant yang mengakibatkan tamu lansia kurang suka dengan pelayanan di restaurant.
- c. Pesanan tamu yang datang dengan waktu yang lama hal ini yang mengakibatkan tamu yang terburu-buru menjadi tidak senang karena pesannya yang tidak kunjung datang.

## **B. Saran**

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan selama melakukan *trainee* di Four Points by Sheraton Bali, Ungasan pada *food and beverage service* khususnya pada Evolution Restaurant adapun beberapa saran yang dapat penulis sampaikan untuk mengurangi terjadinya komplain yaitu:

1. Perlunya penambahan variasi menu vegetarian untuk tamu yang memiliki kategori khusus seperti vegetarian tersebut dikarenakan tamu vegetarian tidak

dapat memakan makanan yang sembarangan atau yang mengandung unsur hewani serta turunannya.

2. Dalam menangani tamu yang ada di *restaurant* hendaknya setiap *staff* yang ada di *restaurant* memiliki kepekaan terhadap setiap kemauan dari tamu yang ada, karena setiap orang yang bekerja pada bidang *hospitality* dituntut untuk dapat melayani setiap tamu dengan baik.
3. Perlunya melakukan pengecekan berkala terhadap fasilitas penunjang pekerjaan yang ada agar ketika digunakan peralatan tersebut seperti halnya kompor pada kitchen tidak mengalami kendala yang mengakibatkan terjadinya keterlambatan proses pembuatan makanan milik tamu. Di lain pihak staf di *restaurant* melakukan *training* rutin kepada setiap staf yang ada di *restaurant* mengenai penanganan komplain dan *squance of sevice* agar setiap staf yang ada di *restaurant* paham dan terampil dalam melayani tamu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmodjo, M. W., & Fauziah, S. (2016). *Professional Waiter (Pramusaji Ahli)*. Yogyakarta: ANDI.
- Bakara, I. S. (2018). Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Waiter dan Waitress di Tamingsari Turi Beach Resort Batam. *JOM FISIP*, 5, 1–10.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media.
- Galicic, V., & Ivanovic, S. (2008). Using The “Learn Model” to Resolve Guest Complaints. *Tourism and Hospitality Management*, 14(2), 241–250.
- Komar, R. (2014). *Hotel Management*. Jakarta: PT Grasindo.
- Larasati, S. (2016). *Excellent Hotel Operation*. Yogyakarta: Ekuilibria.
- Manderos, J. L., Wijanarko, S., & Walansendouw, A. (2023). Peranan Executive Chef dalam Food & Beverage Production Department untuk Menangani Banquet Event di Hotel Formosa Manado. *Jurnal Hospitaliti*, 2(01), 139–146.
- Merlinda. (2015). Penanganan dan Perlindungan Hukum Terhadap Korban Tindak Pidana Kekerasan dalam Rumah Tangga (KDRT) di Indonesia dan India. *Undergraduate Thesis*. Universitas Internasional Batam.
- Moleong, Lexy. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Perkasa, K. D. (2023). *Penanganan Komplain Oleh Waiter di Ocean Pool Bar The Mulia, Mulia Resort And Villas Nusa Dua, Bali*. Politeknik Negeri Bali.
- Prakoso, P. A. (2017). *Front Office Praktis*. Yogyakarta: Gava Media.
- Rendrawan, G., Trianasari, Mahardika, A. A. N. Y. M. (2020). Jenis Keluhan dan Cara Penanganan Keluhan di Hotel holiday Inn Resort Baruna Bali. Undiksha

- Sinaga, F. (2018). *Restoran Dan Kegiatannya*. Yogyakarta: ANDI.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan-Konsep Pengukuran, dan Strategi*. Yogyakarta: ANDI.
- Widayati, I., & Jatmiko, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. First Media Di Sidoarjo. *JIABI*, 6(2), 165–182.
- Yuniasih, I. (2022). Prosedur Penanganan Komplain Pelanggan (Studi Pada Resto Burger di Bekasi). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), 68–72.