

**TUGAS AKHIR**  
**PENANGANAN GUEST'S COMPLAINT**  
**OLEH PRAMUSAJI DI FLAMBOYAN RESTAURANT**  
**HOTEL LOMBOK GARDEN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BIADATUL AULIA**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN**  
**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**LOMBOK BARAT**  
**2025**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN GUEST'S COMPLAINT  
OLEH PRAMUSAJI DI FLAMBOYAN RESTAURANT  
HOTEL LOMBOK GARDEN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BIADATUL AULIA  
2215903013**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
LOMBOK BARAT  
2025**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN GUEST'S COMPLAINT  
OLEH PRAMUSAJI DI FLAMBOYAN RESTAURANT  
HOTEL LOMBOK GARDEN**

**Tugas akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Ahli Madya di Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BIADATUL AULIA  
2215903013**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
LOMBOK BARAT  
2025**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul Penanganan guest complaint oleh Pramusaji *Food and Beverage Service* di Flamboyan *Restaurant Hotel Lombok Garden* ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan penanganan *Guest Complaint* oleh Pramusaji *food and Beverage service* di Flamboyan *Restaurant Hotel Lombok Garden* serta untuk melengkapi persyaratan pada kelulusan Program Studi D III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

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.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginia, S.Pd., M.Pd, selaku sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
4. Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd, selaku Koordinator Program Studi DIII Perhotelan PSDKU Lombok Barat Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Parinita Politeknik Negeri Bali.
5. Budiman, S.ST.Par.,M.M, selaku Koordinator PSDKU Lombok Barat yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

6. Solihin, S.ST.Par.,M.Par. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir.
7. Komariyuli Anwariyah, S.T.,M.Kom. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Ayu Purnama Ningsing, selaku Kordinator Pkl Hotel Lombok Garden yang telah memberikan arahan dan kesempatan selama mengikuti Praktik Kerja Lapangan dan kegiatan observasi untuk kepentingan pengambilan data untuk penulisan tugas akhir ini.
9. Seluruh Staff Food and Beverage Service Hotel Lombok Garden khususnya pada Ibuk Ni Komang Erni Susanti yang telah memberikan,bantuan, masukan, motivasi dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
10. Ibu Legina dan bapak Saidun selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidak sempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini. Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Lombok Barat, Agustus 2025



