

# **TUGAS AKHIR**

## **PENANGANAN *COMPLAINT* TAMU OLEH PRAMUSAJI PADA VILLAGE SQUARE RESTAURANT DI HOTEL ANDAZ BALI SANUR**



**Ni Kadek Tirtawati**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**2023**

# **TUGAS AKHIR**

## **PENANGANAN *COMPLAINT* TAMU OLEH PRAMUSAJI PADA VILLAGE SQUARE RESTAURANT DI HOTEL ANDAZ BALI SANUR**



Oleh

**Ni Kadek Tirtawati**

**NIM 2015823203**

**PROGRAM STUDI D-3 PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
KAMPUS GIANYAR  
2023**

**PENANGANAN COMPLAINT TAMU OLEH PRAMUSAJI  
PADA VILLAGE SQUARE RESTAURANT  
DI HOTEL ANDAZ BALI SANUR**

Oleh

**Ni Kadek Tirtawati**

NIM 2015823203

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



**Sang Nyoman Oka Tridharma Sedana, S.Pd., Hum**

Disahkan oleh

Jurusan Pariwisata

Ketua,



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.**

NIP 196312281990102001



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)

Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

### SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ni Kadek Tirtawati

NIM : 2015823203

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN COMPLAINT TAMU OLEH PRAMUSAJI  
PADA VILLAGE SQUARE RESTAURANT  
DI HOTEL ANDAZ BALI SANUR”**

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, 28 Juli 2023  
Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Kadek Tirtawati

NIM : 2015823203

PS : DII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul *PENANGANAN COMPLAINT TAMU OLEH PRAMUSAJI PADA VILLAGE SQUARE RESTAURANT DI HOTEL ANDAZ BALI SANUR* ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan penanganan *complaint* tamu oleh pramusaji pada Village Square Restaurant di Hotel Andaz Bali Sanur.

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.Com. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati. MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SSt, Par., M.Par. selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd, M.Pd. selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
6. Dr. Dra. Ni Gusti Nyoman Suci Murni, M.Par. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Sang Nyoman Oka Tridharma Sedana, S.Pd., Hum. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak Marc Walz. selaku Hotel Manager Andaz Bali yang sudah memberikan ijin penulis untuk memperoleh informasi di Hotel Andaz Bali, untuk mendukung tugas akhir ini.
9. Bapak Tommy Irawan Ibrahim. selaku Food and Beverage Directur Andaz Bali yang sudah memberikan ijin untuk memperoleh informasi di Hotel Andaz Bali, untuk mendukung tugas akhir ini.
10. Bapak Herry Suwandi selaku Assistant Manager Restaurant Andaz Bali yang sudah memberikan ijin untuk memperoleh informasi di Hotel Andaz Bali, untuk mendukung tugas akhir ini.
11. Bapak I Ketut Utama dan Ibu Ni Nengah Ariani, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

12. Teman – Teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada banyak 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 bisa bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

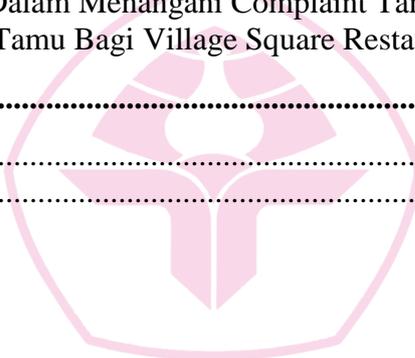
Gianyar, 28 Juli 2023

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
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 .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
A. Hotel .....	8
1. Pengertian .....	8
2. Jenis – Jenis Hotel .....	8
B. Food and Beverage Department .....	10
1. Pengertian .....	10
2. Pengertian Pramusaji (waiter/ss) .....	11
3. Deskripsi Tugas Pramusaji.....	11
C. Restaurant .....	12
1. Pengertian .....	12
2. Klasifikasi Restaurant .....	13
3. Pengertian Pelayanan .....	15
D. Complaint .....	16
1. Pengertian .....	16
2. Kategori Complaint .....	17
3. Penanganan Complaint .....	18
E. Tamu (Guest) .....	19
1. Pengertian .....	19
2. Jenis – Jenis Tamu .....	19

<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>22</b>
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan .....	22
1. Lokasi Perusahaan .....	22
2. Sejarah Perusahaan .....	23
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan .....	24
1. Bidang Usaha Perusahaan .....	24
2. Fasilitas Perusahaan .....	29
C. Struktur Organisasi Perusahaan .....	31
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
A. Penanganan Complaint Tamu Oleh Pramusaji Pada Village Square Restaurant Hotel Andaz Bali Sanur .....	34
1. Tahap Persiapan .....	38
2. Tahap Pelaksanaan .....	42
3. Tahap Akhir .....	48
B. Kendala – Kendala Dalam Menangani Complaint Tamu .....	48
C. Dampak Complaint Tamu Bagi Village Square Restaurant .....	50
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>52</b>
A. Simpulan .....	52
B. Saran .....	53
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	


  
 JURUSAN PARIWISATA  
 POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Lokasi Hotel Andaz Bali Sanur.....	22
Gambar 3.2 Hotel Andaz Bali .....	23
Gambar 3.3 Wok-Wok Restaurant .....	26
Gambar 3.4 Fire Fox Restaurant .....	27
Gambar 3.5 Deli and Bakery Restaurant .....	27
Gambar 3.6 Blue Oven Restaurant .....	28
Gambar 3.7 Fisherman Club Restaurant .....	29
Gambar 3.8 Struktur Organisasi Hotel Andaz Bali .....	31
Gambar 3.9 Struktur Organisasi Food and Beverage Service .....	32
Gambar 4.1 Food Breakfast menu .....	35
Gambar 4.2 Beverage Menu .....	35
Gambar 4.3 Village Square Daily Section .....	36
Gambar 4.4 Personal Grooming .....	39
Gambar 4.5 Set Up Table for Breakfast.....	40
Gambar 4.6 Captain Order Village Square .....	41
Gambar 4.7 Micros System Village Square .....	42
Gambar 4.8 Penanganan Keluhan Tamu .....	45

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Type kamar .....	25
----------------------------	----



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara

Lampiran 2. Foto Menu Breakfast Village Square Restaurant

Lampiran 3. Foto Penulis Saat Set Up Table



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Indonesia sudah sejak dahulu dikenal sebagai destinasi pariwisata yang memiliki keseragaman budaya, suku, adat istiadat dan bahasa yang menjadikan Indonesia menjadi salah satu tujuan wisatawan untuk menghabiskan waktu liburannya. Dan tujuan yang paling favorit dari wisatawan yang sudah terkenal adalah Bali. Bali memiliki julukan “*Bali the island of a thousand temple*”, yang sehingga Bali digemari oleh wisatawan baik *domestic* maupun manca Negara. Kunjungan wisatawan ke Bali, harus diimbangi dengan banyaknya akomodasi serta penunjang industri pariwisata yang berguna untuk meningkatkan jumlah wisatawan yang akan berlibur ke Bali, salah satu contohnya ada Hotel.

Secara umum, hotel merupakan salah satu akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, minuman dan serta jasa yang lainnya. Seperti yang kita ketahui bahwa setiap orang yang melakukan perjalanan wisata pasti membutuhkan tempat untuk ia beristirahat setelah menempuh perjalanan yang panjang sebelumnya. Secara umum hotel juga memiliki berbagai departemen didalamnya, yang dimana setiap departemen memiliki hubungan yang saling membutuhkan dan saling bekerjasama dalam memberikan pelayanan yang memuaskan

kepada tamu, salah satu contohnya adalah *Food and Beverage Department*. *Food and Beverage Department* merupakan bagian dari hotel yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman untuk mencapai kepuasan para tamu. *Food and Beverage Departemen* dibagi menjadi dua yaitu *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*.

*Food and Beverage Service* merupakan salah satu *section* pada *Food and Beverage Department* yang mempunyai tanggung jawab untuk melayani tamu dari tamu datang ke *restaurant* sampai meninggalkan *restaurant*. Seseorang yang bekerja di bidang *Food and Beverage Service* diperlukan untuk tampil rapi, ramah dan sopan serta mampu berkomunikasi dengan baik dan juga cekatan. Mengingat pekerjaan ini bergerak dalam bidang jasa pelayanan yang selalu bertemu dengan banyak tamu. Pelayanan seorang pramusaji sangat penting, karena hal tersebut menjadi *first impression* seorang tamu saat ia memasuki *restaurant*, tetapi upaya pemenuhan kebutuhan tamu yang dilakukan oleh pramusaji tidak sertamerta berjalan mulus karena seperti yang kita tau tamu yang datang ke *restaurant* berasal dari berbagai Negara dan juga memiliki karakter yang berbeda-beda, sehingga kita tidak bisa memenuhi semua keinginan dan maksud tamu tersebut yang nantinya akan mengakibatkan *complaint*.

*Complaint* merupakan rasa atau ungkapan kurang puas terhadap satu produk atau pelayanan baik secara lisan maupun tertulis. *Complaint* tersebut dapat berdampak negatif bagi kelangsungan *restaurant* itu sendiri seperti

tamu akan kehilangan kepercayaan terhadap suatu produk atau pelayanan yang kita jual di *restaurant* tersebut. Karena setiap tamu yang datang ke *restaurant* memiliki ekspektasi yang besar terutama pada pelayanan yang akan kita berikan terhadap mereka karena tamu berharap bisa mendapatkan timbal balik yang seimbang dengan pengeluaran yang sudah diberikan dengan hasil yang diharapkan.

Pada dasarnya, saat penulis melakukan *On The Job Training* pada Village Square Restaurant di Andaz Bali , penulis sering menemukan tamu *complaint*. *Complaint* ini sering terjadi karena breakfast di Village Square menggunakan sistem *a'la carte* yang dimana tamu harus memesan makanan yang ia inginkan ke pramusaji terlebih dahulu, setelah itu tamu harus menunggu pesanan mereka. Tetapi terkadang seorang pramusaji lupa menginput makanan atau minuman tamu ke sistem *Micross* sehingga makanan dan minuman tersebut tidak didapatkan oleh tamu, oleh karena hal itu sering sekali tamu *complain* karena merasa dia sudah menunggu pesannya yang sangat lama. *Complaint* ini cukup sering ditemu pada saat *breakfast* terutama pada *high seasons*. Selain itu *complaint* yang pernah penulis temui lagi adalah adanya *misscommunication* antara seorang pramusaji dan tamu, yang dimana seorang pramusaji sering tidak melakukan *repeating order* yang dimana seharusnya hal tersebut sangat penting untuk dilakukan. Karena penulis sering sekali menemukan masalah ini yang dimana tamu sudah memesan makanan dan menunggu makanan itu cukup lama, tetapi pada saat makanan itu di sajikan oleh pramusaji, ternyata

makanan itu tidak sesuai dengan apa yang tamu tersebut pesan. Maka dari itu penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana penanganan yang seharusnya dilakukan oleh seorang pramusaji, sehingga penulis mengangkat laporan tugas akhir dengan judul “PENANGANAN COMPLAINT TAMU OLEH PRAMUSAJI PADA VILLAGE SQUARE RESTAURANT DI HOTEL ANDAZ BALI SANUR”.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang di atas maka rumusan masalah yang dapat disimpulkan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan *complaint* yang dilakukan oleh pramusaji di Village Square Restaurant?
2. Apa saja kendala yang ditemui seorang pramusaji dalam melakukan penanganan *complaint* tersebut?
3. Apa saja dampak *complaint* bagi Village Square Restaurant?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir**

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

### **1. Tujuan Penulisan**

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pernyataan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Untuk mengetahui bagaimana penanganan *complaint* yang dilakukan di Village Square Restaurant.

- b. Untuk dapat mengetahui kendala yang dialami pramusaji dalam melakukan penanganan *complaint* di Village Square Restaurant.
- c. Untuk mengetahui dampak *Complaint* bagi Village Square Restaurant

## 2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulis antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa
  - 1) Sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan di Politeknik Negeri Bali.
  - 2) Dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang penanganan *complaint* tamu di Village Square Restaurant.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar
  - 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah ilmu pengetahuan dalam bidang *Food and Beverage Service*.
  - 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang penanganan *complaint* tamu.
- c. Bagi Perusahaan
  - 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada

tamu, khususnya dalam penanganan *complaint* oleh seorang pramusaji.

#### **D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis akan menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data yang berhubungan dengan penulisan tugas akhir, diantaranya:

##### **1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data**

###### **a. Observasi**

Metode pengumpulan data ini, dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung bagaimana penanganan *complaint* tamu oleh pramusaji pada Village Square Restaurant di Hotel Andaz Bali Sanur, serta mencatat semua data yang diperlukan untuk penyusunan tugas akhir ini.

###### **b. Wawancara**

Wawancara dapat diartikan dengan bertanya langsung kepada orang yang lebih dahulu memahami serta menguasai tentang *food and beverage service* di hotel, khususnya tentang penanganan *complaint* tamu. Tujuan dari dilakukannya wawancara adalah untuk menerima lebih banyak informasi atau data yang diperlukan untuk laporan tugas akhir ini.

###### **c. Studi Kepustakaan**

Metode pengumpulan data ini dilakukan penulis dengan cara membaca buku-buku yang berkaitan dengan penulisan tugas akhir ini.

## **2. Metode dan Teknik Analisis Data**

Metode dan teknik analisis data yang dipakai dalam penulisan tugas akhir ini adalah metode dan teknik analisis deskriptif yaitu menganalisis data dengan memaparkan atau menguraikan data secara menyeluruh atau selengkap-lengkapny mengenai penanganan *complaint* tamu oleh pramusaji pada Village Square Restaurant di Hotel Andaz Bali Sanur.

## **3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis**

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

- a. Metode Informal, yaitu penyajian hasil analisis dengan uraian kata-kata biasa
- b. Metode Formal, yaitu metode penyajian hasil analisis data dengan menyajikan data tertentu seperti tabel, foto sesuai dengan permasalahan yang dibahas.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan uraian bab IV disimpulkan tamu mempunyai keluhan akibat pelayanan restaurant yang lambat, yang dimana keluhan ini disebabkan oleh pelayanan yang lambat. Dan adapun prosedur penanganan *complaint* tamu yang harus dilakukan oleh pramusaji pada Village Square di Hotel Andaz Bali . Pada bab ini penulis dapat menarik kesimpulan bahwa:

1. Dalam penanganan *complaint* tamu oleh pramusaji di Village Square Restaurant dibagi menjadi 3 tahapan yang meliputi:

- a. Tahap persiapan

Tahap persiapan merupakan tahap awal yang harus dilakukan pramusaji sebelum menangani *complaint*, yang dimana dimulai dari persiapan diri dan juga persiapan operasional yang dimana kedua persiapan itu sangat penting agar kita bisa menangani *complaint* dengan baik.

Persiapan diri merupakan persiapan yang dimana seorang pramusaji memperhatikan kerapian diri sendiri (*personal grooming*) mulai dari ujung kaki hingga kepala harus bersih, rapi dan siap untuk bertemu dengan tamu.

Sedangkan persiapan operasional meliputi mempersiapkan alat-alat kerja yang mendukung pada saat penanganan *complaint* maupun pada saat melayani tamu.

- b. Tahap penanganan

Tahap yang ditetapkan oleh *restaurant* yang meliputi: konfirmasi keluhan tamu dengan cara mendengarkan tanpa memotong pembicaraan tamu, meminta maaf atas kesalahan, segera menangani keluhan tamu, memberikan solusi ketika tamu tidak puas dengan penanganan yang sudah diberikan oleh pramusaji dan yang terakhir tidak lupa untuk mengevaluasi agar kesalahan yang sama tidak terulang kembali.

c. Tahap akhir

Tahap ini adalah tahap dari selesainya penanganan keluhan tamu, yang dimana tamu sudah merasa puas dan juga tetap terjaga hubungan pramusaji dan tamu.

2. Dalam proses penanganan *complaint* tamu pada Village Square Restaurant di Andaz Bali memiliki beberapa kendala yang mengganggu atau menghambat proses penanganan *complaint* yang meliputi:
  - a. Tamu yang tidak fasih berbahasa Inggris.
  - b. Terjadi eror pada *system micros*
  - c. Tamu yang mencari kesempatan pada *complaint*
3. Selain mendapatkan kendala dalam menangani *complaint*, pramusaji khususnya restaurant itu sendiri akan mendapatkan dampak yang terjadi karena *complaint* ini yaitu diantara : tamu yang akan kehilangan kepercayaan, review buruk pada media sosial, biaya besar pada saat penanganan *complaint*, *restaurant* akan kehilangan *revenue*.

## B. Saran

Setelah penulis melakukan pengamatan pada saat praktik kerja lapangan selama 6 bulan di Hotel Andaz Bali, penulis dapat memberi saran yakni: pramusaji seharusnya lebih memperhatikan semua tamu yang datang ke *Restaurant* bukan hanya memperhatikan 1 atau 2 tamu saja, dan seorang Manager bisa menambah beberapa *daily worker* agar pada saat operasional tidak kekurangan team. Dan juga penulis memiliki saran untuk team *restaurant* agar bisa melakukan *training* tentang penanganan *complaint* agar semua *staff* termasuk *training* bisa melakukan penanganan dengan baik.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- A., Bambang Sujatno. (2019). *Hotel Courtesy*. Yogyakarta: Andi.
- Atmojo M.W & Widjojo, M. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi
- Daryanto, I. S (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Cetakan I. Yogyakarta: Gava Media
- Ekasari, S., & Yusrizal, F. (2018). *Pelaksanaan Prosedur Kerja Pramusaji di Karang Restaurant Ktm Resort Batam*. Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,5(2), 1-15
- Fatihudin. D., & Firmansyah,A (2019). *Pemasaran Jasa (strategi,mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan)*. Deepublish
- Kasmir, D. (2017). *Customer Service Excellent*. Depok: Raja Grafindo Persada
- Khusnul, L. & Ugie,Y. (2018). *Pelayanan Restoran Dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan*.
- Oka, I.M.D., & Winia, I.N. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramita
- Putra, A.J (2018). *Penanganan Guest Complaint oleh Waiter/Waitress F&B Service pada Café Cakra Restoran di Hotel Grand Legi Mataram*. (Doctoral dissertation, Universitas Matara,).
- Soekresno & Pendit. (1998). *Pramusaji Food & Beverage Sevice*. Jakarta PT Gramedia Pustaka Umum.
- Suharnoto,. S. (2019). *Hotel Bisnis di Kota Pontianak Jurnal Mosaik Arsitektur*, hal. 16-35. Pontianak: Program Studi Arsitektur Falkutas Teknik Universitas Tanjungpura
- Susana, D. (2017). *Food and Beverage Pelayanan Makanan dan Minuman*. Relasi Inti Media
- Susepti, A.Hamid,. D. & Kusumawati,A (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Tamu Hotel*. (Studi tentang persepsi tamu

hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi)

Tarmoezi,T,. & Manurung. H.(2000). *Hotel Front Office*. Jakarta: Kesaint Blanc

Tjiptono.C.(2014). *Service Quality & Satisfaction, edisi 3*. Yogyakarta: IPP Amp,

Tjiptono, Fandy



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

