

**PENANGANAN *COMPLAINT* TAMU PADA
ENGINEERING DEPARTMENT DI HOLIDAY INN RESORT
BALI NUSA DUA KABUPATEN BADUNG**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
KHAIRANI MARESTI
NIM 2015713153

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PENANGANAN *COMPLAINT* TAMU PADA
ENGINEERING DEPARTMENT DI HOLIDAY INN RESORT
BALI NUSA DUA KABUPATEN BADUNG**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
KHAIRANI MARESTI
NIM 2015713153**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khairani Maresti
NIM : 2015713153
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:
"Penanganan *Complaint* Tamu Pada Engineering Department Di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua Kabupaten Badung"

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 25 Agustus 2023
Yang menyatakan,



Khairani Maresti
NIM. 2015713153

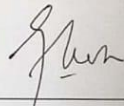
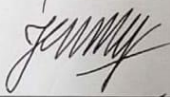
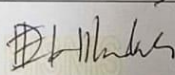
Lembar Persetujuan dan Pengesahan

PENANGANAN *COMPLAINT* TAMU PADA ENGINEERING DEPARTMENT DI HOLIDAY INN RESORT BALI NUSA DUA KABUPATEN BADUNG

Tugas akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah Diploma Tiga Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali

KHAIRANI MARESTI
NIM 2015713153

Badung, 25 Agustus 2023
Disetujui oleh,

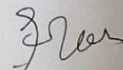
Nama Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Dra Anak Agung Raka Sitawati, M.Pd NIP. 196108121989032002	
Dosen Penguji 1, Kadek Jemmy Waciko, S.Pd.,M.Sc.,Ph.D NIP. 198104122005011001	
Dosen Penguji 2, Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE.,MBA.,Ph.D NIP. 196409291990032003	

Dosen Pembimbing 1,



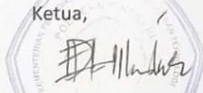
(Ni Luh Made Wjayati, SE., M.Si)
NIP. 196401141988112001

Dosen Pembimbing 2,



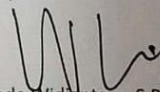
(Dra Anak Agung Raka Sitawati, M.Pd)
NIP. 196108121989032002

Disahkan oleh,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,



(Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE.,MBA.,Ph.D)
NIP. 196409291990032003

Diketahui oleh,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



(I Made Widiantara, S.Psi., M.Si)
NIP. 197902182003121002

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa berkat rahmat-nya serta semangat dan tekad yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul "Penanganan *Complaint* Tamu Pada Engineering Department Di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua Kabupaten Badung". Penulisan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Selama dalam proses penulisan, penyusunan sampai penyelesaian tugas akhir penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak yang sangat bernilai bagi penulis dan tugas akhirpun dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga di Politeknik Negeri Bali yang telah berkenan memberikan izin dalam penulisan tugas akhir ini.
3. Bapak I Made Widiantara, S.Psi., M.Si selaku Ketua Prodi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
4. Ibu Ni Luh Made Wijayati, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, pengarahan serta dukungan kepada penulis

dalam menyusun tugas akhir ini, terima kasih atas perhatian, kesabaran serta waktunya.

5. Ibu Dra Anak Agung Raka Sitawati M.Pd selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan serta dukungan kepada penulis dalam menyusun tugas akhir ini, terima kasih atas perhatian, kesabaran serta waktunya.
6. Bapak Enver Akbar selaku Director off Engineering Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua.
7. Bapak Brata selaku Manager Engineering pada Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua yang telah memberikan pengarahan dan informasi yang berhubungan dengan tugas akhir.
8. Kedua orang tua penulis (Elfiandri dan Gusti Noviarti) serta seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan dan bantuan baik secara moral maupun material dalam penyusunan Tugas Akhir.
9. Seluruh teman-teman dan sahabat yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.

