

TUGAS AKHIR
PENANGANAN COMPLAINT
TERHADAP MENU BUFFET BREAKFAST OLEH COMMIS
DI FASHION HOTEL LEGIAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

Silfia Sukma Melati
NIM. 2215823084

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

TUGAS AKHIR

PENANGANAN COMPLAINT
TERHADAP MENU BUFFET BREAKFAST OLEH COMMIS
DI FASHION HOTEL LEGIAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

Silfia Sukma Melati
NIM. 2215823084

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

TUGAS AKHIR
PENANGANAN COMPLAINT
TERHADAP MENU BUFFET BREAKFAST OLEH COMMIS
DI FASHION HOTEL LEGIAN

Tugas Akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya di Program Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

Silfia Sukma Melati
NIM. 2215823084

PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul Penanganan Complaint Terhadap Menu Buffet Breakfast Oleh Commis Di Fashion Hotel Legian dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan prosedur penanganan *complaint menu buffet breakfast* serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Kaprodi D-III Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh

pendidikan di Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Dra. Made Ruki, M.Par selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Ida Ayu Ketut Sumawidari, SE., M.Agb selaku Dosen Pembimbig II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Ida Ayu Wijayanti S.Par selaku Human Resources Manager yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir.
8. Seluruh karyawan *Food and Beverage Department* Fashion Hotel Legian yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini.
9. Bapak Supriyanto dan Ibu Sulistiyani, kedua orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan moral dan motivasi selama penulisan Tugas Akhir.

Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, 15 Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	vi
LEMBAR ORIGINALITAS	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Dan Manfaat	5
D. Metode Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Hotel.....	9
1. Pengertian Hotel.....	9
2. Klasifikasi Hotel.....	9
B. <i>Food and Beverage Department</i>	13
1. Pengertian <i>Food and Beverage Department</i>	13
2. Klasifikasi <i>Food and Beverage Department</i>	13
C. <i>Buffet Menu</i>	14
1. Pengertian <i>Buffet Menu</i>	14
2. Klasifikasi <i>Buffet Menu</i>	15
D. Keluhan/ <i>Complaint</i>	15
E. Penanganan	15
F. <i>Commis</i>	16
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	18
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	18
1. Lokasi Hotel	18
2. Sejarah Hotel	18
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	21
1. Bidang Usaha	21
2. Fasilitas Hotel	23
C. Struktur Organisasi Fashion Hotel Legian.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
A. Penyajian Hasil Observasi Penanganan Complaint Terhadap Menu Buffet Breakfast Oleh Commis di Fashion Hotel Legian	32
1. Tahap Persiapan	32
2. Tahap Penanganan	39
3. Tahap Akhir	44
B. Kendala yang Dihadapi Dalam Penanganan Complaint Terhadap Menu	

Buffet Breakfast oleh Commis di Fashion Hotel Legian	47
BAB V PENUTUP	49
A. Simpulan	49
B. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA	52



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar Fashion Hotel Legian.....	21
Tabel 3.2 <i>Restoran and Bar</i>	22
Tabel 3.3 <i>Meeting Room dan Ballroom</i>	23



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Logo Fashion Hotel Legian.....	18
Gambar 3.2	Deluxe Pool Access.....	23
Gambar 3.3	Deluxe Rooftop Pool Access	24
Gambar 3.4	Deluxe Pool View	24
Gambar 3.5	Deluxe Pool Balcony.....	25
Gambar 3.6	Superior Room	25
Gambar 3.7	White Diamond Restaurant	26
Gambar 3.8	Black Diamond Restaurant.....	27
Gambar 3.9	Main Pool	27
Gambar 3.10	Rooftop Pool	27
Gambar 3.11	Fashion Ballroom	28
Gambar 3.12	<i>Meeting Room</i> 1,2,3,5	29
Gambar 3.13	Struktur Organisasi Fashion Hotel Legian	29
Gambar 3.14	Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Product</i>	30
Gambar 4.1	<i>Chafing dish</i>	35
Gambar 4.2	<i>Wooden Condiment</i>	35
Gambar 4.3	<i>Pan Pancake</i>	36
Gambar 4.4	<i>Alat Egg Station</i>	36
Gambar 4.5	<i>Heating Lamp</i>	37
Gambar 4.6	<i>Toast Machine</i>	37
Gambar 4.7	<i>Kitchen Utensils</i>	38
Gambar 4.8	<i>Chinaware</i>	38
Gambar 4.9	<i>Cutlerys</i>	38
Gambar 4.10	<i>Food Label</i>	39
Gambar 4.11	Menu Nasi Goreng Pada <i>Buffet Breakfast</i>	40
Gambar 4.12	Contoh keluhan tamu dari <i>website</i>	44
Gambar 4.13	Penanganan <i>complaint</i> oleh <i>commis</i>	47

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 <i>Buffet Breakfast</i>	54
--	----



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Fashion Hotel Legian merupakan salah satu hotel bintang 4 yang terletak di Jalan Raya Legian No. 121, Denpasar, Bali. Jarak hotel dari bandara internasional Ngurah Rai dapat ditempuh selama 15 menit. Hotel ini diresmikan pada tanggal 27 September 2014 oleh PT Budsan Internasional lalu di ambil alih oleh CT Crop. Fashion Hotel Legian memiliki 7 departemen diantaranya yaitu, *Front Office, Food and Beverage, Engineering, Housekeeping, Loss and Prevention, Sales and Marketing*, dan *Human Resources*.

Menurut Putranto (2017) *Food and Beverage* adalah salah satu departemen yang memiliki tanggung jawab dalam menyediakan dan menyajikan makanan dan minuman. *Food and beverage* merupakan salah satu bidang yang sangat penting dalam industri pariwisata, tanpa bidang ini para tamu akan menghadapi kesulitan dalam memenuhi kebutuhan untuk makan dan minum (Nurhayati & , Langlang Handayani, 2020). Departemen ini biasanya terdapat pada hotel, restoran, maupun perusahaan lainnya. *Food and Beverage* terbagi menjadi dua bagian yaitu *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*.

Menurut Kurniawan & Sidiq (2016) *Food and Beverage Product* merupakan departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk mengubah bahan baku menjadi hidangan yang siap disajikan. *Food and Beverage Product* adalah suatu bagian yang bertugas dan bertanggungjawab terhadap penyediaan/produksi makanan dan minuman bagi para tamu (Nurhayati & , Langlang Handayani, 2020).

Dalam penyajian makanan di Fashion Hotel Legian ada beberapa jenis yaitu, *table service*, *buffet*, *room service*, *table d'hote*, dan *family style service*.

Buffet menu adalah suatu metode pelayanan dalam acara *banquet* yang semua hidangannya telah disiapkan, diatur, dan ditempatkan di atas meja *buffet* atau meja prasmanan. Jenis-jenis *buffet* yaitu, *buffet breakfast*, *buffet lunch*, *buffet dinner*, *buffet cocktail menu*, dan *wedding buffet* (Nurhayati & , Langlang Handayani, 2020). Menurut Tjiptono (2020) *Buffet breakfast* adalah hidangan yang disajikan secara prasmanan dalam jumlah besar dan disesuaikan dengan jumlah tamu yang akan sarapan/*breakfast* di restoran. Kepuasan tamu adalah keadaan emosional yang menunjukkan rasa senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah menilai kinerja atau hasil produk dibandingkan dengan harapan yang dimiliki. Oleh karena itu, kepuasan tamu merupakan tolak ukur yang penting dalam berbagai kebutuhan pemasaran dan tujuan perusahaan secara keseluruhan (Lamus, 2025). *Buffet Breakfast* di Fashion Hotel Legian terdapat pada White Diamond Restaurant. Menu pada *Buffet Breakfast* ditentukan oleh *chef de partie*, dan disesuaikan dengan *event* serta banyaknya tamu. Menu wajib untuk *main course* yang dihidangkan pada *buffet breakfast* yaitu nasi goreng, dengan jenis yang berbeda setiap harinya. Pada saat *occupancy* tinggi banyak menu yang di sajikan dengan tidak maksimal, contohnya yaitu, nasi goreng yang *over cook*, rasa tidak sesuai dengan standar, kebersihan *buffet* kurang, jenis *main course* kurang bervariasi dan sebagainya. Dengan kondisi tersebut menyebabkan banyak tamu yang *complaint* kepada staf yang bertugas, terutama staf *kitchen/commis* yang membuat makanan, dan staf harus bisa mempertanggung jawabkan hal tersebut.

Complaint adalah ungkapan ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kekecewaan, dan kemarahan terhadap suatu layanan atau produk (Taliupan, 2022). *Complaint* yang terjadi dalam *buffet breakfast*, yaitu karena pelayanan yang kurang memuaskan untuk tamu, terutama pada hidangan *main course*. Jenis hidangan yang dibuat contoh dalam pembahasan Tugas Akhir ini yaitu berupa penanganan *complaint* pada hidangan *main course* nasi goreng. Dengan adanya *complaint* tersebut, *commis* diharuskan melakukan penanganan dengan baik.

Penanganan atau *handling* yaitu merujuk pada metode dalam memperlakukan atau menangani suatu hal (dictionary.com, 2025). Penanganan keluhan yang baik dapat memberikan kesempatan dalam mengubah pandangan tamu dari rasa tidak puas menjadi puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang diterima. Hal ini bertujuan agar tamu tidak cepat merasa kecewa, sehingga pihak hotel dapat mempertahankan pelanggan dan bahkan mengubahnya menjadi pelanggan setia. Standar yang sesuai dalam menangani keluhan tamu adalah dengan mendekati tamu dan mendengarkan keluhan yang disampaikan dengan sikap yang terbuka (Dewi, 2022). Sebagai seorang staf *kitchen/commis* yang tugas utamanya menyiapkan bahan masakan dan membuat makanan, pastinya memiliki tantangan tersendiri apabila menghadapi *complaint* secara langsung dengan tamu, karena diharuskan bisa melakukan komunikasi yang baik sesuai dengan standar staf kepada tamu, walaupun *commis* bekerja pada *back office*. Namun, pada faktanya kurangnya penguasaan bahasa asing sangat mempengaruhi jalannya komunikasi.

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan tugas akhir lain berjudul “Penanganan Buffet Breakfast oleh Pramusaji di Mayasari Restaurant

Maya Ubud Resort and Spa (Artawa *buffet breakfast* et al., 2023)” sebagai perbandingan pertama, yang dimana memiliki perbedaan yaitu penanganan yang dilakukan oleh artawa oleh seorang pramusaji sedangkan penulis membahas mengenai penanganan *complaint buffet breakfast* oleh staf *kitchen/commis*.

Penulis juga menggunakan perbandingan tugas akhir kedua yang berjudul “Penanganan International Buffet Breakfast oleh Hostess di The Cafe Restaurant The Mulia Resort & Villas oleh (Pridayanti et al., 2024), dimana memiliki perbedaan yaitu penanganan *buffet breakfast* oleh pridayanti menggunakan tahapan sebagai seorang pramusaji dengan standar internasional sedangkan penulis terfokus dengan penanganan *complaint* terhadap *buffet breakfast* menggunakan tahapan penanganan sebagai seorang staf *kitchen/commis*.

Adanya keberagaman perbedaan mengenai cara penanganan *complaint* di beberapa hotel membuat penulis tertarik untuk mencari tahu lebih lanjut. Banyak penelitian yang membahas mengenai penanganan *complaint* oleh pramusaji dan *receptionist*. Namun, sedikit penelitian mengenai penanganan oleh staf *kitchen/commis*, apalagi dengan latar belakang staf *kitchen* yang tugas utamanya memasak makanan, hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi staf *kitchen*.

Berdasarkan dari latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk mengangkat Tugas Akhir dengan judul “Penanganan Complaint Terhadap Menu Buffet Breakfast Oleh *Commis* di Fashion Hotel Legian”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penanganan complaint terhadap Menu Buffet Breakfast oleh commis di Fashion Hotel Legian?
2. Apa sajakah hambatan saat penanganan complaint terhadap Menu Buffet Breakfast oleh commis di Fashion Hotel Legian dan bagaimana solusinya?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Penanganan Complaint Terhadap Menu Buffet Breakfast Oleh Commis Di fashion Hotel legian adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

- a. Menjelaskan cara Penanganan Complaint Terhadap Menu Buffet Breakfast Oleh Commis Di Fashion Hotel Legian.
- b. Mengidentifikasi hambatan pada saat Penanganan Complaint Terhadap Menu Buffet Breakfast Oleh Commis Di Fashion Hotel Legian dan solusinya.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Sebagai syarat kelulusan akademis yang harus ditempuh dalam menyelesaikan Program Studi D-III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
 - 2) Memotivasi mahasiswa untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan dalam penanganan keluhan/*complaint* terhadap menu *buffet breakfast* di Fashion Hotel Legian.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di Perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang diharapkan dapat digunakan untuk masukan dalam penyusunan Tugas Akhir oleh mahasiswa Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
- 2) Sebagai bahan perbandingan antara pengetahuan yang didapat pada saat di bangku kuliah Jurusan pariwisata Politeknik Negeri Bali dengan dunia industri, sehingga pembaca dan mahasiswa lainnya dapat menambah referensi pada saat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL).

c. Bagi Perusahaan

- 1) Perusahaan dapat menggunakan sebagai masukan untuk *Food and Beverage Product team*, agar lebih berhati-hati dalam mengolah dan menyajikan makanan.
- 2) Perusahaan dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan kendala-kendala yang dihadapi pada saat penanganan *complaint* pada *buffet breakfast* di Fashion Hotel Legian.

D. Metode Penulisan

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan oleh penulis dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Mengumpulkan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dari tempat kejadian penanganan *complaint* yaitu pada white diamond restoran.

b. Wawancara

Mengumpulkan data dengan cara melakukan komunikasi secara langsung dengan *commis* dan mencari tahu apa penyebab permasalahan yang terjadi serta bagaimana solusi penanganannya.

c. Studi Pustaka

Mengumpulkan data dengan cara menjadikan buku dan *website* sebagai referensi sumber data, sumber pendukung, serta melengkapi data-data yang ada.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

a. Metode Analisis Data

Metode Analisis data merupakan langkah-langkah untuk mengatur dan menyusun data menjadi pola, kategori, dan unit penjelasan dasar, sehingga tema dapat diidentifikasi dan hipotesis kerja dapat dirumuskan berdasarkan data tersebut (Rijali, 2019). Metode analisis data yang digunakan penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah metode deskriptif kualitatif. Menurut Sugiono (2017), Metode deskriptif kualitatif merupakan suatu metode yang menggambarkan, menjelaskan, dan menunjukkan dengan jelas keadaan objek yang sedang diteliti berdasarkan situasi dan kondisi ketika penelitian itu dilakukan (Septiani & Wardana, 2022).

b. Metode Penyajian Hasil

Metode penyajian hasil merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam penyusunan laporan atau penelitian. Setiap jenis laporan selalu memanfaatkan data untuk menyajikan fakta atau informasi yang terdapat dalam laporan tersebut. Penyajian data yang jelas dan akurat sangat membantu pembaca

dalam memahami isi laporan yang disajikan. Oleh karena itu, pemahaman mengenai pengumpulan dan penyajian data sangat penting, terutama bagi mahasiswa statistik (Widjanarko, 2019). Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan dua metode yaitu, metode formal dan informal untuk menyajikan hasil akhir dari penulisan. Metode formal adalah suatu metode penyajian analisis data dengan tanda-tanda seperti gambar/foto, *table*, dan sebagainya. Metode informal adalah suatu metode penyajian analisis data dengan uraian kata-kata biasa sebagai isinya.



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan penjelasan pada bab IV dapat disimpulkan bahwa Penanganan Complaint Terhadap Menu Buffet Breakfast Oleh Commis di Fashion Hotel Legian dapat dijelaskan melalui beberapa tahapan. Penanganan dibagi menjadi tiga tahapan, yaitu Tahap Persiapan, Tahap Penanganan, dan Tahap Akhir. Ketiga tahapan tersebut dilakukan sesuai dengan prosedur yang benar.

Pada Tahap Persiapan, *commis* melakukan persiapan sesuai dengan prosedur. Persiapan yang dilakukan yaitu, persiapan diri, persiapan kerja dan persiapan peralatan. Persiapan diri yang dilakukan oleh *commis* mencakup absensi pada awal kedatangan, melengkapi *uniform* kerja dan menjaga kebersihan diri. Persiapan kerja yang dilakukan oleh *commis* mencakup pemahaman *rules* kerja dengan mengecek informasi pada majalah dinding *kitchen*, dan memastikan area kerja tetap bersih. Persiapan peralatan yang dilakukan oleh *commis* sebelum *buffet breakfast* di mulai yaitu memastikan semua alat sudah lengkap dan tertata dengan benar, contoh alat-alat dalam menunjang kelancaran saat *buffet breakfast* yaitu *chafing dish*, *wooden condiment*, *pan pancake* alat *egg station*, *heating lamp*, *toast machine*, *kitchen utensil*, *chinaware*, *cuttlerys*, dan *food label*.

Tahap berikutnya yaitu Tahap Penanganan, *commis* melakukan penanganan langsung kepada tamu. Penanganan yang dilakukan yaitu mendengarkan keluhan tamu, meminta maaf kepada tamu, dan memberikan solusi kepada tamu. *Commis* mendengarkan keluhan tamu dengan cara melakukan kontak mata secara langsung, berikap tenang, menunjukkan bahasa tubuh yang sopan dan mencatat inti dari

keluhan tamu. Setelah itu, *commis* meminta maaf kepada tamu dengan menggunakan bahasa yang sopan dan professional, memberikan penjelasan secara relevan, dan meyakinkan tamu bahwa masalah akan segera ditindaklanjuti. Berikutnya, *commis* memberikan solusi kepada tamu dengan menjelaskan bahwa masalah akan dipertimbangkan dengan baik, selain itu *commis* juga menanyakan referensi sesuai dengan kebutuhan tamu dan menawarkan menu lain sebagai pengganti.

Tahap Akhir yang dilakukan oleh *commis* yaitu memberikan kompensasi sebagai permintaan maaf, memastikan tamu dalam keadaan baik, dan memberikan pelayanan khusus untuk kepuasan tamu. *Commis* mencari informasi terlebih dahulu mengenai sesuatu yang disukai oleh tamu, setelah itu memberikan kompensasi disertai dengan *apology letter*. Memastikan tamu dalam keadaan baik juga dilakukan oleh *commis* dengan menanyakan kembali mengenai kondisi tamu dan memperdulikan permintaan tamu dengan baik. *Commis* juga memberikan pelayanan khusus untuk kepuasan tamu, dengan memberikan perhatian khusus dan memberikan prioritas terbaik untuk tamu.

Sebagian besar, tahapan penanganan *complaint* yang dilakukan oleh *commis* berjalan dengan baik. Namun ada beberapa kendala yang dihadapi oleh *commis* yaitu kurangnya penguasaan bahasa asing dalam menangani *complaint* dan keterlambatan kedatangan stok bahan yang menghambat proses memasak makanan. Namun kendala-kendala tersebut bisa diatasi dengan adanya kerjasama tim yang baik.

B. Saran

Berdasarkan kendala-kendala yang dihadapi oleh *commis* pada saat proses observasi, berikut saran yang dapat penulis sampaikan untuk meningkatkan kualitas penanganan:

1. Peningkatan kualitas layanan

Peningkatan kualitas layanan dapat dilakukan dengan meningkatkan keahlian dalam membuat hidangan. Selain itu, ketelitian juga sangat diperlukan agar kualitas rasa tetap terjaga. *Commis* juga harus selalu koordinasi dengan *chef* yang *incharge* sebelum makanan dihidangkan.

2. Pelatihan bahasa asing dan pemahaman kebudayaan tamu

Pelatihan bahasa asing sangat diperlukan oleh *commis* untuk memudahkan dalam menghadapi situasi seperti menangani *complaint*. Tidak hanya bahasa saja, *commis* juga harus memahami kebudayaan dan kebiasaan tamu seperti Australia, china, arabia, india, dan sebagainya. Hal itu dilakukan untuk memudahkan dalam melayani tamu.

3. Pembaruan sistem pemesanan barang dan bahan makanan

Dalam mengatasi kurangnya ketersediaan barang dan bahan makanan, *commis* harus selalu melakukan komunikasi kepada *chef* agar dapat diteruskan kepada departemen purchasing. Sistem pemesanan barang dan bahan makanan harus diperbarui untuk mengurangi adanya *complaint* terhadap hidangan makanan. Apalagi jika *occupancy* tinggi maka akan lebih banyak permintaan dari tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- 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>
- Artawa, M., Oka, I. M. D., & Hendriani, A. A. I. (2023). *Penanganan Buffet Breakfast Oleh Pramusaji Di Mayasari Restaurant Maya Ubud Resort And Spa* [Politeknik Negeri Bali]. <https://repository.pnb.ac.id/7162/>
- Dewi, N. P. A. K. D. (2022). Implementasi penanganan keluhan tamu pada masa pandemi covid-19 di ancak restaurant. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 1(3), 517–531.
- Dhian Anggraini, F., & Zidha Rahmayanti, S. (2023). Strategi Promosi Food and Beverage Department dalam Upaya Menarik Tamu Guna Meningkatkan Pendapatan di Hotel Horaios Malioboro. *Mabha Jurnal*, 4(1), 11–23. <https://doi.org/10.70018/mb.v4i1.56>
- dictionary.com. (2025). *Handling / Penanganan*. <https://www.dictionary.com/browse/handling>
- Huda, S., & Nurcahyo, J. (2015). Upaya Food & Beverage Product Dalam Meningkatkan Kualitas Makanan Di Hotel Grand Aston Yogyakarta. *Khasanah Ilmu*, VI(1), 45–55. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/viewFile/524/416>
- Irwandi, S. (2021). *50 Humaera Silvia Maristy, Steven Irwandi* [https://jurnal.akparda.ac.id/index.php/nusantara.4\(2\)](https://jurnal.akparda.ac.id/index.php/nusantara.4(2)).
- Kamus-hukum.com. (2025). *Penanganan*. <https://www.kamus-hukum.com/definisi/13449/Penanganan>
- kbbi.kemdikbud.go.id. (2025). *Penanganan*. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/penanganan>
- kbbi.web.id. (2025). *Juru Masak*. <https://kbbi.web.id/juru>
- Lamus. (2025). *Jurnal pariwisata tourista*. 4(2), 46–51.
- Natalie, J., & Kusumowidagdo, A. (2023). Perancangan Proyek Boutique Hotel Dengan Pendalaman Sense of Place Oleh Konsultan Arsitektur Interior Jenee Studio. *Kreasi*, 9, 96–109.
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 3(1), 31–37. <https://jurnal.akparda.ac.id/index.php/jurnalnusantara/article/view>

- Nurhayati, H., & , Langlang Handayani, N. W. (2020). Implementasi Nilai-nilai Pancasila dalam Food and Beverage Departemen di Restoran Hotel New Saphir Yogyakarta. *Jurnal Basicedu*, 5(5), 3(2), 524–532. <https://journal.uii.ac.id/ajie/article/view/971>
- Pridayanti, N. K. N., Murni, N. G. N. S., & Harisal. (2024). *Penanganan International Buffet Breakfast oleh Hostess di The Cafe Restaurant The Mulia Resort & Villas* [Politeknik Negeri Bali]. <https://repository.pnb.ac.id/14868/>
- Putra, I., Yulianthi, A. D., & Suardani, M. (2023). *Pembuatan Babi Guling Pizza oleh Commis pada Menu A'la Carte Woobar di Hotel W Bali Seminyak*. 12. <http://repository.pnb.ac.id/id/eprint/8713>
- Rahmat S.E., M.Ak., D. C. dkk. (2024). *Akuntansi Pariwisata Dan Perhotelan* (Issue March).
- Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Septiani, R. A. D., & Wardana, D. (2022). Implementasi Program Literasi Membaca 15 Menit Sebelum Belajar Sebagai Upaya Dalam Meningkatkan Minat Membaca. *Jurnal Perseda*, V(2), 130–137. <https://doi.org/10.37150/perseda.v5i2.1708>
- Taliupan, R. (2022). Pengaruh Penanganan Keluhan (Complain Handling) terhadap Kepercayaan Pelanggan pada Minimarket Indomaret di Kota Bitung (Studi Kasus Indomaret Winenet). *Journal on Education*, 04(04), 1940–1949.
- Ummah, M. S. (2019). Analisis struktur ko-sebaran indikator utama kesehatan, puskesmas, lansia yang tinggal di rumah, dan indikator kesehatan. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Widjanarko, B. (2019). Konsep Dasar dalam Pengumpulan data Penyajian Data. *Sats4213/Modul 1*, 1(1), 1–45. <https://pustaka.ut.ac.id/lib/wp-content/uploads/pdfmk/SATS4213-M1.pdf>