

TUGAS AKHIR
PENANGANAN *GUESTS' COMPLAINT*
OLEH *WAITER / WAITRESS* DI *WARHOL RESTAURANT*
IDOOP HOTEL LOMBOK



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Nengah Kerti Yani

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
LOMBOK BARAT
2025

TUGAS AKHIR

PENANGANAN *GUESTS' COMPLAINT*
OLEH *WAITRER / WAITRESS* DI *WARHOL RESTAURANT*
IDOO HOTEL LOMBOK



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Nengah Kerti Yani
225903002

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
LOMBOK BARAT
2025

TUGAS AKHIR

PENANGANAN *GUESTS' COMPLAINT*
OLEH WAITER / *WAITRESS* DI WARHOL RESTAURANT
IDOOP HOTEL LOMBOK

Tugas akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat penyusunan Tugas Akhir
Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Nengah Kerti Yani
2215903002

PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
LOMBOK BARAT
2025

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan sektor yang penting dalam perekonomian Indonesia, meskipun banyak sektor-sektor yang turut mengambil peranan dalam perkembangan perekonomian di Indonesia. Salah satu pariwisata yang sedang berkembang di Indonesia adalah pulau Lombok yang berada di wilayah Nusa Tenggara Barat (NTB). Lombok merupakan salah satu bagian dari salah satu pulau yang dimiliki oleh Indonesia yang merupakan salah satu destinasi bagi wisatawan, baik itu mancanegara maupun lokal dengan berbagai keindahan alam yang ada. Selain itu, Lombok sering menjadi tempat *favorit* untuk mengadakan beberapa *event* baik itu sifatnya individual maupun organisasi (Yakup, 2019).

Serta keindahan alam yang ditawarkan oleh pulau Lombok dan jumlah wisatawan yang meningkat, tentunya membutuhkan akomodasi atau penginapan bagi wisatawan yang datang untuk berkunjung. Penginapan atau Hotel merupakan salah satu usaha jasa akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, pelayanan makanan dan minuman serta jasa lainnya untuk wisatawan yang dikelola secara komersial, setiap hotel akan berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi wisatawan agar mereka merasa nyaman berada di hotel (Permadi et al., 2019). Agar mencapai hal tersebut, pihak manajemen hotel harus memiliki tenaga kerja yang profesional,

kompeten, berpendidikan dan berpengalaman di bidang kerjanya. salah satu hotel yang ada di pulau Lombok yaitu Idoop Hotel by Parasanthi.

Idoop Hotel By Parasanthi merupakan salah satu hotel bintang tiga yang ada di Mataram Lombok. Idoop Hotel by Parasanthi terletak di Jl. Pejanggik No.8, Mataram. Jarak dari Bandara Internasional Lombok dapat ditempuh selama 44 Menit. Hotel berada dekat dengan Museum NTB Limbok dan Mataram Mall. Hotel ini didirikan sejak tahun 2014. Hotel ini menyediakan fasilitas berupa kamar, restaurant (makanan dan minuman), khususnya *Food and beverage departement* yang bertanggung jawab dalam melayani dan menyajikan tamu makanan dan minuman. *Food and beverage departement* dibagi menjadi dua *section* yaitu *Food and beverage product* dan *food and beverage service*.

Food and beverage product merupakan tempat pengolahan makanan sedangkan *food and beverage service* mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk menjual, melayani, dan menyajikan makanan serta minuman kepada tamu, kerjasama antar departement atau section mulai pengadaan , proses hingga penyediaan pelayanan. *Food And beverage service* menangani mulai dari *breakfast* (sarapan), *lunch* (makan siang), *dinner* (makan malam), maupun *supper* (makan tengah malam). *Lunch* atau makan siang merupakan kegiatan makan yang dilakukan oleh tamu hotel pada rentang waktu antara pukul 12.00 sampai 15.00 (Ririn, 2023). Kegiatan pelayanan makanan dan minuman bagi tamu dilakukan di restaurant yang ada di Idoop Hotel by Parasanthi.

Restaurant merupakan salah satu industri pelayanan jasa yang berupa pelayanan makanan dan minuman. Dalam melakukan pelayanan sangat erat kaitannya dengan tamu karena *restaurant* tidak akan bisa berjalan dengan mulus, pasti akan terdapat *complaint* atau ketidakpuasan dari tamu-tamunya. *Complaint* tamu di *restaurant* timbul pada saat tamu merasa tidak puas atau tidak mendapatkan makanan dan pelayanan sebagaimana ia merasa berhak mendapatkannya. *Complaint* dan ketidakpuasan tamu tersebut merupakan suatu hal yang wajar walaupun karyawan *restaurant* (*waiter/waitress*) telah berupaya keras untuk memuaskan tamu (Ananda et al., 2023).

