

TUGAS AKHIR
PENANGANAN GUEST COMPLAIN OLEH COOK HELPER DI HOTEL
PONDOK SANTI ESTATE GILI TRAWANGAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

ZULKIFLI

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024

TUGAS AKHIR
PENANGANAN GUEST COMPLAIN OLEH COOK HELPER DI HOTEL
PONDOK SANTI ESTATE GILI TRAWANGAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

Zulkifli
2115823483

PROGRAM STUDI D_III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024

TUGAS AKHIR
PENANGANAN GUEST COMPLAIN OLEH COOK HELPER DI HOTEL
PONDOK SANTI ESTATE GILI TRAWANGAN

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

Zulkifli
2115823483

PROGRAM STUDI D_III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PENANGANAN GUESTS' COMPLAINT OLEH COOK
HELPER DI HOTEL PONDOK SANTI GILI TRAWANGAN**

Oleh
Zulkifli
NIM 2115823483

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

Pembimbing I

Pembimbing II


NI Ketut Bagiastuti, SH.,MH.


Irsan Hambali S.Pd.,M.Pd..

NIP:197203042005012001

JURUSAN PARIWISATA
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 GUSET COMPLAINT OLEH COOK HELPER DI HOTEL
PONDOK SANTI GILI TRAWANGAN**

Tugas Akhir Ini Telah Disahkan Oleh Para Penguji Dan Koordinator Program Studi DIII
Perhotelan, Politeknik Negeri Bali Pada 31 Juli 2024

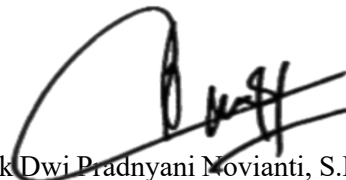
	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Ni Ketut Bagiastuti, SH.,MH. NIP. 197203042005012001	
Anggota	Irsan Hambali, S.Pd.,M.Pd. NIP.	
Anggota	Ichsan Nawawi, S.Pd.,M.Pd. NIP.	

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
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Zulkifli
NIM : 2115823483
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN GUESTS' COMPLAINT OLEH COOK
HELPER DI HOTEL PONDOK SANTI GILI TRAWANGAN”**

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.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 25 Juli 2024
Yang membuat Pernyataan,



Zulkifli
2115823483
DIII Perhotelan Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri
Bali

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan karunia, nikmat, dan kasih sayang-Nya sehingga dapat menyelesaikan laporan yang berjudul “PENANGANAN *GUEST COMPLAIN* OLEH *COOK HELPER* DI HOTEL PONDOK SANTI ESTATE GILI TRAWANGAN”. Laporan ini sebagai syarat untuk menyelesaikan tugas akhir.

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 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 Virginia, S,pd.,M,pd selaku Koordinator Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Kampus Lombok Barat.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd.,M.Eng. Selaku Kaprodi 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 Kaprodi DIII Perhotelan PSDKU Lombok Barat Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Yang Telah Memberikan Kesempatan Untuk Menempuh Pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata politeknik Negeri Bali.

6. Rujū Rahmad, S.Pd., MT selaku Koordinator PSDKU Lombok Barat yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Kampus Lombok Barat.
7. Ni Ketut Bagiastuti, SH,MH. Selaku dosen Pembimbing 1 Penulis yang telah memberi bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
8. Irsan Hambali, S.Pd.,M.Pd. selaku pembimbing PKL yang telah memberikan pengarahan, saran serta dorongan kepada penulis selama Praktik Kerja Lapangan.
9. Rahayu Kartika Dewi selaku Human Resource Manager Hotel Pondok Santi Estate yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel
10. Seluruh Staff Hotel Pondok Santi Estate yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
11. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Kampus Lombok Barat..
12. Kedua orang tua Penulis yang telah memberikan dukungan baik secara moral dan materi sehingga bisa sampai seperti ini.
13. 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 di harapkan 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.

Badung, Agustus 2024

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. TUJUAN PKL	3
C. MANFAAT PKL.....	3
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
A. PENGERTIAN PROSEDUR.....	7
B. PENGERTIAN PENANGANA.....	7
C. PENGERTIAN HOTEL	7
D. PENGERTIAN GUES COMPLAIN	11
E. PENGERTIAN COOK HELPER.....	12
F. STRATEGI PENANGANAN KELUHAN.....	12
BAB III GAMBARAN UMUM.....	14
A. PROFIL HOTEL PONDOK SANTI ESTATE.....	14
B. SEJARAH HOTEL PONDOK SANTI ESTATE.....	15
C. STRUKTUR ORGANISASI HOTEL PONDOK SANTI.....	16
D. STRUKTUR ORGANISASI PRODUK.....	17
BAB IV PEMBAHASAN.....	22
BAB V PENUTUP.....	25
A. SIMPULAN	25
B. SARAN.....	25
C. LAMPIRAN.....	25

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar	18
Tabel 3.2 Restoran and Bar	19
Tabel 3.3 Vanue	20



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Pondok Santi estate gili trawangan	15
Gambar 2.2 Stuktur Organisasi FB Prodack	16
Gambar 2.3 Pondok Santi Kiche	27
Gambar 2.4 Set-ap barbequiu	27



DAFTAR LAMPIRAN

Tabel 3.1 Dokumentasi Pondok Santi Kitchen	2
Tabel 3.2 Lembar Bimbingan Tugas Akhir	3



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

Hotel Pondok Santi Estate di Gili Trawangan merupakan salah satu hotel yang terkenal dengan pelayanannya yang ramah dan fasilitas yang berkualitas. Salah satu bagian penting dalam menjaga kualitas pelayanan adalah penanganan keluhan atau *complain* dari tamu (*guest*). *Cook Helper* merupakan bagian dari tim dapur yang bertanggung jawab dalam mempersiapkan dan menyajikan hidangan kepada tamu.

Penanganan *guest complain* oleh *Cook Helper* memiliki peran yang cukup signifikan dalam menjaga kepuasan tamu. Keluhan dari tamu dapat bermacam-macam, mulai dari kualitas makanan yang tidak sesuai harapan, lambatnya pelayanan, hingga ketidaknyamanan dalam lingkungan makan. Oleh karena itu, penting bagi *Cook Helper* untuk memahami bagaimana cara yang efektif dalam menangani keluhan tamu.

Langkah pertama dalam penanganan *guest complain* adalah mendengarkan dengan seksama keluhan yang disampaikan oleh tamu. *Cook Helper* harus mengedepankan sikap empati dan menghindari sikap defensif agar tamu merasa didengar dan dihargai. Setelah mendengarkan keluhan, *Cook Helper* perlu melakukan tindakan yang tepat sesuai dengan keluhan yang disampaikan. Misalnya, jika keluhan terkait dengan kualitas makanan, *Cook Helper* dapat berkoordinasi dengan *Chef* untuk memastikan masalah tersebut dapat segera diatasi.

Selain itu, komunikasi yang efektif juga sangat diperlukan dalam penanganan *guest complain*. *Cook Helper* perlu mampu menjelaskan dengan jelas tindakan yang akan diambil untuk menyelesaikan keluhan tamu. Hal ini akan membantu membangun kepercayaan dan memperlihatkan bahwa hotel serius dalam menangani keluhan tamu.

Dalam penanganan keluhan, waktu juga menjadi faktor penting. *Cook Helper* perlu segera mengambil tindakan setelah menerima keluhan agar tamu tidak merasa diabaikan. Kecepatan dalam menanggapi keluhan juga dapat meminimalisir dampak negatif yang dapat timbul akibat keluhan tamu. Dengan demikian, penanganan *guest complain* oleh *Cook Helper* di Hotel Pondok Santi Estate, Gili Trawangan, memegang peranan penting dalam menjaga reputasi hotel dan meningkatkan kepuasan tamu. Melalui pendekatan yang tepat dan komunikasi yang efektif, *Cook Helper* dapat membantu menciptakan pengalaman menginap yang menyenangkan bagi tamu hotel.

B. Rumusan Masalah

Untuk memberikan penjelasan dan kekhususan terhadap permasalahan yang telah dikemukakan, maka penulis merumuskan masalah ke dalam beberapa pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur penanganan *Gues complain* oleh *Cook Helper* di Hotel Pondok Santi Estate Gili Trawangan?
2. Apa saja kendala yang di hadapi oleh *Cook Helper* dalam menangani *guest complain* di Hotel Pondok Santi Estate Gili Trawangan?

C. Tujuan

Penulis mempunyai tujuan dalam penulisan Tugas Akhir ini, tujuan tersebut antara lain:

1. Untuk mengetahui bagaimana *Cook Helper* di Hotel Pondok Santi Estate, Gili Trawangan, menangani keluhan tamu terkait dengan makanan.
2. Untuk mengetahui langkah-langkah yang dilakukan oleh *Cook Helper* dalam menangani *guest complain*.
3. Untuk mengetahui pengaruh penanganan *guest complain* oleh *Cook Helper* terhadap kepuasan tamu di Hotel Pondok Santi Estate.

D. Manfaat

Penulis berharap agar penulisan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat untuk banyak pihak antara lain:

1. Memberikan Pemahaman yang Lebih Baik tentang Peran *Cook Helper*:

Penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang peran *Cook Helper* dalam penanganan *guest complain* di Hotel Pondok Santi

Estate, Gili Trawangan. Dengan memahami peran mereka secara lebih mendalam, diharapkan akan tercipta pemah aman yang lebih baik tentang bagaimana mereka dapat berkontribusi secara efektif dalam menjaga kepuasan tamu.

2. Memberikan Informasi kepada Manajemen Hotel:

Hasil penelitian ini akan memberikan informasi yang berharga kepada manajemen hotel mengenai langkah-langkah yang efektif dalam menangani *guest complain*. Informasi ini dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan sistem dan prosedur penanganan keluhan tamu di Hotel Pondok Santi Estate, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada tamu di masa mendatang.

3. .Meningkatkan Kualitas Pelayanan Hotel:

Dengan memahami bagaimana *Cook Helper* menangani keluhan tamu, hotel dapat melakukan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Hal ini dapat mencakup perbaikan dalam proses persiapan makanan, penyajian, dan interaksi dengan tamu yang dapat membantu mencegah terjadinya keluhan di masa mendatang.

E. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

- a. Metode Observasi, yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengamati, memahami dan terlibat langsung dalam proses penanganan *gues complain* terhadap *cook helper*.
- b. Metode Wawancara, yaitu metode pengumpulan data dengan cara Tanya jawab secara langsung kepada yang lebih ahli atau paham akan pekerjaan yang dilakukan tentang penanganan *gues comlain* terhadap *cook helper* di hotel pondok santi estate.
- c. Studi Kepustakaan, yaitu metode pengumpulan data dengan cara membaca literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang di bahas seperti: Buku, jurnal kepariwisataan, dan internet. Data dar i studiliteratur meliputi data konsep hotel, jenis-jenis hotel, pengertian penanganan *gues complin* terhadap *cook helper*.

2. Metode dan Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah penggabungan

Antara metode formal dan informal sebagai berikut:

- a. Metode Informal adalah metode penyajian analisis data dengan uraian kata-kata biasa.
- b. Metode Formal adalah metode penyajian analisis data dengan tanda-tanda seperti tarik, foto, dan lainnya.

F. 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 penanganan gues complin terhadap cook helper di hotel pondok santi estate dan di sebutkan satu per satu.

3. Bab III Gambaran Umum Perusahaan

Bab ini menjelaskan Sejarah dan Lokasi perusahaan, Bidang usaha dan Lokasi Perusahaan.

4. Bab IV pembahasan

Bab ini menjelaskan tentang rumusan masalah di hotel pondok santi estate gili trawangan.

5. Bab V penutup

Bab ini menjelaskan lampiran dan saran mengenai penanganan *Gues complain* terhadap *cook helper* di hotel pondok santi estate gili trawangan.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUPAN

A. Simpulan

Penanganan keluhan tamu oleh *Cook Helper* di Hotel Pondok Santi dilakukan dengan cepat dan profesional. *Cook Helper* menunjukkan sikap ramah dan responsif, mendengarkan keluhan tamu dengan baik, serta berusaha memberikan solusi yang memuaskan. Tindakan ini meningkatkan kepuasan tamu dan menciptakan citra positif bagi hotel.

B. Saran

Saran untuk dalam penanganan keluhan tamu oleh *Cook Helper* di Hotel Pondok Santi, sebagai berikut :

1. Dengarkan dengan Sabar: Tanggapi keluhan tamu dengan empati dan perhatian penuh.
2. Acknowledge (Pengakuan): Akui masalah yang dihadapi tamu tanpa menyalahkan, dan ungkapkan penyesalan atas ketidaknyamanan mereka.
3. Tindak Lanjut Cepat: Segera ambil tindakan untuk memperbaiki masalah atau komunikasikan solusi kepada tamu.
4. Komunikasi Efektif: Jelaskan langkah-langkah yang akan diambil untuk mencegah masalah serupa di masa depan.
5. Evaluasi dan Tindak Lanjut: Setelah menyelesaikan keluhan, evaluasi proses untuk meningkatkan pelayanan di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmodjo, H. Marsum Widjojo dan Hj. Siti Fauziah. 2016. *Professional Waiter*. Yogyakarta: Andi
- Adriyanti, A. W. (2018). *Gambaran Kesesuaian Siklus Menu, Besar Porsi, Tingkat Kecukupan Energi dan Protein Remaja di Panti Asuhan Baitul Falah Semarang* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Semarang).
- Armaniah, Heny, dkk. 2019. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen .Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Bengkel AHASS Honda Tangerang*. Vol. 2. (2). Jakarta: Universitas Bina Sarana Informatika Jakarta
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan Edisi V*. Bandung: Alfabeta.
- Nur, M., & Fadili, D. A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Travellers Hotel Jakarta*. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 5(1), 38-50.
- Oka, Darma & Winia, Nyoman. 2017. *Pelayanan Prima di Restoran*. Surabaya: Paramita
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI Nomor 11 tahun 2014 tentang Standar Usaha Restoran.
- Sinaga, Firman. 2018. *Restoran dan kegiatannya*. Yogyakarta: andi
- Hurdawaty dan Parantika. 2018. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- 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>
- Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. 2022. (diakses 2 Februari 2024): <https://kbbi.web.id/kuliner>
- Nariswari. (2022) *Apa Itu A'la carte, Pengertian ala carte*. Dia
-