

TUGAS AKHIR
PENANGANAN GUEST COMPLAINT OLEH PRAMUSAJI DI
RESTORAN THE CAFE, THE MULIA, MULIA RESORT &
VILLAS NUSA DUA – BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ketut Dimas Juniawan

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024

TUGAS AKHIR
PENANGANAN GUEST COMPLAINT OLEH PRAMUSAJI DI
RESTORAN THE CAFE, THE MULIA, MULIA RESORT &
VILLAS NUSA DUA – BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ketut Dimas Juniawan
NIM. 2115823358

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024

TUGAS AKHIR
PENANGANAN GUEST COMPLAINT OLEH PRAMUSAJI DI
RESTORAN THE CAFE, THE MULIA, MULIA RESORT &
VILLAS NUSA DUA – BALI

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ketut Dimas Juniawan
NIM. 2115823358

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN GUEST COMPLAINT OLEH PRAMUSAJI DI RESTORAN THE CAFE, THE MULIA, MULIA RESORT & VILLAS NUSA DUA – BALI

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Ketua Program Studi
D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada 5 Agustus 2024

Pembimbing I,



Dr. I Made Darma Oka,
SST. Par., M.Par
NIP. 196510202000121001

Pembimbing II,



I Made Rony Mulia Kusuma Putra
S.Tr.Par., M.Tr.Par
NIP. 199709022023211006

Mengetahui,
Ketua Program Studi DIII Perhotelan
Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN GUEST COMPLAINT OLEH PRAMUSAJI DI RESTORAN THE CAFE, THE MULIA, MULIA RESORT & VILLAS NUSA DUA – BALI

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 5 Agustus 2024

Pembimbing I,



Dr. I Made Darma Oka,
SST. Par., M.Par
NIP. 196510202000121001

Pembimbing II,



I Made Rony Mulia Kusuma Putra
SS.Tr.Par., M.Tr.Par
NIP. 199709022023211006

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST., Par., M.Par.
NIP. 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN GUEST COMPLAINT OLEH PRAMUSAJI DI RESTORAN THE CAFE, THE MULIA, MULIA RESORT & VILLAS NUSA DUA – BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali pada 5 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dr. I Made Darma Oka, SST. Par., M.Par NIP. 19651020200012100	
Anggota	Dr. Dra. Ni Gst. Nym. Suci Murni, M.Par NIP. 196405251990032001	
Anggota	I Made Rony Mulia Kusuma Putra SS.Tr.Par., M.Tr.Par NIP. 199709022023211006	

POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.,Par.,M.Par.
NIP. 198409082008122004



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
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 dibawah ini :

Nama : I Ketut Dimas Juniawan

NIM : 2115823358

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

“ PENANGANAN GUEST COMPLAINT OLEH PRAMUSAJI DI RESTORAN THE CAFE THE MULIA,MULIA RESORT AND VILLAS NUSA DUA-BALI”

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Jembrana, 13 September 2024

Yang Membuat Pernyataan



Nama : I Ketut Dimas Juniawan

NIM : 2115823358

PS : D-III Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunianya sehingga tugas akhir dengan judul Penanganan *Guest Complaint* Oleh Pramusaji Di Restoran The Cafe, The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua – Bali dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan *Guest Complaint* Oleh Pramusaji Di Restoran The Cafe, The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua – Bali, serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan yang baik, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk

menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd.,M.Eng., selaku Koordinator Prodi D III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
5. Dr. I Made Darma Oka, SST. Par., M.Par sebagai dosen pembimbing 1 yang telah memberikan motivasi dan pengarahan pada saat pembuatan Tugas Akhir
6. I Made Rony Mulia Kusuma Putra. S.Tr.Par.,M.Tr.Par sebagai dosen pembimbing 2 yang telah memberikan motivasi dan pengarahan pada saat pembuatan Tugas Akhir
7. Kedua orang tua, keluarga dan teman-teman yang telah memberikan segala dukungan dan semangat kepada penulis.
8. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dengan memberikan kritik dan saran dalam penulisan Tugas Akhir ini.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	4
1. Tujuan penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulisan.....	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	5
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	6
A. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Hotel.....	8
B. Food and Beverage Department.....	12
C. Restoran.....	13
D. Service.....	16
E. Pengertian Pramusaji.....	18
F. Tamu.....	18
G. <i>Complaint</i>	20
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	22
A. Lokasi dan Sejarah The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua – Bali.....	22
B. Bidang usaha dan fasilitas The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua – Bali.....	24

C. Struktur Organisasi Restoran The Cafe Operation Di The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali.....	33
BAB IV PEMBAHASAN.....	38
A. Penanganan Guest Complaint Oleh Pramusaji Di Restoran The Café, The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua-Bali.....	38
B. Kendala yang dihadapi dalam Penanganan Guest Complaint Oleh Pramusaji Di Restoran The Café, The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua-Bali.....	43
BAB V PENUTUP.....	45
A. Kesimpulan.....	45
B. Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA.....	48
LAMPIRAN	



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

3.1 Jenis-jenis kamar The Mulia, Mulia Resort & Villas, Nusa Dua - Bali.....	25
2.1 Jenis-jenis restaurant The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua, Bali. .	27
2.2 Bar The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua, Bali.....	30



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

3.1 The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua, Bali.....	23
3.2 The Café.....	28
3.3 The Bar.....	30
3.4 Struktur Organisasi Restoran The Cafe Operation.....	33



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Foto Peralatan Kerja

Lampiran 2 : Foto Kegiatan Breafing

Lampiran 3: Foto Kegiatan Saat Handling Guest Complaint



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Nusa Dua merupakan sebuah kawasan pariwisata yang terletak di bagian selatan pulau Bali dan sangat terkenal di mancanegara. Kawasan ini menawarkan fasilitas pariwisata yang mewah, dengan ikon *resort* pantai pasir putih dan pantai terbersih di Bali. Nama "Nusa Dua" berasal dari dua pulau kecil yang terhubung dengan daratan. Kawasan pariwisata Nusa Dua dikelola oleh perusahaan bernama ITDC, dan menyediakan fasilitas hotel mewah yang menjadi tuan rumah bagi berbagai acara dengan mengundang tamu dari berbagai negara. Sebagian besar hotel yang terletak di kawasan Nusa Dua merupakan hotel bintang lima. Kawasan pariwisata di Nusa Dua dikenal sebagai salah satu destinasi wisata terbaik di Bali. Kawasan ini sangat tertata rapi dengan perawatan taman yang diberikan pada setiap hotel. Perawatan ini memberikan kesan mewah pada taman dan menjadikan taman-taman yang ada di Nusa Dua sebagai yang terindah di Bali. Keindahan taman-taman tersebut dapat menarik minat wisatawan untuk berkunjung dan menginap di Nusa Dua agar mereka dapat menikmati keindahan panoramanya.

The Mulia, Mulia Resort & Villas, Nusa Dua - Bali merupakan salah satu hotel bintang lima yang terletak di Jl. Raya Nusa Dua Selatan, Kawasan Sawangan, Nusa Dua 80363, kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali. Dengan fasilitas yang mewah dan *resort* yang indah, hotel ini diakui sebagai salah satu hotel terbaik di dunia. Hotel ini memiliki tiga properti, yakni The Mulia yang menyediakan 111 kamar, Mulia Resort yang

menyediakan 526 kamar, dan Mulia Villas yang menyediakan 108 vila. Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan, The Mulia, Mulia Resort & Villas, Nusa Dua - Bali didukung oleh berbagai departemen, antara lain: *Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Human Resources Department, Sales and Marketing Department, Accounting Department, dan Engineering Department*. Setiap departemen memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing.

Food and Beverage Department berperan dalam mempersiapkan dan menyajikan makanan serta minuman bagi tamu. Di The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua, Bali, departemen ini terdiri dari dua bagian, yakni *food and beverage service* dan *food and beverage production*. *Food and beverage service* bertugas memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu. Hotel ini memiliki tujuh restoran, yakni The Cafe, Cascade, Soleil, The Lounge, Edogin, Table 8, dan Living Room. Selain itu, hotel ini memiliki lima bar, yakni Sky Bar, The Bar, Zjs, Ocean Bar, dan Courtyard Bar, serta dilengkapi dengan *outlet* yang memberikan fasilitas penyedia layanan jasa makanan dan minuman, seperti In Room Dining dan Mulia Deli. The Mulia, Mulia Resort & Villas, Nusa Dua - Bali juga menyediakan pelayanan makanan dan minuman pada bagian *The Cafe* yang merupakan salah satu divisi di dalam *Food and Beverage Department*.

The Cafe adalah bagian dari *Food and Beverage Service* yang melayani dan bertanggung jawab dalam penjualan makanan dan minuman pada tamu. *The Cafe* adalah bagian terbesar dari *Food and Beverage Service*

Department di hotel-hotel. *The Cafe* memiliki peran penting untuk meraih *revenue* bagi hotel melalui penjualan jasa pelayanan makanan, minuman, dan penjualan ruangan untuk *function*, karena dapat menampung kapasitas tamu dalam skala besar. *The Cafe* memberikan pelayanan makanan dan minuman pada tamu

Restoran *The Cafe* di *The Mulia, Mulia Resort & Villas, Nusa Dua - Bali* merupakan salah satu jenis usaha yang menjadi sumber pendapatan terbesar bagi hotel. Setiap *event* yang diadakan, *The Mulia* menyediakan fasilitas yang lengkap. Hotel ini memiliki buffe internasional termasuk di indor dan outdoor serta beberapa *venue* untuk acara di luar ruangan seperti Ruang PDR (Privat Room Division) Khusus Tamu VVIP. Restoran *The Cafe* adalah *Buffet Internatinoal* jamuan makanan dan minuman lengkap dengan segala kebutuhan yang dibutuhkan selama Restoran Buka

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul “Penanganan *Guest Complaint* oleh Pramusaji pada restotan *The Cafe The Mulia, Mulia Resort & Villas, Nusa Dua - Bali*”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis mendapat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penanganan *complaint* di Restoran *The Cafe The Mulia, Mulia Resort & Villas, Nusa Dua – Bali*?
2. Apa saja kendala yang dihadapi saat terjadi komplaint di restoran *The cafe, The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali* ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat diketahui tujuan dan kegunaan tugas akhir ini, sebagai berikut:

1. Tujuan penulisan

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah:

- a. Memahami penanganan *Complaint* Di *The Cafe* Restoran di The Mulia, Mulia Resort & Villas, Nusa Dua – Bali
- b. Mengetahui kendala dalam penanganan *Complaint* di The Cafe Restoran di The Mulia, Mulia Resort & Villas, Nusa Dua – Bali dan solusinya.

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan ini antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa

Adapun manfaat dalam penulisan tugas akhir ini adalah:

- 1) Memenuhi syarat kelulusan Diploma III, Prodi Perhotelan Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang food and beverage service.
- 2) Dapat mengetahui tahapan-tahapan dalam penanganan *Complaint* di Restoran The Cafe, The Mulia, Mulia Resort & Villas, Nusa Dua - Bali.
- 3) Dapat mengetahui kendala yang dihadapi dalam penanganan *Complaint* di Restoran The Cafe, The Mulia, Mulia Resort &

Villas, Nusa Dua – Bali.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Bagi Politeknik Negeri Bali manfaat penulisan tugas akhir ini yaitu: Menjadi sumber informasi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dan pihak lain yang ingin mengetahui lebih lanjut mengenai prosedur penanganan *complaint* di Restoran The Cafe, The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali

c. Bagi The Mulia, Mulia Resort & Villas, Nusa Dua - Bali

Penulisan tugas akhir ini bermanfaat bagi perusahaan sebagai saran dan masukan dalam Prosedur pelayanan Complaint yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan tamu dan dapat menjalin hubungan baik antara perusahaan dengan Politeknik Negeri Bali

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Data yang dibutuhkan dalam pembuatan tugas akhir ini dikumpulkan dengan menggunakan metode observasi. Observasi dilakukan dengan cara terlibat langsung dalam *Complaint* di Restoran The Cafe, The Mulia, Mulia Resort & Villas, Nusa Dua - Bali, yang disertai dengan mencatat semua informasi yang diperoleh.

b. Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan yaitu pengumpulan data dengan membaca dan

merangkum hal-hal yang berkaitan dengan penanganan *Guest Complaint*

c. Metode wawancara

Metode wawancara yaitu pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung dengan *Staff Restoran The Cafe* di The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua, Bali mengenai prosedur penanganan *Complaint* dan mencatat semua informasi yang diberikan oleh *Staff The Cafe Restoran* di The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua – Bali.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam pembuatan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu mendeskripsikan secara lengkap dan runtun mengenai prosedur penanganan *Guest Complaint Di restoran The Cafe* yang diperoleh selama melakukan praktek kerja lapangan di The Mulia, Mulia Resort & Villas, Nusa Dua – Bali.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penulisan, Metode Penulisan, dan Sistematika Penulisan

2. Bab II Landasan Teori

Bab ini memuat teori mengenai Pengertian Hotel, Fungsi Dan Peran Hotel,

Dan Pengertian *Complaint*

3. Bab III Gambaran Umum Perusahaan

Bab ini menjelaskan lokasi dan sejarah perusahaan, bidang usaha dan fasilitas perusahaan/hotel dan struktur organisasi perusahaan/hotel.

4. Bab IV Pembahasan

Bab ini menjelaskan tentang tahap persiapan, tahap pelayanan, tahap penutup saat penanganan guest complaint oleh pramusaji di restoran The Cafe, The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua – Bali

5. Bab V Penutup

Bab ini menjelaskan tentang Kesimpulan dan Saran dari penanganan guest complaint oleh pramusaji di restoran The Cafe, The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua – Bali

6. Daftar Pustaka

7. Lampiran



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai penanganan *guest complaint* oleh pramusaji di Restoran The Café, The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan *guest complaint* oleh pramusaji di Restoran The Café, The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua

Dalam penanganan *guest complaint* oleh pramusaji di Restoran The Café, The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua terdiri dari tiga tahapan yaitu:

a. Tahap Persiapan

Tahap persiapan dapat dibagi menjadi dua yaitu tahap persiapan diri dan tahap persiapan operasional.

b. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan terdiri dari mendengarkan keluhan tamu, melakukan kontak mata dengan tamu, memperlihatkan rasa empati, mencoba memahami permasalahan, menggali permasalahan, menawarkan solusi, dan menindaklanjuti solusi yang telah disepakati antara tamu dengan pramusaji.

c. Tahap Akhir

Pada tahap akhir ini pramusaji menulis di look book mengenai permasalahan yang terjadi, melaporkan kepada supervisor/manager dan mengantisipasi terjadinya keluhan kembali.

Penanganan keluhan tamu oleh pramusaji di restoran The Café, The

2. Kendala yang dihadapi dalam Penanganan Guest Complaint oleh Pramusaji Di Restoran The Café, The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua yaitu:

- a. Pramusaji terlalu fokus untuk mendengarkan keluhan dari tamu, sehingga tidak sempat mencatat keluhan tamu. Hal tersebut mengakibatkan ada beberapa poin dari keluhan tamu terlewatkan.
- b. Kadang kala saat keadaan tamu sedang ramai, pramusaji tidak dapat menangani keluhan tamu dengan maksimal karena sambil melayani tamu yang lainnya. Sehingga keluhan tamu tidak tertangani dengan baik. Serta pada shift tertentu kurangnya staff pendukung untuk membuat dan mengantar minuman kepada tamu.

B. Saran

Dari pemaparan di atas penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Pelatihan Berkala

Melakukan pelatihan berkala untuk pramusaji agar selalu siap dan terampil dalam menangani berbagai situasi, termasuk dalam menangani keluhan tamu. Agar semua prosedur dalam menangani keluhan tamu dapat dijalankan dengan baik.

2. Mengatur shift kerja karyawan dengan melihat perkiraan jumlah tamu dengan tepat

Mengatur shift kerja karyawan dengan tepat sangat membantu pekerjaan operasional. Sebaiknya pengaturan shift kerja tersebut dapat dimaksimalkan dengan melihat perkiraan tamu yang akan datang. Sehingga operasional dapat berjalan dengan lancar dan maksimal.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2004. *Resepsionis Hotel*. 2004. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Bell, Simon J. & James A. Luddington. 2006. "Coping With Customer Complaints" *Journal of Service Research*.
- Budi, Agung Permana. 2013. *Manajemen Marketing Perhotelan*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Chaffey, Dave dan PR Smith. 2008. *E-Marketing Excellet: Planning and Optimizing Your Digital Marketing*, 3rd ed. USA: ButterworthHeinemann.
- Chair, Ira Merina. 2017. *Hotel Room Management. Kencana*.
- Dahmer, S. J., & Kahl, K. W. (2009). *Restaurant service basics*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Hermawan, H., Brahmanto, E dan Faizal H. 2018. *Pengantar Manajemen Hospitality*. Pekalongan: Penerbit NEM.
- Komar, R. 2014. *Hotel Management*. Jakarta: PT Grasindo.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 2*, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Masrum W. A. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Andi Yogyakarta.
- Mertayasa. I Gede, Agus 2012. *Food And Beverage Service Operational Job Prepartion*. Yogyakarta
- Oka, I Made Darma & I Nyoman Winia. 2017. *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramitha.
- Sitanggang, Abnertus Christoper (2017). *Pengaruh Penanganan Keluhan Pada Kepuasan Konsumen Di Hotel Grand Praba Bandar Lampung*. Lampung
- Sunarto. 2006. *Manajemen Pemasaran 2*. Adityamedia: Yogyakarta