

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN *GUESTS' COMPLAINT* OLEH *WAITER /
WAITRESS* DI PRIME RESTO LOMBOK PLAZA HOTEL AND
*CONVENTION***



POLITEKNIK NEGERI BALI

Tafwidatul Insyani

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN *GUESTS' COMPLAINT* OLEH *WAITER /
WAITRESS* DI PRIME RESTO LOMBOK PLAZA HOTEL AND
CONVENTION**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Tafwidatul Insyani
2115823472**

**DIII PERHOTELAN PSDKU LOMBOK BARAT
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

**PENANGANAN GUESTS' COMPLAINT
OLEH WAITER DI PRIME RESTAURANT
LOMBOK PLAZA HOTEL AND CONVENTION**

Oleh
Tafwidatul Insyani
NIM 2115823472

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

Pembimbing I,



Drs. I Wayan Jendra, M.Ed.Admin.
NIP. 196001251988031001

Pembimbing II,



Yuni Sulpia Hariani, S.Pd.,M.Par.
NIP. 198806112023212038

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 WAITER/WAITRESS DI PRIME RESTO LOMBOK PLAZA HOTEL AND CONVENTION

Tugas Akhir Ini Telah Disahkan Oleh Para Penguji Dan Koordinator Program Studi
DIII Perhotelan, Politeknik Negeri Bali Pada 29 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Drs. I Wayan Jendra, M.Ed.Admin. NIP. 196001251988031001	
Anggota	Yuni Sulpia Hariani, S.Pd.,M.Par. NIP. 198806112023212038	
Anggota	Komariyuli Anwariyah, S.T.,M.Kom. NIP. 198707022024212033	

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

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



Kadec Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd.,M.Eng.
NIP. 1990112022032009



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS CABANG LOMBOK BARAT
PROGRAM STUDI DI LUAR KAMPUS UTAMA (PSDKU)
Jl. Pramuka, K/ Rumah Korpri Utara, Lombok Barat, NTB (83362) Email: psdku@politekniknegeribalibali.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang betanda tangan di bawah ini:

Nama : Tafwidatul Insyani
NIM : 2115823472
Program Studi : DIII Perhotelan, PSDKU Lombok Barat Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“PENANGANAN GUESTS’ COMPLAINT OLEH
WAITER/WAITRESS DI PRIME RESTAURANT LOMBOK PLAZA
HOTEL AND CONVENTION”**

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.

Lombok Barat, Juli 2024
Yang membuat pernyataan,



Nama : Tafwidatul Insyani
NIM : 2115823472
PS : DIII Perhotelan

PSDKU Lombok Barat
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul *Penanganan guest complaint oleh waiter / waitress food and baverage service di prime resto Lombok plaza hotel and convention* ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan pelayanan *Guest Complaint* oleh *waiter/waitress Food and baverage service* di Prime resto Lombok Plaza Hotel *and Convention* serta untuk melengkapi persyaratan pada kelulusan Program Studi D III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginia, S.Pd., M.Pd, selaku sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Prandnyani Novianti, S.Pd., M.Pd, selaku koordinator

Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd, selaku Koordinator Program Studi DIII Perhotelan PSDKU Lombok Barat JurusanPariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untukmenempuh pendidikan di Jurusan Parinita Politeknik Negeri Bali.

6. Ruju Rahmad, S.Pd., MT, selaku Koordinator PSDKU Lombok Barat yangtelah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

7. Drs. I Wayan Jendra, M.Ed.Admin, selaku Dosen Pembimbing I yang telahmemberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir.

8. Yuni Sulpia Hariani, S.Pd.,M.Par., selaku Dosen Pembimbing II yang telahmemberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.

9. Lulu Bayu Sukmawati, selaku HRD Lombok Plaza Hotel *and Convention* yang telah memberikan arahan dan kesempatan selama mengikuti Praktik Kerja Lapangan dan kegiatan observasi untuk kepentingan pengambilan data untuk penulisan tugas akhir ini.

10. Seluruh *Staff Food and Beverage Service* Lombok Plaza Hotel *and Convention* yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.

