

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN GUEST COMPLAINT OLEH PRAMUSAJI DI  
HOTEL SWISS-BELCOURT LOMBOK**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Widia Arfia Wulandari**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN GUEST COMPLINT OLEH PRAMUSAJI DI HOTEL  
SWISS-BELCOURT LOMBOK**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Widia Arfia Wulandari  
NIM 2115823467**

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

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN GUEST COMPLINT OLEH PRAMUSAJI DI HOTEL  
SWISS-BELCOURT LOMBOK**

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



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Widia Arfia Wulandari**  
**NIM 2115823467**

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

# **PENANGANAN GUEST COMPLAINT OLEH PRAMUSAJI DI HOTEL SWISS-BELCOURT LOMBOK**

Oleh  
**Widia Arfia Wulandari**  
NIM 2115823467

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

Pembimbing I,



**I Ketut Suarta, SE.,M.Si.**  
NIP. 196309151990031002

Pembimbing II,



**Sang Ayu Md. Krisna Dewi N.,M.Pd.**  
NIP. 198912252022032007

POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

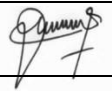




**Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par.,M.Par.**  
NIP. 198409082008122004

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### PENANGANAN GUEST COMPLAINTS OLEH PRAMUSAJI DI SWISS BELCOURT LOMBOK

Tugas Akhir Ini Telah Disahkan Oleh Para Penguji Dan Koordinator Program  
Studi DIII Perhotelan, Politeknik Negeri Bali Pada 26 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
<b>Ketua</b>	I Ketut Suarta, SE.,M.Si. NIP. 196309151990031002	
<b>Anggota</b>	Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd. NIP. 198912252022032007	
<b>Anggota</b>	Yuni Sulpia Hariani, S.Pd.,M.Par. NIP. 198806112023212038	

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

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



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



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](http://www.pnb.ac.id)

E-mail: [pnbb@pnbb.ac.id](mailto:pnbb@pnbb.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Widia Arfia Wulandari  
NIM : 2115823467  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**"PENANGANAN GUEST COMPAINT  
OLEH PRAMUSAJI DI HOTEL SWISS-BELCOURT LOMBOK"**

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 25 Juli 2024  
Yang membuat Pernyataan,



Widia Arfia Wulandari  
2115823467  
DIII Perhotelan Jurusan  
Pariwisata Politeknik Negeri  
Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, Karenarahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul PENANGANAN GUEST COMPLAINT OLEH PRAMUSAJI DI HOTEL SWISS-BELCOURT LOMBOK ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan pelayanan guest complaint oleh pramusaji di hotel swiss-bellcourt Lombok serta untuk melengkapi persyaratan pada kelulusan Program Studi D-3 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 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 memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di jurusan pariwisata politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginia, S.Pd. Selaku sekretaris jurusan pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Prannyani Novianti, S.Pd.m.Pd Selaku coordinator Program Studi DIII Perhotelan jurusan pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberi

kesempatan untuk menempuh Pendidikan di program studi DIII perhotelan jurusan pariwisata politeknik Negeri Bali.

5. Sang Ayu Made Krisna Natalia, 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 Kampus Lombok Barat.
6. Rujū Rahmad, S.Pd., MT selaku kaprodi D3 perhotelan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di program studi D3 perhotelan jurusan pariwisata politeknik Negeri Bali.
7. I Ketut Suarta, SE., M.Si selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan proposal tugas akhir ini.
8. Sang Ayu Made Krisna Dewi Natali, M.Pd. selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan proposal tugas akhir ini.
9. Mayang Putri Dini Yoanti selaku manajer di hotel Swiss-bellcourt Lombok, yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk penulis.
10. Okta Rianto selaku F&B manager Swiss-Belcourt Lombok yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Seluruh staff F&B service Swiss-Bellcourt Lombok yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.



