

TUGAS AKHIR

PENANGANAN KELUHAN TAMU OLEH FRONT DESK DI KOMANEKA AT MONKEY FOREST



Ni Gusti Ayu Ari Wahyuni

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

2023

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN KELUHAN TAMU OLEH FRONT DESK
DI KOMANEKA AT MONKEY FOREST**



**Oleh:
Ni Gusti Ayu Ari Wahyuni
NIM 2015823214**

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

Halaman Pengesahan

Penanganan Keluhan Tamu oleh Front Desk di Komaneka at *Monkey Forest*

Oleh:
Ni Gusti Ayu Ari Wahyuni
Nim 2015823214

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

Disetujui oleh:

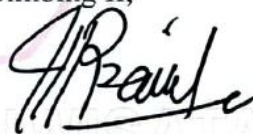
Pembimbing I,



Made Sudiarta, S.S.,M.Par.

NIP. 196812062002121002

Pembimbing II,



Gusti Ayu Putri Pramita,S.Pd.,M.Pd.

NIP.

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 Email: politek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Gusti Ayu Ari Wahyuni

NIM : 2015823214

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
Kampus Gianyar, dengan ini menyatakan tugas akhir yang berjudul :

**“ PENANGANAN KELUHAN TAMU OLEH FRONT DESK DI KOMANEKA
AT MONKEY FOREST”**

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

Demikian pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gianyar, Juni 2023

Yang membuat pernyataan



Ni Gusti Ayu Ari Wahyuni

NIM : 2015823214

PS : DIII Perhotelan, Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri
Bali Kampus Gianyar

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 ini dengan judul *PENANGANAN KELUHAN TAMU OLEH FRONT DESK DI KOMANEKA AT MONKEY FOREST* dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini di buat dengan maksud untuk mengurai Penanganan Keluhan Tamu oleh *front Desk* di *Komaneka at Monkey Forest*.

Dalam penulisan tugas akhir ini banyak diperoleh hambatan atau kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan 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. 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 Sekertaris 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 sekaligus Pembimbing pertama

penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Made Sudiarta, S.S.,M.Par. selaku dosen pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan serta motivasi didalam penulisan tugas akhir ini.
6. Gusti Ayu Putri Pramita,S.Pd.,M.Pd. selaku dosen pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan serta motivasi didalam penulisan tugas akhir ini
7. Bapak Gusti Agung Janardana selaku Hotel Manager Komaneka at *Monkey Forest* yang sudah memberikan ijin penulis untuk memperoleh informasi di Komaneka at Monkey Forest, untuk mendukung tugas akhir ini.
8. Ibu Ni Luh Gede Darmini Manager *Front Office* yang sudah memberikan ijin untuk memperoleh informasi di Komaneka at *Monkey Forest*, untuk mendukung tugas akhir ini.
9. Seluruh senior-senior di departemen *Front Office* yang selama ini telah banyak membantu serta memberikan bimbingan dan informasi untuk menyempurnakan penulisan tugas akhir ini.
10. Orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
11. 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 tidak sempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

Gianyar, Agustus 2023

Penulis



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR..... | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | ix |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 5 |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan..... | 6 |
| D. Metode Penulisan Tugas Akhir..... | 7 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 10 |
| A. Hotel..... | 10 |
| 1. Definisi Hotel | 10 |
| 2. Klasifikasi Hotel..... | 11 |
| 3. Departemen Hotel..... | 15 |
| B. Front Office Departement..... | 17 |
| 1. Definisi Front Office Departemen..... | 17 |
| 2. Fungsi Front Office Departement..... | 18 |
| C. Keluhan Tamu | 20 |
| 1. Definisi Keluhan Tam..... | 20 |
| 2. Penyebab Keluhan Tam..... | 21 |
| 3. Penanganan Keluhan Tamu..... | 21 |
| D. Tamu Hotel..... | 22 |
| BAB III GAMBAR UMUM PERUSAHAAN | 25 |
| A. Lokasi dan Sejarah Komaneka <i>at Monkey Forest</i> | 25 |

| | |
|---|-----------|
| B. Bidang Usaha dan Fasilitas Komaneka at <i>Monkey Forest</i> | 25 |
| C. Struktur Organisasi | 36 |
| BAB IV PEMBAHASAN..... | 39 |
| A. Standar Operasional Prosedur yang Dilakukan oleh <i>Front Desk</i> dalam Melakukan Penanganan Keluhan Tamu di Komaneka At <i>Monkey Forest</i> | 39 |
| B. Hambatan/Kesulitan yang Dialami <i>Front Office</i> dalam Menangani Keluhan Tamu dan Bagaimana Cara Menangani Hambatan Tersebut. | 47 |
| BAB V PENUTUP..... | 10 |
| A. Kesimpulan | 10 |
| B. Saran..... | 11 |
| DAFTAR PUSTAKA | 12 |



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 3. 1 Logo Komaneka at <i>Monkey Forest</i> | 27 |
| Gambar 3. 2 <i>suite room</i> | 30 |
| Gambar 3. 3 <i>Pool Bar</i> | 31 |
| Gambar 3. 4 <i>Fine art Galerry</i> | 32 |
| Gambar 3. 5 Struktur Organisasi Komaneka at <i>Monkey Forest</i> | 36 |



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

| | |
|---------------------------------------|----|
| Tabel 3.1 facilities suite room | 30 |
|---------------------------------------|----|



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Sistem yang digunakan hotel untuk menampung semua keluhan tamu dari berbagai aplikasi online.

Lampiran 2: Log book untuk mencatat semua aktivitas tamu maupun keluhan tamu.

Lampiran 3: List pertanyaan wawancara untuk staf *front office*.

Lampiran 4: Wawancara bersama *front office* menejer beserta rekan kerja *front office*.

Lampiran 5: tamu complaint secara langsung



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan pariwisata di Indonesia merupakan salah satu industri yang memiliki peran penting dalam meningkatkan devisa negara. Hal ini dibuktikan dengan pemberitaan media cetak, online, maupun TV yang selalu mengekspos informasi mengenai dunia pariwisata. Seiring berkembangnya pariwisata di daerah-daerah yang memiliki destinasi mulai mengembangkan inovasi untuk menjadikan daerah tersebut sebagai objek wisata. Dalam aspek ekonomi pembangunan pariwisata memiliki peran penting bagi masyarakat untuk mencukupi kebutuhan hidup mereka, seperti saat ini banyak pembangunan pariwisata berupa hotel yang dibangun di kota-kota besar baik itu hotel melati maupun berbintang salah satunya yaitu Komaneka at Monkey Forest yang merupakan hotel bintang lima. Komaneka at Monkey Forest tidak hanya di kenal oleh orang-orang Indonesia saja, tapi banyak pengunjung dari luar negeri, hal itu terbukti dari sebagian besar tamu adalah wisatawan mancanegara, baik yang datang dengan tujuan berbisnis maupun liburan keluarga. Dengan banyaknya wisatawan yang menginap di Komaneka at Monkey Forest maka staf harus memperhatikan kualitas pelayanan agar tamu merasa nyaman dan memberikan kesan yang baik bagi para tamu.

Hotel yang termasuk dalam hospitality industry merupakan salah satu fasilitas penunjang dalam industri pariwisata, eksistensi hotel dibutuhkan untuk memenuhi

kebutuhan suatu individu dalam melakukan perjalanan. Hotel merupakan salah satu bentuk akomodasi komersial yang marak dijumpai dan memiliki fungsi utama sebagai tempat singgah untuk sementara waktu bagi orang yang sedang melakukan perjalanan. Saat ini, hotel tidak hanya semata-mata digunakan sebagai tempat menginap sementara waktu, namun juga dapat digunakan untuk kegiatan lain seperti perjamuan, pertemuan, seminar, acara atau pesta, dan sebagainya berkat adanya fasilitas tambahan yang dapat menunjang kelangsungan kegiatan-kegiatan tersebut. Tentunya konsep hotel sudah tidak asing bagi masyarakat khususnya yang berdomisili di Ubud, terlebih atas tersebarnya beragam usaha hotel di penjuru kota.

Pada tahun 1996, pasangan Komang Wahyu Suteja dan Mansri Trisniawati mendirikan Komaneka *Fine Arts Gallery* atas dasar dua pilar. Seni kontemporer dan pemberdayaan manusia. Pilar pertama adalah alasan mendirikan galeri di Ubud, tempat yang paling artistik di Bali. Pilar kedua menjadi dasar bagi nilai yang dikembangkan Komaneka pada hubungan antar manusia, dan komitmennya pada kebudayaan Bali dan Orang Bali. Hal ini juga menyebabkan pilihan Komaneka untuk mempromosikan seniman muda kontemporer, dengan karya unik, yang menunjukkan visi yang baru dan mengesankan pada dunia. Nama Komaneka itu sendiri dipilih untuk menandai keberadaan dua generasi dalam satu keluarga yang mendedikasikan hidupnya untuk memamerkan dan memelihara salah satu koleksi seni rupa Bali dan Indonesia yang terbaik di Dunia.

Setelah berjalan selama 2 tahun, pada 1998 Komaneka Resort dibuka untuk pertama kalinya, yang kini dikenal dengan nama Komaneka *at Monkey Forest*. Resort ini merupakan pengembangan dari empat buah kamar yang mula-mula dibangun untuk memberikan penginapan bagi para seniman yang sedang berproses kreatif di Komaneka *Fine Arts Gallery*. Konsep arsitektur Komaneka adalah rumah Bali dengan sentuhan modern, yang bersifat sederhana dan fungsional. Tiap-tiap bangunan di Komaneka diatur sedemikian rupa dengan merespon ruang yang sudah ada. Tata ruang di Komaneka mengikuti alam (pohon, aliran air, arah cahaya matahari) dengan tanpa merusaknya dan menyisipkan seni dalam setiap sentuhannya. Hal ini dikarenakan kecintaan kedua pendiri Komaneka terhadap seni pada umumnya dan seni arsitektur. Jadi suasana ‘rumah’ yang dapat dirasakan di Komaneka *at Monkey Forest* dimaksudkan agar setiap tamu merasakan bahwa mereka tinggal di rumah sendiri dengan pelayanan dan perlakuan yang istimewa. Lokasinya yang berada di jantung kota serta berdekatan dengan pusat perbelanjaan terbesar di Kota Ubud menjadikan Komaneka *at Monkey Forest* memiliki lokasi yang strategis, sehingga menjadi salah satu pilihan tempat singgah yang berpotensi bagi konsumen yang melakukan perjalanan bisnis maupun perjalanan wisata. Dilengkapi dengan total 22 kamar serta dilengkapi fasilitas penunjang hotel lainnya, seperti restoran, *lounge and bar*, spa dan swimming pool.

Komaneka *at Monkey Forest* memiliki 7 (tujuh) departemen yang menunjang pelaksanaan operasionalnya yaitu, yaitu *Front of House Department*,

Engineering Department, Sales and Marketing Department, Accounting Department, Food and Beverage Production Department, Food and Beverage Service Department, serta Human Resource Development (HRD).

Front Office yang berada di bawah naungan *Front of House Department* diketahui sebagai pusat aktivitas dari hotel, sehingga komunikasi yang efektif sangat dibutuhkan dikarenakan para staf akan sering melakukan kontak dengan perihal pemberian informasi kepada pihak internal hotel yaitu staf antar departemen serta pihak eksternal yaitu tamu.

Bagi usaha akomodasi perhotelan yang bergerak di bidang jasa, kualitas pelayanan harus di perhatikan di samping fasilitas penunjang lainnya yang tersedia pada hotel. Tamu yang telah membayar dan menggunakan fasilitas hotel tentunya memiliki ekspektasi akan mendapatkan kualitas yang sebanding dengan uang yang mereka keluarkan. Namun, kualitas pelayanan yang bergandung dari kualitas pelayanan yang di berikan oleh staf. Ilmu teori serta keterampilan yang dimiliki dan diterapkan oleh staf saja tidak cukup, hal tersebut harus didukung oleh etika dan moral dari staf yang baik. Pada kenyataan yang terjadi di lapangan, dalam melakukan pelayanan staf kadang kala saat mendapatkan keluhan, hal itu terjadi dikarenakan berbagai faktor. Apabila keluhan tersebut telah di lontarkan oleh tamu karena ketidakpuasan terhadap fasilitas atau pelayanan yang di berikan, maka setiap staf harus dapat menangani keluhan tersebut dengan tanggap sehingga kepuasan tamu dapat

tercapai dan integritas hotel tetap terjaga. Namun, apabila keluhan tersebut tidak dapat diatasi dengan baik, maka hal tersebut dapat membuat citra hotel menjadi buruk.