Mengingat keterbatasan yang dimiliki penulis, pastinya terdapat kekurangan baik dari isi, materi, tata bahasa, maka itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini. Besar harapan bagi penulis semoga dengan tersusunnya tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Denpasar, 25 Agustus 2023

Khairani Maresti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR ... Error! Bookmark not defined.	
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN... Error! Bookmark not defined.	
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah	8
C. Tujuan masalah	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Metode Penelitian	9
1. Lokasi penelitian	9
2. Objek penelitian	10
3. Data penelitian	10
4. Teknik Analisis	13
BAB II LANDASAN TEORII..... Error! Bookmark not defined.	

A. Pengertian Penanganan	Error! Bookmark not defined.
B. Pengertian <i>Complaint</i>	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan <i>Complaint</i>	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat <i>Complaint</i>	Error! Bookmark not defined.
E. Pengertian Tamu	Error! Bookmark not defined.
F. Pengertian Hotel	Error! Bookmark not defined.
G. Pengertian Engineering Department.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Sejarah Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
B. Bidang Usaha	Error! Bookmark not defined.
C. Struktur Organisasi Dan Uraian Jabatan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Kebijakan Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
B. Analisis dan Interpretasi Data	Error! Bookmark not defined.
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	56
A. Simpulan.....	56
B. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 1 Flowchart Penanganan *Complaint* ... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. *Card Guest Opinion*

Lampiran 2. Kalender pengecekan kamar

Lampiran 3. List Pemeriksaan Hotel

Lampiran 4. Aplikasi Talenta

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bidang usaha yang semakin berkembang akibat dari adanya globalisasi ini adalah sektor jasa, sektor jasa sendiri dianggap sebagai tahapan tertinggi dalam proses perkembangan ekonomi di suatu negara dan di sektor jasa ini, yang perkembangannya paling pesat adalah sektor jasa pariwisata. Hotel memiliki peranan yang cukup penting bagi suatu negara baik terhadap pariwisata. Fungsi utama hotel adalah sebagai sarana akomodasi bagi para tamu sebagai tempat tinggal sementara atau tempat menginap dengan menyediakan berbagai fasilitas atau kebutuhan seperti tempat tidur, kamar mandi, makanan, minuman. Namun seiring perkembangan zaman fungsi hotel tidak hanya sebagai sarana menginap saja tetapi juga berfungsi sebagai tempat konferensi, resepsi pernikahan, seminar, lokakarya, musyawarah nasional dan kegiatan lainnya semacam itu yang tentunya menyediakan

DI industri pariwisata, hotel berperan sangat penting terhadap perkembangannya. Akomodasi perhotelan tidak dapat dipisahkan dengan pariwisata. Tanpa kegiatan kepariwisataan dapat dikatakan akomodasi perhotelan akan lumpuh. Hotel termasuk sarana pokok kepariwisataan, yang berarti bahwa hidup dan kehidupannya perhotelan tergantung pada banyak atau sedikitnya wisatawan.

Pariwisata Bali merupakan salah satu tujuan wisata yang sudah tidak diragukan lagi oleh wisatawan asing maupun wisatawan domestik. Pariwisata Bali sudah menjadi tujuan wisata dunia yang terkenal di seluruh manca negara. Hal ini terbukti bahwa kunjungan wisatawan asing maupun wisatawan domestik ke Bali dari tahun ke tahun semakin meningkat.

Keindahan Bali tidak terbantahkan sehingga dianggap tepat untuk dijadikan destinasi wisata. Bali dianugerahkan memiliki alam yang indah dan bervariasi, dari mulai pantai, laut, sungai, danau, gunung, dan hutan. Semua objek alam ini sangat potensial untuk dijadikan objek wisata. Objek wisata alam yang paling menarik di Bali, yaitu pantai.

Bali merupakan sasaran strategis bagi wisatawan, maka fasilitas akomodasi sangat dibutuhkan dalam hal ini. Hotel merupakan fasilitas akomodasi yang menyediakan sarana penginapan sekaligus pelayanan makanan dan minuman yang bersifat komersial.

Hurdawaty (2018:7) mengatakan bahwa “Hotel merupakan tempat menginap yang terdiri atas beberapa atau banyak kamar yang disewakan kepada masyarakat umum untuk waktu-waktu tertentu serta menyediakan makanan dan minuman untuk para tamunya.”

Hotel pada prinsipnya adalah salah satu bentuk perdagangan jasa. Sebagai industri jasa setiap pengusaha hotel akan berusaha memberikan pelayanan yang maksimal bagi para tamunya. Dengan kata lain hal yang diperjual belikan dalam usaha ini adalah bagaimana para pelaku usaha menawarkan jasa yang terbaik kepada para tamunya. Setiap hotel akan berusaha memberikan nilai tambah yang berbeda terhadap produk dan jasa serta pelayanan yang diberikan kepada tamunya. Sehingga tuntutan ruangnya menyerupai pada rumah tinggal, seperti ruang tidur, ruang makan dan kamar mandi. Karena bersifat komersial, hotel dilengkapi dengan ruang – ruang fasilitas penunjang, seperti hall, lobby, restoran, kantor pengelola dan lain-lain.

Engineering Department merupakan salah satu Department hotel yang berhubungan langsung dengan peralatan dan fasilitas hotel, dimana tugas Engineering itu sendiri adalah melakukan pemeliharaan dan pemeriksaan pada fasilitas hotel demi kenyamanan tamu. Dibidang industri perhotelan kenyamanan tamu merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah hotel, sehingga setiap hotel pastinya akan melakukan usaha semaksimal mungkin untuk memberikan

pelayanan kepada tamu agar tamu merasa puas dan memiliki penilaian yang bagus mengenai hotel tersebut.

Namun tidak dapat dipungkiri bahwa tamu tidak akan merasa puas bahkan jika sebuah hotel sudah melakukan usaha untuk menghindari ketidakpuasan dan ketidaknyamanan tamu baik itu terhadap pelayanan maupun fasilitas hotel, sehingga tamu akan menyampaikan keluhannya dengan istilah yang sering disebut dengan *complaint*.

Complaint merupakan ekspresi perasaan ketidakpuasan atas standar pelayanan, tindakan atau tidak adanya tindakan pemberi pelayanan yang berpengaruh terhadap tamu. *Complaint* terjadi pada umumnya disebabkan karena tamu merasa tidak puas atas jasa yang diberikan sehingga berakibat pada tamu akan menuntut atas ketidakpuasan pelayanan tersebut.

Jika pelayanan yang diterima dirasa baik, maka tamu akan mengapresiasi dan merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, jika pelayanan tersebut buruk maka akan berakhir pada ketidakpuasan atau yang disebut sebagai *complaint*.

Saat sekarang ini, *complaint* tamu dapat dengan mudah disebarakan melalui media sosial yang dapat berdampak buruk pada reputasi hotel. Oleh karena itu, hotel harus mampu menangani *complaint* tamu dengan baik agar tamu merasa puas dan tetap loyal

terhadap hotel tersebut. Selain itu, penanganan *complaint* tamu juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi kerja karyawan.

Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua merupakan salah satu hotel berbintang lima yang memiliki layanan dan fasilitas yang lengkap dan terawat yang ditujukan dengan tujuan agar tamu merasa nyaman dan puas dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan, meskipun demikian tidak dapat dihindari bahwa akan ada tamu yang merasa tidak puas sehingga melakukan *complaint* untuk menyampaikan keluhannya.

Jika tamu melakukan *complaint* terhadap fasilitas hotel maka Engineering sebagai Department yang bertanggung jawab atas tugas tersebut akan langsung bertindak untuk menangani *complaint* tersebut karena disinilah peranan Engineering dimana mereka harus mampu menangani untuk *complaint* dengan baik, agar tidak berdampak buruk sehingga dapat merusak citra hotel.

Pada saat proses penanganan *complaint*, Engineering bekerja sama dan berkomunikasi dengan housekeeping Department dan front office Department.

Engineering Department di hotel bertanggung jawab dalam menjaga dan memelihara fasilitas hotel, seperti listrik, air, pendingin ruangan, dan lain sebagainya. Ketika tamu mengalami masalah dengan fasilitas hotel tersebut, mereka akan mengajukan *complaint* kepada Engineering Department. Namun, tidak semua *complaint* tamu

dapat ditangani dengan baik oleh Engineering *Department*. Beberapa tantangan yang dihadapi oleh Engineering Department dalam menangani *complaint* tamu antara lain kurangnya peralatan dan sumber daya manusia yang memadai, serta kurangnya koordinasi dengan Department lain di hotel.

Engineering tidak melakukan pengecekan rutin harian pada fasilitas kamar untuk menjaga keamanan dan kenyamanan tamu, Karena kamar yang sering digunakan dan juga tamu yang seling berganti membuat penggunaan fasilitas kamar lebih intensif, karena hal tersebut memungkinkan adanya kerusakan di sekitar kamar seperti: dinding, kebocoran AC, dan saluran pipa air.

Di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua setiap kamar akan melakukan cek rutin sebanyak 4 dalam satu tahun yang mana saat pemeriksaan kamar, semua fasilitas yang terdapat di dalam kamar akan diperiksa secara menyeluruh untuk memastikan bahwa kamar tersebut dalam kondisi baik dan layak untuk di jual.

Terdapat beberapa fasilitas kamar yang mengalami kerusakan seperti: kunci jendela yang tidak bisa dibuka, dinding bath tub lecet, Chanel TV acak, Elsafe mati, Bed side lamp mati, hairdryer rusak, dan lain-lainnya. Untuk kerusakan fasilitas tergolong ringan maka akan ditangani langsung seperti: lampu yang mati, chanel TV acak, dll. sedangkan untuk kerusakan dengan kategori berat akan ditangani setelah tamu check out seperti: dinding kamar yang harus di cat ulang

dan perbaikan kincir AC, karena pengerjaan pengecatan dinding karena penanganan masalah membutuhkan waktu yang cukup lama.

Namun terkadang *complaint* tidak hanya terjadi karena kelalaian staff ataupun kerusakan pada fasilitas, juga terdapat *complaint* dimana permasalahan itu sendiri terletak pada tamu. Seperti *complaint* mengenai suhu AC dan saluran televisi, yang mana itu terjadi karena tamu tidak mengerti bagaimana cara mengatur suhu AC dan tidak mengerti bagaimana cara menyalakan televisi atau mencari siaran pada televisi.

Bedasarkan dari uraian latar belakang di atas, penulis tertarik untuk meneliti bagaimana Engineering Department dalam menangani *complaint* tamu. Sehingga penulis melakukan penelitian dengan judul “Penanganan *Complaint* Tamu Pada Engineering Department di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua”.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka pokok permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Engineering Department dalam menangani *complaint* tamu di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua?
2. Kendala-kendala yang dihadapi Engineering Department dalam menangani *complaint* tamu di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua?

C. Tujuan masalah

Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui bagaimana Engineering Department saat menangani tamu *complaint* di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua.
2. Untuk Mengetahui Kendala-kendala apa yang dihadapi Engineering Department saat menangani tamu *complaint* di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa

Untuk memenuhi syarat akademik dalam menyelesaikan program studi DIII (Tiga) di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali, dan menambah wawasan serta mengasah pengetahuan mahasiswa tentang dunia kerja.

2. Bagi Politeknik Negeri bali

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan, menjadi bahan bacaan di perpustakaan dan dapat memberikan referensi bagi mahasiswa lain serta meningkatkan reputasi kampus melalui hasil dari penelitian yang berpengaruh terhadap masyarakat luas.

3. Bagi Holiday inn resort bali Nusa Dua

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan untuk perusahaan dan diharapkan dapat membantu pihak perusahaan untuk lebih mengoptimalkan kinerja perusahaan.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di Holiday Inn resort Bali Nusa Dua yang berlokasi di Jl. Pratama No.86, Benoa, Kec. Kuta Sel., Kabupaten Badung, Bali 80361.

2. Objek penelitian

Objek penelitian yang dikaji dalam penelitian ini adalah Penanganan *Complaint* tamu pada Engineering Department Di Holiday Inn resort Bali Nusa Dua.

3. Data penelitian

a. Jenis data

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang terjadi dilapangan, jenis-jenis keluhan yang terjadi, perilaku karyawan saat menghadapi keluhan, dan bagaimana karyawan mengatasi keluhan dengan efektif.

b. Sumber data

1) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari perusahaan, baik secara tertulis atau lisan dari objek yang diteliti. Data ini diperoleh peneliti melalui wawancara yang dilakukan kepada teknisi dan admin Engineering Department, serta peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada Engineering saat menghadapi *complaint* tamu di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau didapat dari sumber yang sudah ada, misalnya, laporan harian penanganan komplain kamar, dokumen-dokumen, dan buku-buku yang berhubungan dengan penelitian ini.

c. Teknik Pengumpulan data

1) Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan tanya jawab secara langsung terhadap responden untuk mendapatkan informasi yang ada berhubungan dengan penelitian. Sugiyono (2017:231) mendefinisikan bahwa wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Penulis melakukan wawancara dengan teknisi Engineering departement mengenai prosedur bagaimana Engineering ketika melakukan penanganan, waktu yang dilakukan untuk melakukan penanganan, dan bagaimana respon Engineering ketika mendapatkan komplain.

2) Observasi

Sutrismo Hadi (2017:145) mengemukakan bahwa Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu

proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis, dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

Metode observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indera mata dan dibantu dengan panca indera lainnya. Kunci keberhasilan observasi sebagai teknik pengumpulan data sangat banyak ditentukan pengamat sendiri, sebab pengamat melihat, mendengar, mendengarkan suatu objek penelitian dan kemudian ia menyimpulkan dari apa yang ia amati itu.

Observasi merupakan suatu penyelidikan yang dilakukan secara sistematis dan sengaja diadakan dengan menggunakan alat indera terutama mata terhadap kejadian yang berlangsung dan dapat dianalisa pada waktu kejadian itu terjadi. Dibandingkan dengan metode survey, metode observasi lebih obyektif. Maksud utama observasi adalah menggambarkan keadaan yang diobservasi.

Observasi adalah kegiatan penelitian dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti. Penulis melakukan observasi langsung di objek penelitian mengenai bagaimana Engineering Department dalam menangani komplain tamu, dan

mengamati tindakan yang dilakukan oleh Engineering Department dalam melakukan penanganan.

3) Dokumentasi

Sugiyono (2017:240) menjelaskan bahwa dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu.

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang berarti barang tertulis, metode dokumentasi berarti tata cara pengumpulan data dengan mencatat data-data yang sudah ada misalnya: catatan laporan harian teknisi Engineering, kalender pengecekan kamar, file list *defect* hotel, dan laporan hasil diskusi yang dilakukan setiap pagi.

4. Teknik Analisis

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif yaitu suatu teknik analisis data dengan memaparkan dan menggambarkan suatu peristiwa yang terjadi di lapangan sesuai fakta sebenarnya mengenai bagaimana penanganan Engineering Department dalam menangani *complaint* tamu di Holiday Inn Bali Nusa Dua.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan uraian yang telah dibahas sebelumnya mengenai Penanganan *complaint* tamu pada Engineering Department di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Saat proses penanganan *Complaint*, tamu yang biasanya menyampaikan keluhan mereka kepada *Order Taker* yang memiliki tugas untuk menerima panggilan dari tamu yang menyampaikan kebutuhan ataupun keluhan mereka yang akan dicatat pada sebuah *log book*, dan kemudian *Order Taker* akan menyampaikan kepada teknisi melalui HT (*Handy Talky*) agar segera menangani *complaint* tersebut. Setelah teknisi menangani *complaint* maka *Order Taker* sekali lagi akan melakukan pengecekan dengan menanyakan dan memastikan kepada teknisi yang bertanggung jawab atas penanganan *complaint* mengenai status *complaint* tersebut dan kembali melakukan pencatatan,

menginput data mulai dari nomor kamar, jenis *complaint*, serta status *complaint*. Assitant Chieff Engineering juga akan melakukan tindaklanjut mengenai pengecekan status *complaint* tamu serta memastikan tindakan perbaikan apa yang telah dilakukan teknisi saat menangani *complaint*.

2. Terdapat beberapa kendala yang dialami Engineering Department dalam menangani *complaint* diantaranya pencatatan *complaint* yang masih dilakukan secara manual dan staff yang sering lupa untuk melakukan *follow up complaint* pada sistem yang telah di sediakan sehingga menghambat pencatatan *complaint* oleh sistem yang seharusnya dan menyulitkan pihak lain dalam melakukan pengecekan status penanganan *complaint* yang telah dilakukan oleh teknisi.

B. Saran

Bedasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan mengenai penanganan *complaint* tamu pada Engineering Department di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua, adapun saran yang yang dapat penulis berikan yaitu akan lebih baik jika pencatatan *complaint* tamu dilakukan menggunakan sistem otomatis sehingga mempermudah teknisi dalam melakukan status *complaint* yang telah ditangani.

DAFTAR PUSTAKA

- Agni. Mayangsari, 2016. Hearty Complaint Handling. Jakarta Pusat: Gramedia Pustaka Utama.*
- Anastasia Diana, Fandi tjiptino 2022. Manajemen Strategi Kepuasan Pelanggan. Yogyakarta: CV Andi Offset.*
- Aniesa Samira Bafadhal, S.A.B., M.A.B. 2021 Manajemen Komplain Dan Kualitas Layanan Pariwisata. Deepublish. Yogyakarta.*
- Cucun E R. 2017. "Handling Customer Complaint dibidang Perhotelan (studi deskriptif kualitatif strategi komunikasi dalam menangani komplain tamu untuk membentuk citra positif di Hotel Sahid Montana Malang)". Skripsi. Malang: Universitas Brawijaya Malang.
- Damayanti, Ida. 2021. Pengantar Hotel dan Restoran . Eureka Media Aksara. Jawa Tengah.*
- Fandi Rosi Sarwo Edi, 2016. Teori Wawancara. Yogyakarta: LeutikaPrio.*
- Farmawaty Malik, 2017. Peranan Kebudayaan Dalam Pencitraan Pariwisata Bali. Jurnal Kepariwisata Indonesia: Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Kepariwisata Indonesia. Jakarta: Direktorat Riset Strategis.*
- Handi Irawan, 2018. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. . Jakarta: PT.Elex Media Komputindo.*
- Lovelock, Christopher, jacky mussry. 2011. Pemasaran Jasa (edisi 7). Erlangga: Jakarta .*
- Mohammad Cholil dan Andi Soernarno. 2014. Keluhan Tamu Yang Sering Terjadi Di Hotel Dan Kunci Solusinya. CV. Andi Offset: Yogyakarta.*
- Oza Sari. 2016. "Penanganan Keluhan Tamu Oleh Karyawan Front Office di Grand Roxy Hotel Bukit Tinggi". Skripsi. Padang: Universitas Negeri Padang.
- Rusyan, S.A. 2013. Strategi komunikasi dalam penanganan keluhan pelanggan di pt. nasmoco bahtera motor. Jurnal Ilmu Komunikasi. Sambodo & Bagyono. 2006 Dasar- dasar kantor depan hotel. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Shadira. 2020. "Analisis Strategi Penanganan Keluhan Pelanggan Guest Relations Desk di Hotel Swiss-BelBoutique Yogyakarta dan Hotel Platinum Adisucipto Yogyakarta". Skripsi. Yogyakarta:Universitas Islam Indonesia .

Thomas Khaihatu, 2015 Manajemen Komplain . Yogyakarta: CV Andi Offest.