11. H. Ahlan dan Milhanah selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

12. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini. Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya.

Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini. Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Lombok Barat, Juli 2024



Penulis

Tafwidatul Insyan

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	4
1. Tujuan Penulisan	4
2. Manfaat Penulisan	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	6
2. Metode dan Teknis Analisis Data	7
3. Metode dan Penyajian Hasil Analisis	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel	8
1. Pengertian Hotel	8
2. Klasifikasi Hotel	9
B. Food And Beverage Department	11
1. Pengertian Food and Beverage Department	11
2. Pengertian Food and Beverage Service	12
C. Restoran	12
1. Pengertian Restoran	12
2. Tipe-Tipe Restoran	13
D. Waiter/Waitress	14
1. Pengertian Waiter/Waitress	14
2. Tugas dan Tanggung Jawab Waiter/Waitress	16
E. Guest	18
1. Pengertian Tamu	18
2. Jenis-Jenis Tamu	18
F. Penanganan	20

G. Complaint	21
1. Pengertian Complaint	21
2. Katagori Complaint	22
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	24
A. Lokasi dan Sejarah Lombok Plaza Hotel and Convention	24
1. Lokasi Lombok Plaza Hotel and Convention	24
2. Sejarah Lombok Plaza Hotel and Convention	24
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Lombok Plaza Hotel and Convention	26
1. Bidang Usaha	26
2. Fasilitas Hotel	28
C. Struktur Organisasi Food and Beverage Department	29
BAB IV PEMBAHASAN	34
A. Jenis-jenis <i>Guest Complaint Food and Beverage Service</i> di Prime Resto Lombok Plaza Hotel and Convention	34
B. Cara Penanganan <i>Guest Complaint</i> oleh <i>Waiter/Waitress</i> di Prime Resto Lombok Plaza Hotel and Convention	35
C. Kendala pada saat Menangani <i>Guest Complaint</i> oleh <i>Waiter/Waitress</i> di Prime Resto Lombok Plaza Hotel and Convention	37
BAB V PENUTUP	39
A. Simpulan	39
B. Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN	42

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Logo Lombok Plaza Hotel and Convention	24
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Food and Beverage Department	30

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 3.1	Tipe Kamar	26
Tabel 3.2	Venue	27

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Lembar Bimbingan	42
Lampiran 2 Dokumentasi	43

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan Negara yang memiliki banyak pulau indah di dalamnya. Salah satu pulau yang cukup terkenal yakni pulau Lombok yang terletak di Nusa Tenggara Barat (NTB). Pulau Lombok menjadi destinasi yang sering dikunjungi oleh wisatawan mancanegara. Bukan hanya wisatawan mancanegara, pulau ini juga menjadi favorit wisatawan dalam negeri karena memiliki keindahan alam yang sangat luar biasa. Banyak hal menarik yang dapat di temukan di Lombok, salah satunya mengenai kebudayaan yang unik, pantai-pantai yang bersih dan cantik, gedung-gedung yang mewah termasuk Lombok Plaza Hotel and Conventin .

Lombok Plaza Hotel *and Convention* merupakan salah satu hotel bintang tigayang ada di Lombok. Lombok Plaza Hotel *and Convention* terletak di jalan utamapusat Kota Mataram yaitu bertepatan di Jl. Pejanggik No.8, Mataram. Jarak dari bandara Internasional Lombok dapat ditempuh selama 40 Menit. Hotel berada dekat dengan Lombok *water palace* Mayure, Pure Meru dan Mataram Mall. Hotelini merupakan perusahaan milik Bapak Anggi yang berasal dari Surabaya, dan yangsekarang tinggal di daerah Cakranegara. Hotel ini di bangun pada tahun 2011, Dahulu nya hotel ini adalah sebuah terminal yang ada di Cakranegara pada tahun sekitar 1939. Dan yang beralih menjadi sebuah plaza (KFC) sekitar tahun 1990, dan yang hingga sekarang ini beralih nama Lombok Plaza Hotel *and Convention*, dan menjadi sebuah hotel yang dipegang oleh

direktur yang bernama bapak Budi Harto.

Hotel ini menyediakan kamar, makanan dan minuman, khususnya *Food and Beverage Departement* yang bertanggung jawab dalam melayani dan menyajikan tamu makanan dan minuman. *Food and Beverage Departement* dibagi menjadi dua section yaitu *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*.

Food and Beverage Service merupakan salah satu *section* yang ada di *Food and Beverage Department* yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk menjual, melayani, dan menyajikan makanan serta minuman kepada tamu, Kerjasama antar departement atau *section* mulai pengadaan , proses hingga penyediaan pelayanan. *Food and Beverage service* menangani mulai dari *breakfast* (sarapan), *lunch* (makan siang), *dinner* (makan malam), maupun *supper* (makan tengah malam). *Lunch* atau makan siang merupakan kegiatan makan yang dilakukan oleh tamu hotel pada rentang waktu antara pukul 12.00 sampai 15.00.

Restoran merupakan salah satu industri pelayanan jasa yang berupa pelayanan makanan dan minuman sangat erat kaitannya dengan tamu (pembeli) karena *restaurant* tidak akan bisa berjalan dengan mulus, pasti akan terdapat *complaint* atau ketidak puasan dari tamu-tamunya. *Complaint* tamu di *restaurant* umumnya timbul pada saat tamu merasa tidak puas atau tidak mendapatkan makanan dan pelayanan sebagaimana ia merasa berhak mendapatkannya. *Complaint* dan ketidak puasan tamu tersebut merupakan suatu hal yang wajar walaupun karyawan restaurant (*waiter/waitress*) telah berupaya

keras untuk memuaskan tamu.

Bagaimanapun bentuk keluhan tamu hendaknya jangan diambil hati, sebagai *waiter/waitress* hendaknya harus peka terhadap situasi seperti ini dan berupaya menyelesaikan dengan cara sebaik mungkin,. Sebagai contohnya, ketika saat tamu *complaint* terlebih dahulu meminta maaf dan mencobalah tawarkan *alternative* baru untuk mengganti keluhan tamu tersebut, misalkan tamu *complaint* karena ada retakan pada dinding gelas yang berisi jus, maka hendaklah segera mengganti gelas yang baru, agar tamu tersebut merasa diperhatikan dan diberikan pelayanan yang memuaskan.

Complaint sangat berpengaruh bagi kepuasan tamu yang berada di hotel maupun bagi manajemen hotel itu sendiri. Dengan adanya *Complaint* maka *Food and baverage service* akan tahu letak kesalahan dan bisa memperbaiki pelayanan sehingga tidak terjadi kesalahan yang sama berulang-ulang dan tamu tersebut merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga mampu meningkatkan citra hotel dibenak tamu/pelanggan.

Adapun Tugas Akhir yang mengangkat topik serupa dengan penulis ditulis oleh Sitompul (2023) dengan judul Penanganan Complaint Oleh Waiter/Waitress di Cafe Harris Resort Waterfront Batam. Adapun perbedaan Tugas Akhir ini dengan yang sudah dilakukan sebelumnya terletak pada lokasi hotel, jenis penanganan yang digunakan penulis pada Tugas Akhir sebelumnya ialah tahap penanganan saja sedangkan pada Tugas Akhir ini penulis menggunakan dua tahapan ialah tahap persiapan dan tahap penanganan pada. Pada penelitian ini, jenis tamu yang ditangani oleh waiter/waitress hanya

berfokus pada tamu mancanegara

Berdasarkan uraian latar belakang yang sudah dipaparkan, penulis akan menulis mengenai “ Penanganan *Guest Complaint* oleh *Waiter/waitress* di Prime Restaurant Lombok Plaza Hotel *and Convention*, dengan fokus pada tamu mancanegara dan domestik.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan permasalahan pada tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara penanganan *guest complaint* oleh *waiter/waitress* di Prime Resto Lombok Plaza Hotel *and Convention*?
2. Apa kendala pada saat menangani *guest complaint* oleh *waiter/waitress* di Prime Resto Lombok Plaza Hotel *and Convention*?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapat dalam penulisan tugas akhir dengan judul Penanganan *guest complaint* oleh *waiter/waitress* di Prime Resto Lombok Plaza Hotel *and Convention* adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk menjawab pertanyaan pada rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Memaparkan prosedur penanganan *guest complaint* oleh *waiter/waitress* di Prime Resto Lombok Plaza Hotel *and*

Convention.

b. Memaparkan kendala-kendala yang *waiter/waitress* hadapi saat penanganan *guest complaint* di Prime Resto Lombok Plaza Hotel *and Convention.*

2. Manfaat Penulisan

Manfaat penulisan tugas akhir ini antara lain:

a. Mahasiswa

- 1) Sebagai 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/waitress* di Prime Resto Lombok Plaza Hotel *and Convention.*

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 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 penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang *food and beverage service*.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Hasil penulisan ini diharapkan mampu dijadikan sebagai masukan bagi Prime Resto di Lombok Plaza Hotel and Convention serta diharapkan mampu meningkatkan kualitas kerja karyawan maupun pelayanan khususnya pada bagian *food and beverage service*.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat menangani *guest complaint* oleh *waier/waitress* di *Prime resto Lombok Plaza Hotel and Convention*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Sub-bab ini berisikan penjelasan mengenai pengumpulan data baik itu metode wawancara, observasi maupun kepustakaan.

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati langsung dengan disertai pencatatan terhadap situasi atau peristiwa yang ada di

lapangan saat prosedur penanganan *guest complaint* oleh *waiter/waitress* di Prime Resto Lombok Plaza Hotel and Convention

b. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data melalui proses wawancara atau tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah supervisor dan empat staff restoran pada *saction Food and baverage service* yang berkaitan dengan penanganan *guest complaint* oleh *waiter/waitress* di Prime Resto Lombok Plaza Hotel and Convention.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data-data dengan mengadakan studi literatul-literatul, catatan-catatan dan laporan-laporan yang memiliki hubungan dengan permasalahan yang akan diselesaikan.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode dan teknik analisis data yang penulis gunakan dalam menyusun Tugas Akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu suatu cara menganalisis data dengan memaparkan data secara lengkap sehingga mendapatkan kesimpulan yang tepat. Dalam hal ini memaparkan atau menguraikan data-data yang didapat mengenai prosedur penanganan *guest complaint* oleh *waiter/waitress* di Prime Resto Lombok Plaza Hotel and Convention.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penuli gunakan yaitu:

- a. Metode Informal : suatu metode penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kata-kata biasa.
- b. Metode Formal : suatu metode penyajian hasil analisis dengan menggunakan tanda dan lambang-lambang. Tanda yang dimaksud yaitu tambah (+), tanda kurang (-), tanda kurung () dan lain sebagainya. Sedangkan lambang yang dimaksud yaitu singkatan nama dan berbagai diagram atau bagan dalam Tugas Akhir mengenai prosedur Penanganan *Guest Complaint* oleh *Waiter/Waitress* di Prime Resto Lombok Plaza Hotel *and Convention*.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil wawancara dan uraian penulis mengenai “Penanganan Guest Complaint Oleh Waiter/Waitress Di Prime Resto Lombok Plaza Hotel and Convention”, maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa :

1. Jenis- jenis complaint yang sering terjadi di Prime Resto Lombok Plaza Hotel *and Convention* yaitu kerusakan AC (AC kurang dingin), tamu menunggu pesanan terlalu lama (makanan), peralatan yang kurang bersih (*cutleries*), kontaminasi makanan.
2. Upaya penanganan *guest complaint* oleh *waiter/waitress* di Prime Resto Lombok Plaza Hotel *and Convention* ada dua tahapan yaitu tahap persiapan dan tahap penanganan dan menggunakan empat metode yaitu *Hear Them Out* merupakan mendengarkan secara seksama apa yang menjadi keluhan tamu, selanjutnya yaitu *Emphatize* atau yang dimaksud dengan berempati dimana *waiter/waitress* harus menunjukkan bahwa ia berempati dengan hal yang menimpa tamu, *Apologize* atau meminta maaf yaitu meminta maaf dengan sungguh-sungguh atas ketidaknyamanan yang dirasakan oleh tamu dan terakhir yaitu *Take Proper Action and Follow Up* atau mengambil tindakan, setelah mendengarkan dengan empati dan meminta maaf maka hal yang selanjutnya dilakukan yaitu mengambil tindakan ataupun penanganan

yang sesuai dengan keluhan tamu. *waiter/waitress* melakukan semua upaya dalam penanganan *complaint*.

3. Kendala pada saat menangani *guest complaint* oleh *waiter/waitress* di Prime Resto Lombok Plaza Hotel and Convention yaitu terkait dengan penggunaan bahasa (Bahasa korea dan Bahasa mandarin). Tidak ada satupun staff atau karyawan di Lombok Plaza Hotel and Convention khususnya di FB service section yang memiliki keterampilan menggunakan bahasa korea dan cina.
4. Faktor utama yang menjadi penyebab tamu *complaint* di Prime Resto Lombok Plaza Hotel and Convention yaitu ketidakpuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan oleh *waiter/waitress*. Dimana *complaint* itu terjadi dikarenakan keterlambatan makanan yang disediakan, rasa makanan yang tidak sesuai atau service yang diberikan kepada tamu kurang maksimal.

B. Saran

Sehubung dengan kesimpulan yang telah dijelaskan, pada kesempatan ini penulis ingin mengemukakan sebagai berikut :

1. Karyawan di bagian kitchen dan *waiter/waitress* agar lebih memperhatikan dan meningkatkan hygienya supaya tidak terjadi kontaminasi makanan.
2. Waitre/waitress mengecek ulang perkara sanitasi restoran (peralatan) sebelum diset up maupun diberikan kepada tamu.
3. Mempekerjakan orang yang memiliki kemampuan berbahasa asing

khususnya bahasa cina dan bahasa korea dengan sistem *freelance* ketika ada tamu korea dan cina untuk memperlancar komunikasi ketika adanya *complaint*.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Soenarno (2006) *Front Office Management*. Yogyakarta: ANDI
- Atmodjo, H. Marsum Widjojo dan Hj. Siti Fauziah. 2016. *Professional Waiter*. Yogyakarta: Andi
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan Edisi V*. Bandung: Alfabeta.
- Darsono Agustino, 2001, *Kantor Depan Hotel*, Edisi Revisi, penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. 2022. (diakses 2 Februari 2024): <https://kbbi.web.id/kuliner>
- Hurdawaty dan Parantika. 2018. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Kemendikbud ristek. (2022). *Pengertian Food and Beverage Departement*. Diakses pada (2 Februari 2024) URL <https://www.vokasi.kemdikbud.go.id/read/b/jangan-tertukar-inilah-perbedaan-food-beverage-product-dan-food-beverage-service>
- Komar, Richard. 2014. *Hotel Management, Manajemen Perhotelan*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Marsum WA, 2002 *Restoran Dan Segala Permasalahannya*, Edisi Ketiga, Penerbit Andi Yogyakarta.
- Mertayasa, I Gede Agus. 2012. *Food & Beverage Service Operational Job Preparation*. Yogyakarta: Andi.
- Nur, M., and Fadili, D. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Travellers Hotel Jakarta. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 5(1), 38-50.
- Oka, I Made Darma dan I Nyoman Winia. 2017. *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramitha
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI Nomor 11 tahun 2014 tentang Standar Usaha Restoran.
- Sinaga, Firman. 2018. *Restoran dan kegiatannya*. Yogyakarta: andi
- Sitompul, D.K. (2023, januari 1). Penanganan Complaint Oleh Waiter/Witress di Café Harris Resort Waterfront Batam. *JOM FISIP*, 10 (1), 1-11.