12. Bapak H.Kamarudin dan Ibu sriannah selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

13. Teman-teman di jurusan pariwisata politeknik Negeri Bali kampus Lombok Barat 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 ketidak sempurnaan eh karenaitu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna melimpurnakan tugas akhirini. 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.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
Badung, Juli 2024

Penulis

Widia Arfia Wulandari

## DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL .....	II
HALAMAN PENGESAHAN .....	III
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	III
KATA PENGANTAR .....	IV
DAFTAR ISI .....	VIII
DAFTAR GAMBAR.....	X
DAFTAR TABEL.....	XI
DAFTAR LAMPIRAN.....	XII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	2
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	3
Tujuan Penulisan.....	3
Manfaat Penulisan.....	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	4
Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	4
Metode dan Teknis Analisis Data.....	5
Metode dan Penyajian Hasil Analisis .....	6
BAB II LANDASAN TORI .....	7
A. Pengertian Hotel.....	7
B. Pengertian Restoran .....	7
C. Pengertian Keluhan .....	8
D. Katagori Keluhan .....	8
E. Teknik Penanganan Keluhan Di Restoran.....	9
F. Pramusaji .....	10

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....	12
A. Lokasi dan Sejarah Swiss-Belcourt Lombok .....	12
Lokasi.....	12
Sejarah .....	13
B. Bidang Usaha dan Fasilitas .....	15
Bidang Usaha.....	15
Fasilitas .....	17
C. Struktur Organisasi.....	18
BAB IV PEMBAHASAN .....	22
A. Langkah Menangani Tamu Complaint Oleh Pramusaji Di Hotel Swiss-Belcourt Lombok .....	22
BAB V PENUTUP .....	25
A. Simpulan .....	26
B. Saran.....	26
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	


  
 JURUSAN PARIWISATA  
 POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

### Halaman

Tabel 3.1 Tipe Kamar .....	15
Tabel 3.2 Vanue .....	16



## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 3.1 Logo Swiss-Belcourt Lombok .....	12
Gambar 3.2 Struktur organisasi Swiss-Belcourt Lombok.....	20
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Food and Beverage Departement .....	20



## DAFTAR LAMPIRAN

### Halaman

Lampiran 1 Lembar Bimbingan .....	
Lampiran 2 Dokumentasi .....	



# **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 hotel Swiss-Bell Court Lombok.

Swiss-Bell hotel internasional dengan bangga memperkenalkan hotel ke -80 di Indonesia dan hotel dengan brand Swiss-Bellcourt keempat dan resmi di buka pada hari selasa, 26 september 2023. Hotel ini sebelumnya dikenal sebagai D'Max Hotel & convention Lombok dan berganti namanya menjadi Swiss-Bellcourt Lombok.

Food & beverage service merupakan departemen yang ada di hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu hotel atau tamu restaurant. Pelayanan makanan dan minuman ini biasanya di sebut dengan tata hidang atau food & beverage service. Bagian ini berhubungan langsung dengan tamu pembeli. Petugas yang

bertanggung jawab memberikan pelayanan makanan dan minuman di sebut pramusaji.

Di restoran, keluhan adalah rasa ketidak puasan tamu terhadap product atau jasa, dimana product atau jasa tersebut kurang memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu, baik dari segi makanan maupun melayani tamu, sehingga apa yang di harapkan tamu tersebut dinilai masih kurang dari apa yang di dapatkan dan diharapkan. keluhan sangat berpengaruh terhadap kemajuan suatu perusahaan. keluhan yang dapat terselesaikan dengan baik dan profesional sesuatu saat akan berdampak positive kedepannya. namun apabila keluhan tersebut tidak segera ditangani maka menyebabkan penurunan kualitas, penurunan image akibat dari keluhan tamu, bahkan tamu akan menyampaikan pengalaman buruk yang diterima selama mereka datang ke restoran tersebut kepada kerabat maupun teman temannya atau secara diam- diam mereka langsung beralih ke restoran yang lain.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penulisan tugas akhir dengan judul “penanganan *guest complaint* oleh pramusaji di hotel swiss-belcourt Lombok”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam karya tulis ilmiah ini adalah :

1. Bagaimana langkah penanganan *guest complaint* oleh pramusaji di Hotel Swiss-Belcourt Lombok?



2. Apa kendala pada saat menangani guest complaint oleh pramusaji di hotel Swiss-Belcourt Lombok?

### C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapat dalam penulisan tugas akhir dengan judul Penanganan *guest complaint oleh pramusaji di hotel swiss-belcourt lombok* adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk menjawab pertanyaan pada rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu: bagaimana langkah penanganan guest complaint oleh pramusaji di hotel Swiss-Belcourt Lombok.

2. Manfaat Penulisan

Manfaat penulisan tugas akhir ini antara lain:

- a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Porogram Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Mengetahui cara menangani guest complaint oleh pramusaji di hotel Swiss-Belcourt Lombok.

- 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 Hotel Swiss-Belcourt Lombok 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 complain* oleh pramusaji hotel Swiss-Belcourt Lombok.

#### **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 pramusaji di hotel swiss-belcourt lombok

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 F and B service* yang berkaitan dengan penanganan *guest complaint* oleh pramusaji di hotel swiss-belcourt lombok.

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 Swiss-belcourt Lombok Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis 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 *pramusaji* di *hotel*

*swiss-belcourt*

*lombok*

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Pengertian Hotel**

Menurut Syaheer mulki Alimudin (2024) pengertian hotel secara umum adalah usaha komersial yang menyediakan tempat Menginap, makanan dan pelayanan-pelayanannya lain untuk umum.

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan jasa pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada tamu yang akan menginap.

#### **B. Pengertian Restoran**

Restoran menurut Marsum (2023) adalah suatu tempat atau bangunan yang di organisir secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan. Restoran adalah tempat yang menyediakan makanan dan minuman untuk tamu, serta mempunyai fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola secara profesional.

Restoran dalam hotel merupakan sarana pelengkap dan penunjang dalam kelangsungan operasi usaha hotel, yang di organisasikan secara profesional baik berupa makanan dan minuman. Depatremen pelayanan makanan dan minuman di hotel tersebut memiliki banyak *out-let* di antaranya: *RoomService*, *coffe shop*, *Dinning Room*, dan *Banquet*.

### **C. Pengertian Keluhan**

Keluhan pelanggan adalah salah satu bagian dari ekspresi negative yang dihasilkan karna ketidak sesuaian kenyataan dengan keinginan seseorang.keluhan pelanggan tidak bisa diabaikan,karna mengabaikan hal tersebut akan membuat pelanggan merasa tidak dihargai dan tidak diperhatikan sama sekali.komplaint terjadi pada umumnya disebabkan karna pelanggan merasa tidak puas atas jasa yang diberikan sehingga berakibat pada pelanggan yang menuntut atas ketidak puasan pelayanan tersebut.keluhan bukanlah sesuatu yang selalu di pandang negatif,tetapi juga dipandang sebagai sesuatu yang positif karena sumber pembelajaran,suatu masukan yang berharga bagi perusahaan untuk memperbaiki kinerja pelayanan mereka.

### **D. Kategori Keluhan**

Reputasi atau keluhan dapat menghancurkan bisnis.Baik pelanggan pelanggan merahasiakan keluhannya dan memutuskan untuk tidak pernah kembali ke restoran anda,atau meninggalkan ulasan negatif secara online kepada publik,keluhan pelanggan memiliki epek yang besar.

Adapun beberapa keluhan dari tamu ialah:

1. Keluhan makanan dan minuman
2. Keluhan layanan pelanggan
3. Keluhan kebersihan
4. Keluhan harga

## E. Teknik Penanganan Keluhan Di Restoran

Restoran merupakan tempat dimana tamu datang untuk menikmati makanan dengan suasana menyenangkan dan pelayanan yang berkualitas. Namun terkadang tidak semuanya selalu berjalan mulus dan terkadang juga tamu dapat memiliki keluhan. October 24 (2023).

Berikut cara menangani keluhan tamu:

1. Dengarkan dengan baik

Ketika tamu memiliki keluhan yang pertama dan paling penting adalah mendengarkan dengan baik. biarkan tamu mengungkapkan apa yang membuat mereka tidak puas dan jangan menginterupsi.

Ketika tamu merasa didengarkan mereka cenderung merasa dihargai, bahkan jika masalah mereka belum selesai.

2. Sampaikan permintaan maaf

setelah mendengarkan keluhan dan memahami lebih lanjut, penting untuk menyampaikan penyesalan dan permintaan maaf kepada tamu.

3. Tetap tenang dan hormat

Dalam menghadapi keluhan, staf restoran harus tetap tenang dan hormat.

Tidak peduli seberapa emosional atau marahnya tamu, menjaga ketenangan adalah kunci. hindari pertengkaran selalu berbicara dengan sopan.

4. Tawarkan solusi

Setelah menyampaikan penyesalan, langkah berikutnya adalah menawarkan solusi kepada tamu. ini bias mencakup penggantian hidangan, penawaran special, dan pelayanan restoran lebih baik di kunjungan berikutnya.

5. Pastikan tamu merasa puas

Setelah masalah diatasi, jangan biarkan hubungan dengan tamu berakhir di sini. lakukan tindakan follow-up untuk memastikan bahwa mereka puas dengan solusi yang diberikan dan pengalaman mereka yang terakhir. ini adalah kesempatan tambahan untuk memperkuat hubungan dengan tamu.

## F. Pramusaji

1. Pengertian Pramusaji

Dalam kamus besar bahasa indonesia (2023) orang yang melayani pesanan makanan dan minuman sesuai dengan permintaan.

2. Tugas-tugas dan tanggung jawab pramusaji

*a. Pre-opening*

- 1) Memeriksa dan membersihkan table setting secara keseluruhan, Lengkapi dengan merapikan cutlry.
- 2) Memeriksa side stand agar pada saat restoran ramai kelengkapan alat-alat masih bisa diatasi dengan baik.
- 3) Mepersiapkan dan membersihkan book menu



- 4) Mempersiapkan mesin pembayaran dan menghidupkan system infrays.

*b. During operation*

- 1) Menyambut dan menghantarkan tamu ke tempat duduk atau kemeja yang sudah mereka reserve.
- 2) Mengambil pesanan tamu, lalu hidangkan ke tamu yang memesannya serta menjelaskan sedikit tentang makanan yang dipesan tamu tersebut.
- 3) Melayani tamu dengan baik dan benar
- 4) Menanyakan tamu tentang makanan yang di pesan apakah sesuai dengan keinginannya.

*c. After closing*

- 1) Merapikan dan menyusun kembali semua ditempatnya masing-masing.
- 2) Membersihkan meja dan kursi dan remah-remah makanan.
- 3) Menyimpan dan merapikan kembali menu di tempatnya.
- 4) Membawa soil napkin ke laundry.
- 5) Meninggalkan area sebelum benar-benar meninggalkan lestoran.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Simpulan**

1. Adapun kesimpulan dalam menangani keluhan tamu yaitu dengan cara mendengarkan keluhan tamu, jangan pernah memotong pembicaraan tamu. ketika tamu sudah selesai berbicara langkah selanjutnya yaitu meminta maaf kepada tamu, tetap tenang dan horma kepada tamu supaya tamu merasa dihargai. Langkah selanjutnya yaitu memberikan solusi kepada tamu. Pastikan tamu merasa puas karna sudah didengarkan keluhannya, jika seperti itu tamu akan merasa lega bisa menerima ketidaknyamanan yang mereka dapatkan.
2. Kendala pada saat menangani *guest complaint* oleh pramusaji di Swiss-Bistro di hotel Swiss-Belcourt Lombok yaitu terkait dengan penggunaan bahasa tidak ada satupun staf atau karyawan di Swiss-Belcourt Lombok yang memiliki keterampilan menggunakan bahasa korea dan cina.

### **B. Saran**

1. Karyawan di bagian kitchen dan pramusaji agar lebih memperhatikan dan meningkatkan hayginenya supaya tidak terjadi kontiminasi maknan.
2. Pramusaji mengecek ulang sanitasi restoran sebelum di set up maupun diberikan ke tamu.
3. Memperkerjakan orang yang yang mimiliki kemampuan berbahasa asing khususnya berbahasa cina dan korea, untuk melancarkan komunikasi ketika ada masalah atau *complaint*.

## DAFTAR PUSTAKA

Analisis Fatma DSN MUI NO.108/DSN

D Lestari,A Sujarwo,A Sulistyawati-Jurnal Ilmiah Infokam,2024-amikjtc.com

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. 2022. (diakses 2 Februari 2024):<https://kbbi.web.id/kuliner>

Kemendikbudristek. (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>

SS Anugrah,N Suarna....- Jurnal...,2023-ejurnal .bangunharapanbangsa.com

Syaheer Mulki Alimudin UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten,2024

Wellalangi,M.B.R.,Masi,N.,Tani,D.&Mulyati,M.(2022).Peran Pramusaji Dalam Menangani Guest Complaints Di Restoran Sangar Lobster Hotel Loccal Collection Jurnal Akademis Vokasi,1(1),39-49.

Y Isnaini, A Noviardy.- Prosiding Seminar Hasil...2021 – conference. binadarma.ac.id

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI