

TUGAS AKHIR

PENANGANAN GUEST COMPLAINT
OLEH RECEPTIONIST
PADA HOTEL PRAMANA WATU KURUNG UBUD



Ni Luh Mas Tresna Sari

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKIK NEGERI BALI
GIANYAR
2023

TUGAS AKHIR
PENANGANAN GUEST COMPLAINT
OLEH RECEPTIONIST
PADA HOTEL PRAMANA WATU KURUNG UBUD



Oleh :

Ni Luh Mas Tresna Sari
2015823222

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2023

**PENANGANAN GUEST COMPLAINT
OLEH RECEPTIONIST
PADA HOTEL PRAMANA WATU KURUNG UBUD**


Oleh
Ni Luh Mas Tresna Sari
NIM 2015823222

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

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,


Pembimbing II,


Dr. Dra. Ni Gst Nym Suci Murni, M.Par
NIP. 196405251990032001


S.Nym. Oka Tridharma S., S.Pd., M.Hum

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,


Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP 196212281990102001



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA**

POLITEKNIK NEGERI BALI

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 di bawah ini:

Nama : Ni Luh Mas Tresna Sari

NIM : 2015823222

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN GUEST COMPLAINT OLEH RECEPTIONIST
PADA PRAMANA WATU KURUNG”**

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

Gianyar, 30 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Luh Mas Tresna Sari

NIM : 2015823222

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa (Tuhan Yang Maha Esa) atas berkat dan rahmat yang telah dilimpahkan oleh-Nya, sehingga penyusunan Tugas Akhir dengan judul “Penanganan *Guest Complaint* oleh *Receptionist* pada Hotel Pramana Watu Kurung Ubud” berhasil diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan. Adapun tujuan penyusunan Tugas Akhir ini untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan jenjang pendidikan Diploma III Program Studi D3 Perhotelan serta untuk memenuhi kewajiban sebagai mahasiswa Pariwisata Politeknik Bali Gianyar

Dalam melakukan penyusunan Tugas Akhir, tentunya penulis mendapatkan arahan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyelesaian laporan ini. Karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, MeCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberi penulis kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dra. Ni Made Ernawati, MATM, PhD, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberi penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

3. Drs. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberi penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par.,M.Par, selaku Ketua Program Studi Perhotelan sekaligus dosen pembimbing II Tugas Akhir penulis yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan saran selama penulis mengerjakan Tugas Akhir.
5. Bapak I Made Alus Dherma Negara, S.Pd M.Pd selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar
6. Dr. Dra. Ni Gst Nym Suci Murni, M.Par, selaku dosen pembimbing I Tugas Akhir penulis yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan saran selama penulis mengerjakan Tugas Akhir.
7. Sang Nyoman Oka Tridharma Sedana, S.Pd., M.Hum dosen pembimbing II Tugas Akhir penulis yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan saran selama penulis mengerjakan Tugas Akhir.
8. Ibu Ni Wayan Ayu Werdhi Putri selaku *Human Resource Department* Pramana Watu Kurung yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan di *Front Office Department* dan mengumpulkan informasi yang penulis gunakan untuk penyusunan Tugas Akhir.
9. Bapak I Putu Angga Permana Putra selaku *Head Front Office Departement Pramana Watu Kurung* yang telah membimbing penulis.

10. Seluruh Dosen dan karyawan di Kampus Politeknik Negeri Bali Gianyar yang juga banyak memberikan informasi serta ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis
11. Seluruh staff Pramana Watu Kurung Ubud, khususnya staff *Front Office Department* yang telah memberikan penulis kesempatan untuk bekerja bersama dan membantu penulis dalam melakukan proses kerja selama melakukan Praktik Kerja Lapangan, serta membekali penulis dengan informasi yang diperlukan untuk penulisan Tugas Akhir.
12. Bapak I Wayan Balik Merdeka dan Ibu Ni Nyoman Kerty sebagai orang tua penulis yang telah memberi doa dan dukungan selama penulis menyusun Tugas Akhir.
13. Keluarga dan para teman yang telah memberi dukungan kepada penulis selama menyusun Tugas Akhir.

Tidak dapat dipungkiri bahwa penulis menyadari masih ada kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam penulisan Tugas Akhir yang telah dibuat. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun bagi penulis dan bagi Tugas Akhir yang telah dibuat.

Gianyar, 13 Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulisan.....	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Hotel.....	9
1. Pengertian Hotel.....	9
2. Klasifikasi Hotel.....	10
3. Departemen Hotel.....	12
B. Front Office Department.....	13
1. Pengertian Front Office Department.....	13
2. Seksi-seksi dari Front Office Department.....	14

3. Peranan Front Office	15
C. Receptionist	16
1. Pengertian Receptionist	16
2. Tugas dan Tanggung Jawab Receptionist	17
D. Guest Complaint	18
1. Pengertian Guest Complaint	18
2. Jenis Guest Complaint	18
3. Penyebab Terjadi Guest Complaint	19
4. Penanganan Keluhan Tamu	19
E. Penanganan	20
1. Pengertian Penanganan	20
F. Tamu Hotel	21
1. Pengertian Tamu Hotel	21
2. Jenis Tamu	21
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	24
A. Lokasi dan Sejarah Hotel Pramana Watu Kurung Ubud	24
1. Lokasi Hotel Pramana Watu Kurung Ubud	24
2. Sejarah Hotel Pramana Watu Kurung Ubud	25
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel Pramana Watu Kurung Ubud	28
1. Bidang Usaha Hotel Pramana Watu Kurung Ubud	28
2. Fasilitas Hotel Pramana Watu Kurung Ubud	28
C. Struktur Organisasi Hotel Pramana Watu Kurung Ubud	37
BAB IV PEMBAHASAN	42
A. Penanganan Guest Complaint oleh Receptionist pada Hotel Pramana Watu Kurung Ubud	43
1. Tahap Persiapan	43
a. Persiapan Diri	43
b. Persiapan Peralatan dan Area Kerja	45

2. Tahap Pelaksanaan Kerja	47
a. Jenis- Jenis <i>complaint</i> yang ada pada <i>Pramana Watu Kurung</i>	47
b. Jenis Penyampaian Guest Complaint	49
c. Prosedur Penanganan Guest Complaint	51
3. Tahap Akhir	55
B. Kendala-kendala yang di hadapi oleh Receptionist dalam menangani Guest Complaint dan cara mengatasinya pada Hotel <i>Pramana Watu kurung</i>	56
1. Komunikasi yang kurang maksimal antara Department	56
2. Kurangnya pengetahuan atau keterampilan dalam menangani Complaint	57
3. Tamu emosi dalam menyapaikan Complaint	57
4. Bahasa dan Budaya	58
BAB V PENUTUP	58
A. Simpulan	58
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Logo Hotel Pramana Watu Kurung Ubud.....	25
Gambar 3.2 Bedroom Valley Suite.....	30
Gambar 3.3 Bedroom One Bedroom Pool Villa.....	31
Gambar 3.4 Wooden Pool Villa.....	32
Gambar 3.5 Balcony Ayung Pool Villa.....	33
Gambar 3.6 Wooden Pool Villa By Artis Villages.....	34
Gambar 3.7 Lembah Ayung Restaurant.....	34
Gambar 3.8 Jetty.....	35
Gambar 3.9 Struktur Organisasi Front Office.....	37
Gambar 4.1 Personal Grooming.....	45
Gambar 4.2 Komentar dan Rating Tamu pada Situs Pemesanan Hotel.....	50
Gambar 4.3 Issued Report.....	50

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3.1 Jenis-Jenis Kamar	28



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sektor pariwisata Indonesia dalam pembangunan nasional telah menjadi salah satu sektor industri yang sangat menunjang bagi pemerintahan. Daerah-daerah yang dinilai memiliki potensi wisata mulai diperhatikan dan di manfaatkan untuk menarik kedatangan wisatawan baik mancanegara maupun *domestic*. Tujuan dari semua ini adalah untuk meningkatkan pendapatan devisa Negara. Salah satu destinasi wisata yang ada di Indonesia yaitu Bali. Bali tidak hanya karena pemandangan alamnya yang indah, tetapi juga didukung oleh kebudayaan dan tradisi masyarakatnya. Oleh karena keindahan Bali merupakan tempat destinasi yang sangat cocok untuk berlibur maupun berekreasi. Disamping itu pada destinasi ini di sediakan berbagai fasilitas pariwisata seperti Akomodasi, Transportasi, Atraksi, Restoran, yang memudahkan wisatawan dalam melakukan perjalanan atau liburan.

Salah satu Akomodasi yaitu hotel dimana hotel tersebut menyajikan keindahan alam dan memiliki ciri khas bangunan Bali, hotel tersebut yaitu Hotel Pramana Watu Kurung Ubud. Hotel Pramana Watu Kurung Ubud merupakan hotel berbintang 4 yang terletak pada Jl.Batu kurung No. 4, Kedewatan, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar, Bali. Selain itu harga perhari pada Hotel Pramana Watu Kurung tidaklah murah tamu harus membayar mahal untuk menginap disana karena mereka

menawarkan suasana yang damai, pemandangan yang sangat indah disertai fasilitas yang lengkap untuk memenuhi kebutuhan para tamu, tidak hanya itu para kariawan disana memberikan *excellent service* kepada tamu.

Hotel ini terdapat departemen-departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda namun memiliki tujuan yang sama yaitu memberikan *excellent service* kepada tamu sehingga tamu merasa senang untuk menginap di hotel ini dan berharap tamu akan kembali lagi. *Department-department* tersebut yaitu : *front office department, food and beverage department, human resoucer, engineering department, accounting department, housekeeping department.*

Front office department pada hotel ini memiliki tugas dan tanggung jawab dalam menanggapi tamu dari *check in, during stay* dan *check out*. Tidak hanya itu *front office* juga berperan dalam menangani *complaint* untuk membuat tamu merasa nyaman untuk *stay* di hotel ini. Karena dalam operasional hotel, keluhan dari tamu merupakan hal yang biasa terjadi. Meskipun hotel selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, namun ada kalanya tamu merasa tidak puas atau menemukan kekurangan dalam fasilitas atau pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, Peran *Receptionist* sangat penting dalam menangani keluhan-keluhan tersebut. *Receptionist* di hotel Pramana Watu Kurung di latih untuk dapat memberikan respon yang tepat dan solutif terhadap keluhan tamu. Mereka harus mampu memahami keluhan tersebut dengan baik dan menemukan solusi yang dapat memuaskan tamu. Selain itu, *Receptionist* harus dapat penjelasan yang jelas dan terperinci terkait prosedur yang

harus diikuti dalam menangani keluhan, Sehingga tamu dapat merasa dipahami dan dihargai.

Dalam beberapa kasus, keluhan tamu dapat menjadi masalah yang serius jika tidak ditangani dengan baik oleh *receptionist*. Hal ini dapat berdampak buruk pada citra hotel dan menyebabkan kerugian finansial yang signifikan. Untuk memastikan kualitas pelayanan yang baik, manajemen hotel secara rutin melakukan pelatihan dan pengembangan keterampilan bagi staff *receptionist*, termasuk dalam hal penanganan keluhan tamu. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan *receptionist* dalam mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah dengan cepat dan tepat. Selain itu, Manajemen hotel juga selalu memonitor dan mengevaluasi kinerja *receptionist* dalam menangani keluhan tamu, sehingga dapat dilakukan perbaikan dan peningkatan yang diperlukan.

Maka dari itu, sangatlah penting *receptionist* mengetahui bagaimana prosedur dalam menangani keluhan tamu. Jika *receptionist* mampu menangani *complaint* maka tamu akan merasa senang dan tidak memberikan *review* yang buruk mengenai hotel dan apabila prosedur penanganan keluhan tidak dijalankan maka operasional hotel tidak akan memiliki citra yang bagus dihadapan tamu yang membuat tamu tidak akan pernah datang ke hotel tersebut. Berdasarkan pemaparan di atas penulis tertarik untuk membahas tentang “ Penanganan *Guest Complaint* oleh *Receptionist* pada Hotel Pramana Watu Kurung Ubud”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraikan latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan masalah yang akan di bahas dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penanganan *guest complaint* oleh *receptionist* pada hotel Pramana Watu Kurung Ubud
2. Bagaimana kendala yang di hadapi oleh *receptionist* dalam menangani *guest complaint* dan cara mengatasinya pada Hotel Pramana Watu Kurung Ubud

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas akhir

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di uraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir sebagai berikut :

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui bagaimana penanganan *guest complaint* pada Hotel Pramana Watu Kurung Ubud
- b. Untuk mengetahui bagaimana kendala yang di hadapi oleh *receptionist* dalam menangani *guest complaint* dan cara mengatasinya pada Hotel Pramana Watu Kurung Ubud

2. Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Kegunaan penulisan tugas akhir ini antara lain :

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditepuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelahan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Di Politeknik Negeri Bali Kampus Cabang Gianyar, dan di harapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan dan kemampuan dalam bidang penanganan *guest complaint*.
- 2) Laporan Tugas Akhir ini dapat di jadikan tambahan ilmu mengenai bagaimana penanganan *guest complaint*.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali Kampus Cabang Gianyar

- 1) Laporan tugas ini di harapkan dapat di jadikan sarana tambahan referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali Kampus Cabang Gianyar mengenai permasalahan yang terkait dengan penulisan tugas akhir.
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir mengenai penanganan *guest complaint* oleh *receptionist* pada Hotel Pramana Watu Kurung Ubud

c. Bagi Perusahaan

- 1) Memberikan saran dan masukan yang bermanfaat bagi penanganan *guest complaint* pada Hotel Pramana Watu Kurung Ubud.
- 2) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan pada tamu, khususnya dalam menangani *guest complaint* pada hotel Pramana Watu Kurung Ubud.
- 3) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat penanganan *guest complaint* pada Hotel Pramana Watu Kurung Ubud.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data Penulisan Tugas Akhir

a. Observasi

Menurut Abubakar (2021 :90), Observasi adalah pengamatan dan pencatatan terhadap fakta-fakta yang dibutuhkan oleh peneliti. Observasi adalah dasar ilmu pengetahuan, karena para ilmuan bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang di hasilkan melalui kegiatan observasi. Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan terhadap bagaimana seorang *receptionist* dalam menangani *guest complaint* pada Hotel Pramana Watu Kurung Ubud.

b. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi maupun suatu ide dengan cara tanya jawab, sehingga dapat dikerucukan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu. Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan cara melakukan wawancara kepada *receptionist* mengenai *complaint* dan bagaimana kendala dalam menangani *complaint* dan bagaimana cara menyelesaikan kendala tersebut.

c. Studi Kepustakaan

Metode studi kepustakaan adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca dan mengutip literatur seperti jurnal, buku serta dokumen mengenai penanganan *guest complaint* sehingga penulis sebagai pedoman dalam penulisan tugas akhir ini.

2. **Metode dan Teknik Analisis Data**

Metode dan teknik analisis data yang digunakan penulis dalam menyusun tugas akhir ini adalah metode deskriptif. Metode Deskriptif ini merupakan suatu jenis metode analisis data dengan teknik pemaparan yaitu dengan cara menjelaskan dan menerapkan data-data dari informasi mengenai penanganan *guest complaint* oleh *receptionist* pada Hotel Pramana Watu Kurung Ubud.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data

Dalam menyusun proposal ini, penulis menggunakan metode dan teknik penyajian hasil analisis secara formal dan informal. Teknik formal, penyajian analisis data dengan menggunakan kaidah, aturan suatu pola dalam bahasa seperti bagan atau table dan gambar yang berkaitan dengan Penanganan *Guest complaint* oleh *receptionist* pada Hotel Pramana Watu Kurung Ubud. Teknik informal, penyajian hasil analisis data dengan kata kata atau berupa penjelasan dan keterangan yang berkaitan dengan Penanganan *Guest complaint* oleh *receptionist* pada Hotel Pramana Watu Kurung Ubud.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian di atas, dalam penanganan *guest complaint* pada Hotel Pramana Watu Kurung Ubud dapat di simpulkan yaitu :

1. Tahapan Persiapan yaitu tahap yang sangat penting untuk seorang *receptionist* dalam memberikan kesan *professional* kepada tamu sehingga persiapan yang dilakukan ada 2 yaitu Tahap persiapan diri dan tahap persiapan peralatan dan area kerja di *receptionist*. Tahap persiapan diri yaitu menjaga kesehatan diri, absensi sebelum bekerja, menjaga *personal grooming* agar tetap terlihat rapi. Tahap persiapan peralatan dan area kerja yaitu tahap dalam mempersiapkan peralatan yang ada di *receptionist* seperti mengecek system hotel, memastikan telepon tidak ada gangguan, mengecek persediaan *stationary*, dan mengecek peralatan *electronik*.
2. Tahap Pelaksanaan Kerja yaitu tahapan dimana seorang *receptionist* dalam menangani *guest complaint* sebelum menangani *guest complaint receptionist* harus mengetahui jenis-jenis keluhan yang ada di hotel yaitu *Mechanical complaint*, *Attitudinal Complaint*, *Service Related complaints* dan *unusual complaint*, dan beberapa jenis penyampaian *guest complaint* kepada *receptionist* yaitu penyampaian keluhan melalui telepon dan penyampaian keluhan secara langsung.

Sehingga dalam menangani complaint ada beberapa tahap yaitu Mendengarkan tamu, menunjukkan rasa empati, meminta maaf, Menindak lanjuti *guest complaint*, memastikan keluhan tamu telah ditindak lanjuti, memberitahui tamu kalau masalahnya sudah diatasi

3. Tahap Akhir yaitu *receptionist* melakukan pencatatan *guest complaint* mengenai masalah yang dihadapi tamu pada *guest complaint* report untuk memastikan tidak terjadi *complaint* yang sama
4. Kendala-kendala yang dihadapi oleh *receptionist* yaitu komunikasi kurang maksimal antara departmen, kurangnya pengetahuan atau keterampilan dalam menangani *complaint*, dalam menyampaikan keluhanan tamu emosi bahasa dan budaya.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan di Pramana Watu Kurung ada beberapa saran yang ingin penulis sampaikan yaitu :

1. Hotel harus memberikan pelatihan yang memadai kepada para *receptionist* dalam menangani tamu meliputi komunikasi yang efektif terhadap tamu, manajemen konflik, dan pengetahuan mengenai fasilitas hotel dan kamar hotel dengan peningkatan pengetahuan dan keterampilan, *receptionist* akan lebih siap untuk menangani complaint tamu dengan baik.
2. Memastikan fasilitas kamar dan hotel dalam keadaan aman dan tidak rusak sehingga pada saat tamu menginap disana tamu merasa nyaman dan tenang tanpa adanya keluhan dari tamu.

3. *Receptionist* harus lebih terbuka dengan atasan pada saat tamu mengutarakan keluhannya, *receptionist* harus menginformasikan kepada atasan tentang keluhan-keluhan tamu agar atasan dapat mengetahui masalah yang terjadi dan dapat memberikan solusi untuk masalah tersebut.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, R. (2021). Pengantar metodologi penelitian.
- Chilmi, M. N. (2020). Pengendalian diri staff front office dalam menghadapi komplain tamu (doctoral dissertation, universitas airlangga).
- Chair, Meirina, Ira dan Pramudia, Heru. 2017. Hotel room Division Management. Depok: KENCANA
- Chaerunnisa, S., & Samboh, R. D. (2020). Pentingnya Upselling di Reservation Section Front Office Department Dalam Meningkatkan Pendapatan Kamar Di Hotel X Jakarta. *Eduturisma*, 4(2).
- Ivana, N. F., Taufiq, R., & Gusnadi, D. (2023). Tinjauan Operasional Front Office Departement di Hyatt Regency Yogyakarta. *eProceedings of Applied Science*, 8(6).
- Indriyani, S., & Mardiana, S. (2016). Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Kepercayaan Dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 2(1), 1-13.
- Maulanasari, A. R., & Asshofi, I. U. A. (2021, August). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Front Office Di Hotel Grasia Semarang. In *UNCLLE (Undergraduate Conference on Language, Literature, and Culture)* (Vol. 1, No. 1).
- Poerwardaminta. 2018. Tugas Dan Tanggung Jawab Telephone Operator Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel And Convention Grand Aston Yogyakarta. Yogyakarta: Poltek Indo Nusa.
- Pratiwi, Putu Diana Ayu, I Gusti Ayu Putu Wita Indrayani, dan I Made Sucipta Adnyana. 2021. Klasifikasi Keluhan Tamu Mengenai Pelayanan *Front*

- Office di The Westin Resort Nusa Dua Bali Berdasarkan Ulasan pada Tripadvisor. Jurnal Bisnis Hospitaliti, Vol. 10 (2), P-ISSN 2302-8343*
- Revida, Erika, et al. 2020. Pengantar Pariwisata. Jakarta: Yayasan Kita Menulis.
Diambil dari <http://books.google.com>
- Murni, N. G. N. S., & Ruki, M., (2017). Buku Ajar Reservation
- Sambodo, Agus. 2020. Kantor Depan Hotel Operasional dan Keterampilan Sosial.
Makassar: CV. Nas Media Pustaka. Diambil dari
<https://books.google.com>
- Theodora, P., Alfiani, D. C., & Lombogia, M. F. (2021). Penerapan Pelayanan Prima Pada Penanganan Tamu Kantor di Bagian Resepsionis. *Jurnal Serasi, 19(2)*, 117-127.
- Utama, I Gusti Bagus Rai. 2016. Pengantar Industri Pariwisata. Yogyakarta Deepublish.
- Wijayanti, Ani. 2019. Modul Operasional Kantor Depan (OKD). Yogyakarta: Universitas Sarana Informatika PSDKU Yogyakarta