POLITEKNIK NE BALI

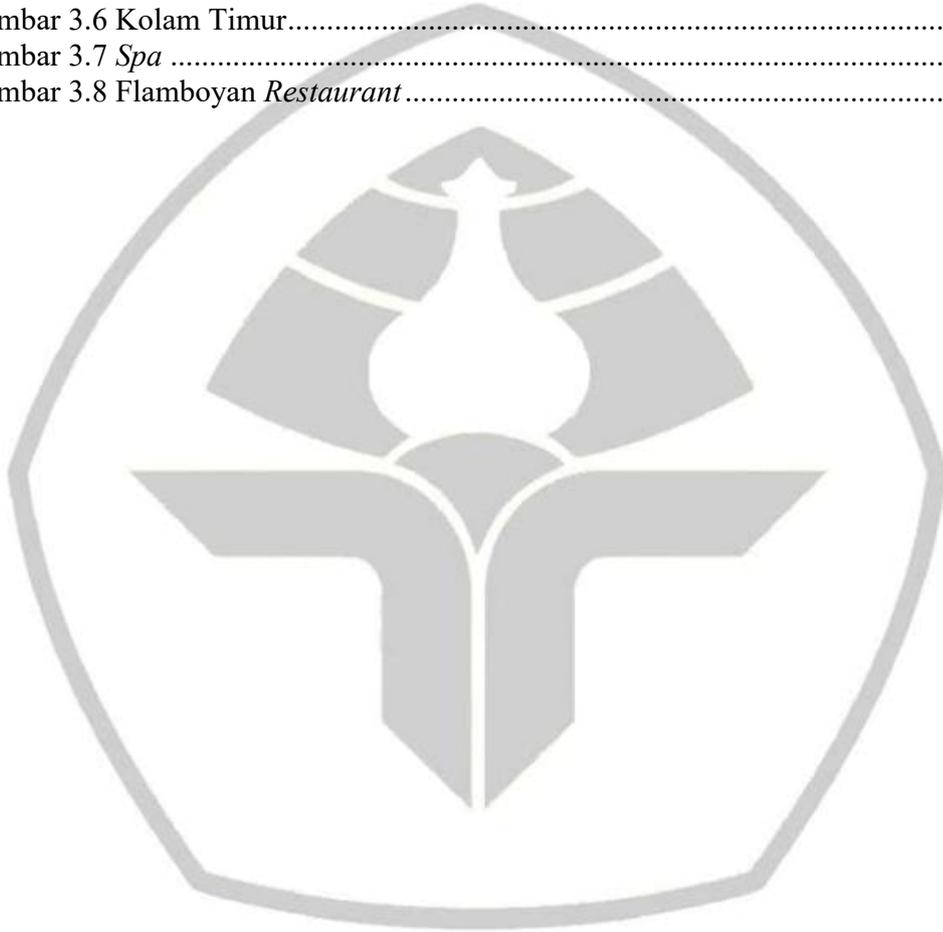
Biadatul Aulia

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Manfaat .....	6
D. Metode Penulisan.....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>11</b>
A. Hotel.....	11
B. Food And Beverage Departement.....	14
C. Restoran .....	15
1. Pengertian Restoran .....	15
D. Pramusaji/Waiter/Waitress.....	18
E. Tamu .....	21
F. Penanganan .....	23
G. Complaint.....	25
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>27</b>
A. Lokasi dan Sejarah Hotel .....	27
1. Lokasi Hotel.....	27
2. Sejarah Hotel.....	28
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel .....	30
<b>C. Struktur Organisasi Hotel Lombok Garden .....</b>	<b>32</b>
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
A. Penanganan <i>Guest Complaint</i> oleh Pramusaji di <i>Flamboyan Restaurant</i> Hotel Lombok Garden .....	49
B. Kendala Pada Saat Menangani <i>Guest Complaint</i> oleh Pramusaji di <i>Flamboyan Resto</i> Hotel Lombok Garden .....	54
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>57</b>
A. Simpulan .....	57
B. Saran.....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>62</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Hotel Lombok Garden.....	28
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Hotel .....	33
Gambar 3.3 Struktur Organisasi <i>Food and beverage</i> .....	33
Gambar 3.4 Lobby Hotel .....	62
Gambar 3.5 Kolam Barat.....	62
Gambar 3.6 Kolam Timur.....	62
Gambar 3.7 <i>Spa</i> .....	62
Gambar 3.8 Flamboyan <i>Restaurant</i> .....	62



POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lobby hotel .....	62
Lampiran 2 Kolam Barat .....	62
Lampiran 3 Kolam timur .....	62
Lampiran 4 Spa.....	62
Lampiran 5 Flamboyan Restaurant.....	62



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **A. Latar Belakang**

Indonesia merupakan negara yang memiliki banyak pulau indah di dalamnya. Salah satu pulau yang cukup terkenal yakni pulau Lombok yang terletak di Nusa Tenggara Barat (NTB). Pulau Lombok menjadi destinasi yang sering dikunjungi oleh wisatawan mancanegara. Bukan hanya wisatawan mancanegara, pulau ini juga menjadi favorit wisatawan dalam negeri karena memiliki keindahan alam yang sangat luar biasa. Banyak hal menarik yang dapat di temukan di Lombok, salah satunya mengenai kebudayaan yang unik, pantai-pantai yang bersih dan cantik, gedung-gedung yang mewah termasuk Hotel Lombok Garden.

Hotel Lombok Garden merupakan salah satu hotel bintang tiga yang ada di Lombok. Hotel Lombok Garden terletak di Jl. Bung Karno No.7, Cilinaya, Kec. Cakranegara, Kota Mataram, Nusa Tenggara Bar. 83232. Jarak dari bandara internasional Zainuddin Abdul Majid dapat ditempuh selama 34 km. Hotel berada dekat dengan Mataram Mall dan Taman Sangkareang. Hotel ini memiliki 205 kamar dengan berbagai type, 2 kolam renang, 4 restaurant, dan 1 café. Hotel ini berkepemilikan kedua Drs. Sabet Muchsin ke pemilik ketiga yaitu PT. Surya cemerlang Sejahtera dengan komisaris utama Bapak Kurnalius. Sebelumnya pemilik pertamanya H. Saleh Harharah dengan badan hukum PT. Bintang Grana Darma, Pada tahun 1996 terjadi pergantian kepemilikan dari pemilik pertama H. Saleh Harharah ke pemilik kedua Drs. Sabet Muchsin,

Hotel Lombok Garden pada awal berdiri diberi nama Granada Hotel, dengan tiga tahapan pembangunan yaitu dimulai pada tahun 1983 dengan 25 kamar dan 1 *restaurant*, pada tahun 1985 dikembangkan sebagian selatan dengan tambahan 24 kamar dan 1 kolam renang kemudian pada tahun 1987 dikembangkan lagi sebagian timur dengan tambahan 50 kamar, 1 *coffee shop* dan 1 ruang pertemuan sehingga pada akhir pembangunan Granada Hotel memiliki 99 kamar, 1 *restaurant*, 1 kolam renang, 1 *coffee shop* dan 1 ruang pertemuan. Pada tahun 1991 Granada Hotel diresmikan oleh Presiden Republik Indonesia Bapak Soeharto melalui menteri Pariwisata Pos dan telekomunikasi Bapak Soesilo Soedarman dengan klasifikasi hotel bintang 2 (dua). Pada akhir tahun 2007 Granada Hotel melakukan perubahan nama menjadi Hotel Lombok Garden dan dengan menggunakan badan hukum yang sama yaitu PT. Bintang Grana Darma.

Hotel ini menyediakan kamar, *pool*, spa, makanan dan minuman, khususnya *food and beverage departement* yang bertanggung jawab dalam melayani dan menyajikan makanan dan minuman pada tamu. *Food and beverage departement* dibagi menjadi dua *section* yaitu *food and beverage product* dan *food and beverage service*. *food and beverage product* merupakan salah satu bagian di hotel yang menangani pengolahan makanan dan minuman dari bahan mentah menjadi produk siap saji mulai dari *appetizer*, *soup*, *main course* dan *dessert* bagi para tamu hotel.

*Food and beverage service* merupakan salah satu *section* yang ada di *food and beverage departement* yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk menjual, melayani, dan menyajikan makanan serta minuman kepada tamu. Dalam proses penyediaan layanan tersebut diperlukan kerjasama antar *departement* atau

section mulai pengadaan, proses hingga penyediaan pelayanan. *Food and beverage service* menangani mulai dari *breakfast* (sarapan), *lunch* (makan siang), dan *dinner* (makan malam). *Breakfast* merupakan kegiatan makan yang di lakukan oleh tamu pada rentang waktu 06.00 sampai 10.00 *Lunch* di lakukan pada rentang waktu antara pukul 12.00 sampai 15.00, dan *dinner* di lakukan pada rentang waktu 19.00 sampai 21.00.

Flamboyan *restaurant* adalah bagian dari *food and beverage service* yang melayani dan bertanggung jawab dalam penjualan makanan dan minuman pada tamu. Flamboyan *restaurant* adalah bagian terbesar dari *food and beverage service departement* karna flamboyan *restaurant* adalah tempat utama tamu *breakfast* dan tempat tamu melakukan transaksi penjualan makanan dan minuman.

Restoran merupakan salah satu industri pelayanan jasa yang berupa pelayanan makanan dan minuman sangat erat kaitannya dengan tamu (pembeli) karena restoran tidak akan bisa berjalan dengan mulus dan lancar lancar saja, pasti akan terdapat *complaint* atau ketidak puasan dari tamu-tamunya. *Complaint* tamu di *restaurant* umumnya timbul, karena pelayanan diantaranya, menunggu pesanan terlalu lama, perlengkapan yang dipakai untuk menata atau membawanya kurang bersih, perilaku atau attitude dari pelayan restoran yang dianggap tidak sopan, dan tidak bisa komunikasi pada tamu dengan baik, Pesanan yang tidak sesuai dengan permintaan, Jumlah makanan yang kurang saat ada *request buffet*, dan tidak mengangkat telpon atau lama mengangkat telpon hingga tamu merasa tidak puas dan merasa tidak mendapatkan pesanan dan pelayanan sebagaimana semestinya ia berhak mendapatkannya.

*Complaint* dan ketidakpuasan tamu tersebut merupakan suatu hal yang wajar walaupun karyawan *restaurant* (pamusajasi/*waiter/waitress*) telah berupaya keras untuk memuaskan tamu, dan *complaint complaint* tersebut harus di selesaikan berdasarkan standar oprasional prosedur yg berlaku di *restaurant* agar tamu merasa puas.

Bagaimanapun bentuk keluhan tamu hendaknya jangan diambil hati, sebagai pramusaji hendaknya harus peka terhadap situasi seperti ini dan berupaya menyelesaikan dengan cara sebaik mungkin,. Sebagai contohnya, ketika saat tamu *complaint* terlebih dahulu meminta maaf dan mencobalah tawarkan alternative baru untuk mengganti keluhan tamu tersebut, misalkan tamu *complaint* karena ada retakan pada dinding gelas yang berisi jus, piring yang sekiranya kurang bersih maupun makanan dan minuman yang tidak sesuai dgn rasanya, maka hendaklah segera meminta maaf, menggantinya, dan menawarkan altenatif yang lain agar tamu tersebut merasa diperhatikan dan diberikan pelayanan yang memuaskan.

Penanganan *complaint* adalah solusi atau jalan keluar dari perusahaan atas permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan setelah mendengar keluhan dan memahami masalah yang sedang dihadapi (Ani & Jatmiko, 2023). Penanganan *complaint* harus menjadi proses yang aktif dan responsif. Ini melibatkan mendengarkan dengan seksama, berempati terhadap perasaan tamu, dan bertindak cepat untuk menemukan solusi yang memuaskan. (Zemke & Bell, 2018)

*Complaint* sebagai ekspresi ketidakpuasan terhadap layanan yang harus dianggap sebagai indikator penilaian kinerja organisasi, bahkan ketika organisasi telah berupaya terbaik untuk melayani pelanggan (Musu et al, 2020). Penanganan

keluhan adalah solusi atau jalan keluar dari perusahaan atas permasalahan yang dihadapi pelanggan setelah mendengarkan dan memahami keluhan mereka. (Kasmir, 2019)

*Complaint* bukan hanya untuk diselesaikan, tetapi juga untuk dipelajari. Analisis data komplain membantu mengidentifikasi akar masalah, area perbaikan produk/layanan, dan mengambil tindakan preventif (Ivosights, 2023; Qiscus, 2025). *Complaint* sangat berpengaruh bagi kepuasan tamu yang berada di hotel maupun bagi manajemen hotel itu sendiri, dengan adanya *complaint* maka *food and beverage service* akan tahu letak kesalahan dan bisa memperbaiki pelayanan sehingga tidak terjadi kesalahan yang sama berulang-ulang dan tamu tersebut merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga mampu meningkatkan citra hotel dibenak tamu/pelanggan.

Tugas Akhir pembanding pertama, yang mengangkat topik serupa dengan penulis, ditulis oleh Sitompul (2023) dengan judul Penanganan Complaint Oleh *Waiter/Waitress* di Cafe Harris Resort Waterfront Batam. Adapun perbedaan Tugas Akhir ini dengan yang sudah dilakukan sebelumnya terletak pada lokasi hotel, jenis penanganan yang digunakan penulis pada Tugas Akhir sebelumnya ialah tahap penanganan saja sedangkan pada Tugas Akhir ini penulis menggunakan dua tahapan ialah tahap persiapan dan tahap penanganan pada penelitian ini, jenis tamu yang ditangani oleh waiter/waitress hanya berfokus pada tamu mancanegara.

Tugas akhir pembanding kedua yang juga mengangkat topik serupa dengan penulis, ditulis oleh Tafwidatul insyani (2024) dengan judul Penanganan Guests' Complaint Oleh *Waiter/Waitress* Di Prime Resto Lombok Plaza Hotel And

*Convention*. Adapun perbedaan Tugas Akhir dengan yang sudah di lakukan sebelumnya terletak pada lokasi hotel, dan penanganan pada penelitian ini jenis tamu yang di tangani *waiter/waitress* berfokus kepepada tamu Asian sedangkan Tugas Akhir penulis berfokus pada tamu domestic.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul dengan topik “Penanganan *guest Complaint* oleh Pramusaji di Flamboyan *Restaurant* Hotel Lombok Garden”

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka dapat disusun rumusan masalah pada tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana cara penanganan *complaint* tamu domestik oleh pramusaji di Flamboyan *Restaurant* Hotel Lombok Garden?
2. Apa kendala pada saat menangani *guest complaint* oleh Pramusaji di Flamboyan *Restaurant* Hotel Hotel Lombok Garden?

### **C. Tujuan dan Manfaat**

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Penanganan *Guest's Complaint* Oleh Pramusaji di Flamboyan *Restaurant* Hotel Lombok Garden adalah sebagai berikut.

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

- a. Memaparkan prosedur penanganan komplain tamu domestik oleh pramusaji di Flamboyan *Restaurant* Hotel Lombok Garden
- b. Memaparkan kendala-kendala yang Pramusaji hadapi saat penanganan *guest complaint* oleh pramusaji di Flamboyan *Restaurant* Hotel Lombok Garden.

## 2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain :

- a. Mahasiswa
  - 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
  - 2) Mengetahui cara penanganan *guest complaint* oleh pramusaji di Flamboyan *Restaurant* Hotel Lombok Garden.
- 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 referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang *food and beverage service*.

c. Hotel Lombok Garden

- 1) Hasil penulisan ini diharapkan mampu dijadikan sebagai masukan bagi Hotel Lombok Garden 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 complaint* oleh pramusaji di Hotel Lombok Garden.

#### D. Metode Penulisan

##### 1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data menjabarkan terkait metode pengumpulan data yang dilakukan seperti misalnya metode observasi wawancara maupun studi pustaka.

1) 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 menangani *guest complaint* oleh Pramusaji di Hotel Lombok Garden.

2) Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data melalui proses wawancara atau tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah oleh 2 leader dan 2 staff restoran pada *saction food and baverage service* yang

berkaitan dengan penanganan menangani *guest complaint* oleh Pramusaji di Hotel Lombok Garden.

### 3) Studi Pustaka

Studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data-data dengan mengadakan studi literatur-literatur, 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 didapat mengenai prosedur penanganan menangani *guest complaint* oleh Pramusaji di Hotel Lombok Garden.

## 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil

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 menangani *guest complaint* oleh Pramusaji di Hotel Lombok Garden.



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Simpulan**

Berdasarkan uraian pembahasan di atas tentang penanganan *guest complain* oleh pramusaji di flamboyan *restaurant* Hotel Lombok Garden, maka penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan, antara lain:

1. Jenis-jenis *complain* yang sering terjadi di flamboyan restoran yaitu tamu menunggu pesannya terlalu lama, peralatan yang kurang bersih, pelayanan yang kurang baik dari *waiter/waiterss*, pesanan yang tidak sesuai dengan permintaan, jumlah makanan yang kurang saat ada request *buffet*, barang kotor/bekas makan yang lama di *clear up*, dan tidak mengangkat telepon atau lama mengangkat telepon.
2. Penanganan *guest complaint* oleh pramusaji di flamboyan *restaurant* Hotel Lombok Garden, terdapat beberapa tahapan yang harus dilakukan oleh seorang pramusaji sebelum melakukan penanganan *complain* tamu, yaitu persiapan diri dan tahap penanganan.
  - a. Persiapan diri meliputi *grooming* Seorang *waiter/waiterss* harus hadir 15 menit lebih awal sebelum jam kerja untuk melakukan absensi, selain itu personal *hygiene* juga menjadi salah satu tampilan diri sendiri untuk membangun citra positif hotel dengan penampilan yang rapi, bersih dan menarik sesuai sop *grooming* dan personal *hygiene food and baverage*.
  - b. Persiapan perlengkapan. Setelah melakukan tahap persiapan diri *waiter/waitress* akan mempersiapkan perlengkapan yang akan digunakan untuk melayani tamu. Dimana seorang *waiter/waitress* akan

mempersiapkan peralatan dan bahan yang digunakan dalam proses pelayanan, seperti buku catatan dan pena untuk mencatat keluhan, keinginan, atau pesanan tamu agar lebih efisien.

c. Tahap penanganan, dalam menangani keluhan tamu seorang *waiter/waiterss* harus melakukannya sesuai SOP yang sudah di buat oleh hotel agar kekecewaan tamu dapat di perkecil. Adapun cara yang di gunakan ada empat metode yaitu:

- 1) *Hear Them Out* merupakan mendengarkan secara seksama apa yang menjadi keluhan tamu,
- 2) *Emphatize* atau yang dimaksud dengan berempati dimana *waiter/waiteress* harus menunjukkan bahwa ia berempati dengan hal yang menimpa tamu,
- 3) *Apologize* atau meminta maaf yaitu meminta maaf dengan sungguh-sungguh atas ketidak nyamanan yang dirasakan oleh tamu
- 4) *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

3. Kendala, untuk kendala Hotel Lombok Garden telah menunjukkan tingkat profesionalisme dan keterampilan komunikasi yang sangat baik dalam menangani berbagai bentuk keluhan atau complaint dari tamu. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa secara umum tidak terdapat kendala yang berarti yang

dihadapi oleh para pramusaji dalam menangani keluhan tamu. Hal ini mencerminkan bahwa pramusaji telah dibekali dengan pelatihan yang memadai, memiliki pemahaman yang kuat mengenai standar pelayanan, serta mampu bersikap tenang, sopan, dan solutif dalam situasi yang menuntut penanganan cepat dan tepat.

## **B. Saran**

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan *guest complain* oleh pramusaji di Flamboyan Restaurant Hotel Lombok Garden adalah sebagai berikut:

1. Terkait *complain* yang sering terjadi di flamboyan restaurant, hotel dapat lebih meningkatkan pelayanan terhadap tamu agar *complain* tersebut tidak terjadi atau paling tidak meminimalisir terjadinya *complain* oleh tamu di flamboyan restaurant Hotel Lombok Garden.
2. Manajemen hotel dapat menyelenggarakan pelatihan dasar Bahasa asing untuk pramusaji, minimal dengan fokus pada kosa kata dan frasa-frasa penting dalam konteks pelayanan restoran, dan juga hotel dapat menyediakan alat bantu seperti aplikasi penerjemah digital yang terpasang di perangkat kasir atau ponsel staf.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adolph, R. (2016). *Analisis Strategi Promosi Dalam Meningkatkan Penjualan Pada Usaha*. 1–23.
- Ani, I., & Jatmiko, W. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. First Media Di Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis Dan Inovasi*, 6(2), 165–182. <https://doi.org/10.25139/jiabi.v6i2.5325>
- Akhir, T., Konsumen, P., & Hidayat, W. H. (2009). *Ir – perpustakaan universitas airlangga*. 10, 1–30.
- Erianto, E. (2022). Food and Beverage Promotion Strategy in Efforts to Attract Hotel Guests (Case Study on Hotel Horison and Prime Hotel Kualanamu). *Jurnal Akomodasi Agung*, 1, 99–109.
- Hilmi, R. Z., Hurriyati, R., & Lisnawati. (2018). *penanganan guest complaint oleh waiter/waitress fnb service pada cafe cakra restoran di hotel grend legi mataram*. 3(2), 91–102.
- Lestari, T. (2021). Peranan Food and Beverage Department Pada Hotel Istana Jember the Role of Food and Beverage Department At Istana Hotel Jember. *Travel Agent*.
- Mantjari, J., Lagarensen, B. E. S., & Sangari, F. (2024). Optimalisasi Peran Layanan Food & Beverage Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Restoran Suku, Conrad Bali. *Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata Edisi*, 7(2), 41–52.
- Putra, K. M. (2022). Implementasi hygiene sanitasi terhadap pengolahan bahan makanan di the brass restaurant. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 1(5), 1138–1154. <https://doi.org/10.22334/paris.v1i5.80>
- (Sri Larasati, 2016:5). (2017). Gambaran umum tentang hotel dan food and beverage department. *BAB 2 Kajian Teori*, 1, 16–72.
- Suardana, I. K. (2020). Peranan Pramusaji Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Abhayagiri Restaurant Yogyakarta. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 3(1), 1–12. <https://jurnal.akparda.ac.id/index.php/nusantara/article/view/13>
- Sulastri, N. (2009). MEKANISME KERJA RECEPTION DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TAMU DI THE SUNAN HOTEL SOLO ( Studi dalam tahun 2005-2008 ) LAPORAN TUGAS AKHIR. *Mekanisme Reception*.

- Ubaidillah, M., & Sandi, O. R. S. (2021). *Optimalisasi Kinerja Waiter Dalam Menangani Event Meeting Pada Banquet Section di Harris Hotel and Convention Malang*. 5.  
<http://repository.unmuhjember.ac.id/11722/9/ARTIKEL.pdf>
- Veramaya. (2024). Pentingnya Ketepatan Penanganan Komplain dalam Mempertahankan Kepuasan Pelanggan. *Journal of Language and Health*, 5(3), 1201–1210. <http://jurnal.globalhealthsciencegroup.com/index.php/JLH>



**POLITEKNIK NEGERI BALI**