Bagaimanapun bentuk keluhan tamu hendaknya jangan diambil hati, sebagai *waiter/waitress* hendaknya harus peka terhadap situasi seperti ini dan berupaya menyelesaikan dengan cara sebaik mungkin. Sebagai contoh, saat tamu *complaint* terlebih dahulu meminta maaf dan mencobalah tawarkan *alternative* selanjutnya untuk mengganti keluhan tamu tersebut, misalkan tamu *complaint* karena ada retakan pada dinding gelas, hendaklah segera mengganti gelas yang baru, agar tamu tersebut merasa diperhatikan dan diberikan pelayanan yang memuaskan (Lafifa & Sandy, 2023).

Complaint timbul pada saat tamu merasa tidak puas atas pelayanan maupun makanan dan minuman yang dihidangkan. Kunjungan tamu tinggi berpotensi terjadinya *complaint*. Sebagai seorang *waiter* harus dapat memberikan solusi dengan cara yang sebaik mungkin untuk mengatasi berbagai keluhan tersebut. Penangan *complaint* tidak biasa dilakukan sembarangan. Seorang *waiter* perlu mengatur strategi atau cara yang tepat

sesuai dengan jenis permasalahan yang tamu hadapi. Pada umumnya digunakan sebuah metode menangani ketidakpuasan tamu dengan konsep “HEAT” yaitu *aeating, emphaty, alpogize* dan diakhiri dengan *take action*. Namun pada perkembangan industri jasa saat ini, khususnya warhol *restaurant* metode tersebut tidaklah cukup, sehingga diperlukan tindak lanjut yang tepat seperti melaksanakan “*HWC Guest*” atau *handle with care* karena solusi yang terbaik setiap *complaint* merupakan kunci dari kesuksesan pelayanan. Semakin sedikit keluhan yang ada, maka kelancaran operasional kerja dan citra *restaurant* terjaga dengan baik (Alwie et al., 2020).

Adapun Tugas Akhir yang mengangkat topik serupa dengan penulis adalah, pertama (Bagus et al., 2025), dengan judul Penanganan Komplain oleh Waiter dengan Menggunakan *Learn Model* di *Evolution Restaurant Four Points* by Sheraton Bali Ungasan. Adapun perbedaan Tugas Akhir ini dengan yang sudah dilakukan sebelumnya terletak pada lokasi hotel dimana hotel sebelumnya memiliki lokasi yang terletak di Ungasan Bali sedangkan lokasi Idop Hotel by Parasanthi terletak di Mataram Lombok, sedangkan waktu saat melakukan penelitianpun juga berbeda dan jenis tamu yang ditangani entah itu tamu lokal mauppun mancanegara. Perbedaan lokasi ini secara langsung memengaruhi karakteristik tamu, standar operasional hotel, serta budaya kerja yang ada di masing-masing tempat. Pengalaman dan cara penanganan komplain di Lombok bisa berbeda dengan di Bali, mengingat perbedaan target pasar dan standar layanan yang mungkin diterapkan. Penelitian ini berfokus

pada tamu restoran secara umum dan penelitian sebelumnya ini menggunakan *learn model* untuk menangani komplain.

Kedua (Nu'man, 2023) dengan judul Penanganan *Guest Complaint* oleh *Waiter/Waitress*, pada penelitian ini, jenis tamu yang ditangani oleh *waiter/waitress* hanya berfokus pada tamu mancanegara yang dimana tamu mancanegara ini memiliki pelayanan yang lebih dari pada tamu lokal dikarenakan tamu mancanegara butuh waktu untuk beradaptasi, artinya penanganannya mempertimbangkan faktor-faktor seperti perbedaan budaya, bahasa, dan ekspektasi yang mungkin berbeda dari tamu lokal. Tujuannya adalah untuk memahami bagaimana cara terbaik menangani keluhan dari orang asing. Sedangkan Penelitian ini membahas penanganan komplain dari tamu hotel secara umum (*guests*). Ini mencakup semua jenis tamu, baik wisatawan domestik maupun internasional. Jadi, ruang lingkupnya lebih luas dan tidak mengkhususkan diri pada satu kelompok tamu tertentu.

Berdasarkan uraian latar belakang yang sudah dipaparkan, penulis akan menulis mengenai Penanganan *Guest Complaint* oleh *Waiter/waitress* di Warhol *Restaurant* Idoop Hotel Lombok, dengan fokus pada tamu mancanegara dan domestik.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan permasalahan pada tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan *guest complaint* oleh *waiter/waitress* di Warhol Restaurant Idoop Hotel Lombok?
2. Apa saja kendala yang ditemui dalam menangani *guest complaint* oleh *waiter/waitress* di Warhol Restaurant Idoop Hotel Lombok dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapat dalam penulisan tugas akhir dengan judul Penanganan *guest complaint* oleh *waiter/waitress* di Warhol Restaurant Idoop Hotel Lombok adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk menjawab pertanyaan pada rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Untuk mengetahui cara penanganan *guest complaint* oleh *waiter/waitress* di Warhol Restaurant Idoop Hotel by Parasanthi.
- b. Untuk mengetahui kendala yang ditemui dalam menangani *guest complaint* oleh *waiter/waitress* di Warhol Restaurant Idoop Hotel by Parasanthi.

2. Manfaat Penulisan

Manfaat penulisan tugas akhir ini antara lain:

- a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Porogram Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Mengetahui cara menangani *guest complaint* oleh *waiter/waitress* di Warhol *Restaurant* Idoop Hotel by Parasanthi.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang *food and beverage service*.
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide-ide melalui penulisan tugas akhir dan juga refrensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang *food and beverage service*.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Hasil penulisan ini diharapkan mampu dijadikan sebagai masukan bagi Idoop Hotel by Parasanthi serta diharapkan mampu meningkatkan kualitas kerja karyawan maupun pelayanan khususnya pada bagian *food and beverage service*.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat menangani *guest complain* oleh *waier/waitress* di Warhol *Restaurant* Idoop Hotel by Parasanthi.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Sub-bab ini berisikan penjelasan mengenai pengumpulan data baik itu metode wawancara, observasi maupun kepustakaan.

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati langsung dengan disertai pencatatan terhadap situasi atau peristiwa yang ada di lapangan saat prosedur penanganan *guest complaint* oleh *waiter/waitress* di *Warhol Restaurant* Idoop Hotel by Parasanthi.

b. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data melalui proses wawancara atau tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah supervisor dan empat staff restaurant pada *saction food and beverage service* yang berkaitan dengan penanganan *guest complaint* oleh *waiter/waitress* di Idoop Hotel by Parasanthi.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data-data dengan mengadakan studi literatul-literatul, catatan-catatan dan laporan-laporan yang memiliki hubungan dengan permasalahan yang akan diselesaikan.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode dan teknik analisis data yang penulis gunakan dalam menyusun tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu suatu cara menganalisis data dengan memaparkan data secara lengkap sehingga mendapatkan kesimpulan yang tepat. Dalam hal ini memaparkan atau menguraikan data-data yang diperoleh mengenai prosedur penanganan *guest complaint* oleh *waiter/waitress* di Idoop Hotel by Parasanthi. Adapun metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan yaitu:

- a. Metode Informal : suatu metode penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kata-kata biasa.
- b. Metode Formal : suatu metode penyajian hasil analisis dengan menggunakan tanda dan lambang-lambang. Tanda yang dimaksud yaitu tambah (+), tanda kurang (-), tanda kurung () dan lain sebagainya. Sedangkan lambang yang dimaksud yaitu singkatan nama dan berbagai diagram atau bagan dalam Tugas Akhir mengenai prosedur Penanganan *Guest Complaint* oleh *Waiter/Waitress* di *Warhol Restaurant Idoop Hotel* by Parasanthi.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Adapun kesimpulan yang dapat disimpulkan adalah;

1. Terdapat dua tahapan dalam penanganan *guest complaint* oleh *waiter/waitress* di Warhol *Restaurant* Idoop Hotel by Parasanthi yaitu:
 - a. Tahap persiapan yang terdiri dari tahap persiapan diri, tahap persiapan kerja
 - b. Tahap persiapan diri
 - c. Persiapan area kerja
 - d. Jenis- jenis *complaint* yang sering terjadi di Hotel Idoop by Parasanthi yaitu kerusakan AC (AC kurang dingin), tamu menunggu pesanan terlalu lama (makanan), peralatan yang kurang bersih (*cutleries*), kontaminasi makanan.
 - e. Cara penanganan *guest complaint* oleh *waiter/waitress* di Hotel Idoop by Parasanthi Lombok yaitu *Hear them out* merupakan mendengarkan secara seksama apa yang menjadi keluhan tamu, selanjutnya yaitu *Emphatize* atau yang dimaksud dengan berempati dimana *waiter/waitress* harus menunjukkan bahwa ia berempati dengan hal yang menimpa tamu, *apologize* atau meminta maaf yaitu meminta maaf dengan sungguh-sungguh atas ketidaknyamanan yang dirasakan oleh tamu dan terakhir yaitu *Take proper action and follow up* atau mengambil tindakan, setelah mendengarkan dengan empati dan meminta maaf maka hal yang selanjutnya dilakukan yaitu mengambil tindakan atau penanganan yang

sesuai dengan keluhan tamu. *waiter/waitress* melakukan semua upaya dalam penanganan *complaint*.

- f. Kendala pada saat menangani *guest complaint* oleh *waiter/waitress* di Hotel Idoop yaitu terkait dengan penggunaan bahasa (Bahasa korea dan Bahasa mandarin). Tidak ada satupun *staff* atau karyawan di Hotel Idoop Lombok 40 khususnya di *Food and Beverage service section* yang memiliki keterampilan menggunakan bahasa korea dan cina.

B. SARAN

Adapun saran yang dapat diberikan bagi Idoop Hotel by Parasanthi

1. Karyawan di bagian *kitchen* dan *waiter/waitress* agar lebih memperhatikan dan meningkatkan *hygienya* supaya tidak terjadi kontaminasi makanan.
2. *Waitre/waitress* mengecek ulang perkara sanitasi restaurant (peralatan) sebelum diset up maupun diberikan kepada tamu.
3. Mempekerjakan orang yang memiliki kemampuan berbahasa asing khususnya bahasa cina dan bahasa korea dengan sistem *freelance* ketika ada tamu korea dan cina untuk memperlancar komunikasi ketika adanya *complaint*.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwie, rahayu deny danar dan alvi furwanti, Prasetio, A. B., Andespa, R., Lhokseumawe, P. N., & Pengantar, K. (2020). Tugas Akhir Tugas Akhir. *Jurnal Ekonomi Volume 18, Nomor 1 Maret 201*, 2(1), 41–49.
- Ananda, I. W. A. T. M., Ekasani, K. A., & Sinaga, F. (2023). Kinerja Profesional Pelayanan Restoran di Hotel Plataran Ubud. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(5), 1153–1176. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i5.41>
- Bagus, I., Yogi, G., Pratama, W., & Andiani, N. D. (2025). Penerapan Pelatihan LEARN Model Untuk Meningkatkan Penanganan Keluhan Tamu di Evolution Restaurant and Bar Four Points by Sheraton Bali Ungasan. 8(1), 75–85.
- Ihsannudin, S., Nurul Nugraha, R., & Husnul Chotimah, T. (2022). Penerapan Bauran Pemasaran Pada Teraskita Hotel Jakarta. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(3), 314–322. <https://doi.org/10.55606/jempper.v1i3.497>
- Krestanto, H. (2021). Strategi dan Usaha Reservasi untuk Meningkatkan Tingkat Hunian di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Media Wisata*, 17(1). <https://doi.org/10.36276/mws.v17i1.151>
- Kurnia, T. I., & Wulandari, P. P. (2024). Prosedur Penanganan Keluhan Tamu Pada Departemen Front Office di Friei Bali Echo Beach Hotel Canggu. *Jurnal Daya Tarik Wisata*, 6(1), 22–26. <https://jdtw.untrimbali.ac.id/index.php/JDTW/article/view/5>
- Lafifa, A., & Sandy, S. R. O. (2023). Optimalisasi Peran Waiter & Waitress dalam Meningkatkan Pelayanan di Restoran Tang Palace Hotel JW Marriott Surabaya. *Jurnal Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(1), 8. <https://doi.org/10.47134/pjpp.v1i1.1892>
- Noviastuti, N., & Astuti, I. W. (2021). Usaha Food and Beverage Product Dalam Meningkatkan Revenue Di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan*, 4(1), 27–34. <https://jurnal.akparda.ac.id/27>
- Permadi, L. A., Darwini, S., Retnowati, W., & Wahyulina, S. (2019). Persepsi Dan Preferensi Wisatawan Muslim Terhadap Sarana Dan Prasarana Wisata Halal Di Lombok (Studi Kasus Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika). *Jurnal Sosial Ekonomi Dan Humaniora*, 4(2), 57–70. <https://doi.org/10.29303/jseh.v4i2.14>
- Ririn, A. (2023). Laporan tugas akhir (lta) aktivitas pengelolaan bahan baku pastry & bakery pada food & beverage department hotel claro makassar

2023.

Studi, P., Kamar, D., Hospitaliti, J., Pasiwisata, P., & Bandung, N. H. I. (2024). *SURIA CITY HOTEL BANDUNG , JAWA BARAT*.

Sunarno, A. (2006). No Title. *Manajemen Kantor Depan*. Penerbit Andi, Yogyakarta .

Yakup, A. P. (2019). Pengaruh Sektor Pariwisata TerhadapPertumbuhan Ekonomi Di Indonesia. *Universitas Airlangga*. https://drive.google.com/file/d/1O-tF5Tpbqelql-xx_R6cWjly_FczIex8/view?usp=drivesdk



POLITEKNIK NEGERI BALI

LAMPIRAN