Keluhan adalah feedback atau umpan balik dari pelanggan yang cenderung bersifat negatif yang ditujukan kepada perusahaan. Keluhan bisa dilakukan secara lisan ataupun tertulis terhadap pelayanan yang di berikan. Dari keluhan tersebut maka, staf hotel mengetahui akan masalah atau kekurangan yang dialami oleh tamu. Pada Komaneka at *Monkey Forest*, keluhan yang diutarakan oleh tamu tentunya beragam sesuai dengan permasalahan yang ditemui selama mereka menginap. Keluhan tersebut contohnya beberapa tamu yang menginap di *Pool vilas* mengeluhkan suara kodok/katak ketika malam hari, lampu koram renang yang berada di kamar *pool villas* mati, AC tidak berfungsi dengan baik, bau kamar ketika tamu *check-in*. Hal ini tentunya membutuhkan penyelesaian yang cepat dari manajemen hotel. Dari Penanganan keluhan tamu yang penulis temui saat melalukan praktik kerja lapangan, penulis membuat tugas akhir dengan tema “Penanganan Keluhan Tamu oleh *Front Desk* di Komaneka at *Monkey Forest*.”.

B. Rumusan Masalah

Dalam penulisan ilmiah rumusan masalah menjadi komponen yang sangat penting karena dengan adanya rumusan masalah maka arah penulisan dari karya ilmiah akan lebih jelas. Dari latar belakang di atas penulis membuat beberapa rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dilakukan oleh front office dalam menangani keluhan tamu di Komaneka *at Monkey Forest*?
2. Apakah saja hambatan/kesulitan yang dihadapi oleh front desk dalam menangani keluhan tamu di Komaneka *at Monkey Forest* dan bagaimana cara menangani hambatan tersebut?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Setiap penelitian harus mempunyai tujuan yang jelas dan kegunaan penulisan yang pasti. Ada pun tujuan dari penulisan Tugas Akhir yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Dalam penulisan karya ilmiah tujuan penulisan tugas akhir menjadi komponen yang penting karena dengan adanya tujuan maka arah penulisan tugas akhir ini akan menjadi jelas

- a. Untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dilakukan oleh *front office* dalam menangani keluhan tamu di Komaneka *at Monkey Forest*.
 - b. Untuk mengetahui hambatan/kesulitan yang dihadapi oleh *front desk* dalam menangani keluhan tamu di Komaneka *at Monkey Forest* serta untuk mengetahui cara menangani keluhan tersebut.
- #### 2. Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Kegunaan penulisan tugas akhir ini dibuat untuk dijadikan sebuah referensi, wawasan, dan kemampuan. Kegunaan penulisan ini antara lain:

a. Bagi Mahasiswa

Bagi mahasiswa tugas akhir ini digunakan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan perkuliahan Diploma III Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali serta untuk mempraktekan dan menerapkan teori yang didapatkan saat kuliah di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.

b. Bagi Hotel

Meningkatkan dan mengembangkan kinerja karyawan agar dapat memperbaiki pelayanan yang sesuai dengan standar prosedur dalam bidang jasa pelayanan.

c. Bagi Politeknik

Hasil penulisan ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber referensi dan pembelajaran yang menyangkut mengenai materi Penanganan Keluhan Tamu oleh *Front Desk* di *Komaneka at Monkey Forest*. Bagi mahasiswa jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali cabang Gianyar maupun bagi pihak lain yang membutuhkan, guna menambah wawasan pengetahuan di bidang *Front Office*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode Dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun beberapa metode yang penulis gunakan untuk menyusun tugas akhir dalam memperoleh data diantaranya:

a. Metode Observasi

Observasi merupakan suatu metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung seperti melihat cara kerja *front office* pada saat melayani tamu dan menangani keluhan tamu. Adapun hal yang diobservasi yaitu area *front desk* dan fasilitas yang ada di *front desk*.

b. Metode Wawancara

Dari banyaknya metode untuk pengumpulan data maka penulis menggunakan metode wawancara untuk mengumpulkan data yang akan di teliti. Wawancara adalah percakapan antara 2 (dua) orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara. Dalam hal ini wawancara yang di lakukan yaitu mewawancarai *Guest Service Agent* tentang berbagai hal yang terkait dengan penanganan keluhan tamu salah satunya mengenai kendala dan lain lainnya.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah berkas-berkas yang dimiliki. Berkas ini berupa lembar jawaban wawancara, foto bersama *guest service agent*, dan formulir yang digunakan oleh *guest service agent*. Data ini juga dapat dijadikan bukti yang nyata yang sah dalam melakukan penelitian.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode dan teknik analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan tugas akhir berupa penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik analisis data secara deskriptif. Penulis akan menggunakan hasil dari pengumpulan data-data yang telah didapatkan selama melakukan Praktik Kerja Lapangan di Komaneka at *Monkey Forest* untuk mengartikan permasalahan yang dibahas dalam tugas akhir.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data

Dalam penyusunan tugas Metode dan Teknik penyajian hasil analisis data yang digunakan dalam penyajian hasil analisis tugas akhir adalah menggunakan:

- a. Metode formal yaitu menyajikan hasil analisis dengan lampiran, gambar dan foto yang terkait.
- b. Metode informal yaitu metode pengajian hasil analisis data dengan kata-kata biasa. Dalam penyajian ini, kaidah-kaidah disampaikan dengan kata-kata yang apabila dibaca dengan serta merta dapat langsung dipahami.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pembahasan mengenai Penanganan Keluhan Tamu oleh *Front Office* di Komaneka at *Monkey Forest* yang telah dijabarkan pada bab 4, penulis dapat menyimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur yang dilakukan *front office* dalam melakukan penanganan keluhan tamu di Komaneka at *Monkey Forest*. Dalam melakukan penanganan keluhan tamu di Komaneka at *Monkey forest* menggunakan sistem ILEAD adalah sebagai berikut:

- a. *Identify* (mengidentifikasi masalah).
- b. *Listen* (mendengarkan keluhan tamu).
- c. *Empathize* (ikut merasakan apa yang dirasakan oleh tamu).
- d. *Apologize* (mengajukan permintaan maaf).
- e. *Deliver Solution* (memberikan solusi atas permasalahan yang terjadi)

Selain menggunakan sistem ILEAD, keluhan tamu dapat disampaikan secara lisan maupun tertulis. Dengan hambatan/kesulitan dalam menangani keluhan tamu yang dialami *front office* adalah sebagai berikut:

- a. Bertemu dengan berbagai karakter tamu
- b. Masalah yang tidak bisa langsung selesai

- c. Kondisi fasilitas yang tidak dalam kondisi prima
- d. Perlengkapan/barang pada kamar yang kurang lengkap
- e. *Expected Departure Guest* yang meminta *late check-out* dan menyebabkan kamar tidak dapat langsung dibersihkan

B. Saran

Berdasarkan hasil dari wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh penulis selama melakukan Praktik Kerja Lapangan di Komaneka at *Monkey Forest*, ada beberapa saran yang penulis ingin sampaikan sehingga dapat menjadi pertimbangan untuk penanganan keluhan tamu, adalah sebagai berikut:

1. *Front Office* harus dapat menjalin relasi atau hubungan komunikasi antar departemen di Komaneka at *Monkey Forest* agar meminimalisir terjadinya miskomunikasi antar departemen untuk penyampaian keluhan tamu.
2. Keluhan yang serupa disampaikan oleh tamu kepada pihak Komaneka at *Monkey Forest* tentunya perlu ditinjau oleh pihak manajemen hotel dan perlu dicarikan solusi agar keluhan yang serupa tidak terulang kembali.

DAFTAR PUSTAKA

- Artawan, I Wayan Adi Guna. 2022. "Tugas Akhir" Penanganan Barang Free Individual Traveller Saat Check-In Oleh Bell Service Agant Di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach. Badung. Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
- Darmayanti, Werdika, Solihin, dan Made Suardani. 2021. *Pengantar Hotel dan Restoran*. Jawa Tengah. Eureka Media Aksara
- Komar, Richard. 2014. *Hotel Management*. Jakarta. Gramedia Widiasarana Indonesia
- Putri, E, D, H. 2018. *Pengantar Akomodasi Dan Restoran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Rendrawan, et al. 2020. *Jenis Keluhan dan Cara Penanganan Keluhan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali*. Juenal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata. Vol 3 (1), p--ISSN: 2654-9719.
- Sambodo, Agus. 2020. *Kantor Depan Hotel*. Makasar: Nas Media Pustaka
- Sitanggang, Abnertus Christoper. 2017. Pengaruh Penanganan Keluhan Pada Kepuasan Konsumen Di Hotel Grand Praba Bandar Lampung. Bandar lampung.
(https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=sitanggang%2C+abnertus+christoper+2017&btnG=)
- Sukamerta, I Kadek Ngurah dan Andiani. 2020. *Penanganan Keluhan Tamu dengan Metode ILEAD Oleh Karyawan Kantor Depan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali*. Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata. Vol 3 (1), p--ISSN: 2654-9719
- Surya, Febri. 2019. *Akomodasi Perhotelan*. Jawa Timur: Desa Pustaka Indonesia
- Suwithi, I Wayan, Cecil Erwin, dan Jr. Boham. 2008. *Akomodaso Perhotelan*. Jakarta. Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan