

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN GUEST'S COMPLAINT OLEH
WAITER/WAITRESS DI ROYAL SUNSET BAR HOTEL
ROYAL REGANTRIS TRAWANGAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Hamzan Wadi

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
LOMBOK BARAT
2025**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN GUEST'S COMPLAINT OLEH
WAITER/WAITRESS DI ROYAL SUNSET BAR HOTEL
ROYAL REGANTRIS TRAWANGAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Hamzan Wadi
2215903010**

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

TUGAS AKHIR

PENANGANAN GUEST'S COMPLAINT OLEH WAITER/WAITRESS DI ROYAL SUNSET BAR HOTEL ROYAL REGANTRIS TRAWANGAN

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Hamzan Wadi
2215903010**

**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's Complaint Oleh *Waiter/waitress* pada Royal Sunset Bar Hotel Royal Regantris Trawangan ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan pelayanan Guest's Complaint Oleh *Waiter/waitress* pada Royal Sunset Bar Hotel Royal Regantris Trawangan serta untuk melengkapi persyaratan pada kelulusan Program Studi DIII 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, SST.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 sekretaris 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 Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Budiman S.ST.Par.,M.M. selaku koordinator PSDKU Lombok Barat Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata Negeri Bali.

6. Kanah, S.Pd., M.Hum, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir.
7. Farha, S.E., M.Ak selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Nisrina Zulfa, selaku HRD Hotel Royal Regantris Trawangan 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 Department Hotel Royal Regantris Trawangan yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
10. Bapak Narmi dan ibu Haeriah selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
11. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini. Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya.

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, 31 Juli 2025

Hamzan Wadi

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	i
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....	vii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	vi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABLE	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	2
A. Latar Belakang	2
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulis	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Hotel	8
B. Pengertian Food and Beverage Department	10
C. Restaurant.....	10
D. Waiter/waitress.....	12
E. Complaint	13
F. Pengertian Penanganan	14
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	17
A. Lokasi dan Sejarah Hotel.....	17
B. Bidang usaha dan Fasilitas Royal Regantris Gili Trawangan.....	19
C. Struktur Organisasi Hotel Royal Regantris Gili Trawangan.....	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	23
A. Penanganan Guest's Complaint Oleh Waiter/Waitress Di Royal Sunset Bar Royal Regantris Trawangan	23

B. Hambatan yang Dihadapi oleh <i>Waiter/Waitress</i> dalam Memberikan Penanganan Guest Complaint pada Royal Sunset Bar Hotel Royal Regantris Trawangan.....	28
BAB V PENUTUP	29
A. Simpulan.....	29
B. Saran.....	30
DAFTAR PUSTAKA.....	31
LAMPIRAN	34



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kamar.....	22
Tabel 3.2 Restaurant dan Bar.....	22



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Logo Royal Regantris Gili Trawangan.....	20
Gambarl 3.1	Fasilitas Royal regantris Trawangan.....	24
Gambar 3.2	Struktur Organisasi Royal Regantris Trawangan.....	24



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Foto kegiatan pengambilan data

Lampiran 2 Surat pengambilan data



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel merupakan salah satu bentuk akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman, serta berbagai fasilitas pendukung lainnya untuk memenuhi kebutuhan dan kenyamanan wisatawan (Lianty & Rusfika, 2019). Royal Regantris Trawangan merupakan salah satu hotel berbintang yang terletak di kawasan wisata populer yaitu Gili Trawangan, Nusa Tenggara Barat. Hotel ini berada di Jl. Pantai Gili Trawangan, Gili Indah, Kecamatan Pemenang, Kabupaten Lombok Utara. Sebagai hotel yang berorientasi pada pelayanan dan kenyamanan tamu. Royal Regantris Gili Trawangan memiliki beberapa departemen pendukung operasional seperti *Front Office*, *Housekeeping*, *Engineering*, hingga *Food and Beverage Department* yang berperan penting dalam menjaga kepuasan tamu selama menginap.

Departemen *Food and Beverage* terdiri dari dua bagian utama, yaitu *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*. *Food and Beverage Product* adalah segala jenis produk makanan dan minuman yang diproduksi, diolah, dan disajikan kepada tamu di hotel, restoran, bar, maupun outlet lainnya, Sedangkan *food and beverage service* adalah layanan yang diberikan kepada tamu dalam penyajian makanan dan minuman, mulai dari menyambut tamu, mencatat pesanan, menyajikan produk F&B, hingga memberikan pelayanan pasca makan (*after service*). Salah satu bagian penting dalam *food and beverage service* adalah *waiter* dan *waitress* yang bertugas melayani, menyajikan makanan serta minuman kepada

tamu, dan menjadi garda terdepan dalam menghadapi langsung keluhan tamu. Dalam proses pelayanan di restoran, keluhan atau *guest complaint* menjadi hal yang tidak dapat dihindari, khususnya apabila terdapat ketidaksesuaian antara keinginan tamu dan pelayanan yang diterima. Penanganan *complaint* yang tepat, cepat, dan ramah akan sangat menentukan tingkat kepuasan tamu dan citra hotel secara keseluruhan. *Complaint* sering terjadi pada saat orderan banyak dan biasanya *complaint* sering di sebabkan karena makanan atau minuman lama di sajikan, staff yang masuk biasanya kurang, dalam seminggu biasanya *complaint* terjadi tiga sampai lima kali.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan pentingnya peran penanganan keluhan dalam industri hospitality diantaranya Rimbaesa & Febianti, (2023) dalam penelitiannya di Senses Restaurant The Ritz-Carlton Nusa Dua Bali menekankan pentingnya sikap empati dan komunikasi interpersonal dalam menyelesaikan keluhan secara langsung. *Complaint* biasanya terjadi karena makanan atau minuman yang dipesan lama disajikan dan apabila makanan atau minuman yang dipesan tidak sesuai dengan yang disajikan. Persamaan terletak pada fokus industri (Hospitality, F&B service) dan pentingnya sikap empati serta komunikasi dalam menangani keluhan tamu. Perbedaan utama adalah pada objek penelitian (restoran mewah dan bar hotel) dan fokus kajian (empati, komunikasi dan tahapan penanganan complaint).

Sementara itu (Novitasari, 2023) dalam studi kuantitatifnya di The Café Restaurant di Hotel The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali menunjukkan bahwa proses penanganan memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan pelanggan,

meskipun lebih kecil dibandingkan dari segi harga dan kualitas pelayanan. *Complaint* dari tamu biasanya langsung disampaikan kepada *waiter* atau *waitress*, dan ada juga yang lewat *google review*. Persamaan dengan tugas akhir penulis adalah terletak pada penyebab keluhan atau *complaint* yang terjadi karena makanan atau minuman yang dipesan lama disajikan dan apabila makanan atau minuman yang dipesan tidak sesuai dengan yang disajikan.

Berbeda dengan kedua penelitian tersebut, tugas akhir ini menitikberatkan pada proses penanganan keluhan oleh *waiter* atau *waitress* di Royal Sunset Bar Hotel Royal Regantris Trawangan, baik dari tahap persiapan hingga penanganan, khususnya dalam konteks tamu mancanegara yang sering datang ke kawasan ini.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat judul "*Penanganan Guest Complaint oleh Waiter atau Waitress Food And Beverage Service pada Royal Sunset Bar Hotel Royal Regantris Trawangan*". Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai tantangan dan strategi *waiter* atau *waitress* dalam menangani keluhan tamu secara profesional, serta menjadi referensi yang bermanfaat dalam pengembangan kualitas pelayanan *food and beverage* di industri perhotelan.

B. Rumusan Masalah

Bedasarkan uraian di atas, dan pengamatan penulis selama terjun langsung kelapangan, maka penulis merumuskan masalah :

1. Bagaimana Penanganan *guest complaint* oleh *waiter* atau *waitress* di Royal Sunset Bar Hotel Royal Regantris Trawangan?

2. Apa saja hambatan yang *waiter* atau *waitress* dalam memberikan penanganan *guest complaint* pada Royal Sunset Bar Hotel Royal Regantris Trawangan?

C. Tujuan dan Manfaat Penulis

1. Tujuan penulis

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

- a Menjelaskan pelayanan *waiter/waitress* dalam penanganan *guest complaint*.
- b Menjelaskan hambatan yang dihadapi oleh *waiter/waitress* dalam memberikan penanganan *guest complaint*.

2. Manfaat penulis bagi mahasiswa

- a Sebagai salah satu syarat akademis yang harus di tempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III Pada jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
- b Mengetahui cara menangani *guest complaint* oleh waiter atau waitrees di Royal Sunset Bar Hotel Royal Regantris Trawangan.

3. Bagi Politeknik Negeri Bali

- a Menjadi refrensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah wawasan dalam bidang *food and beverage service*.
- b Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide-ide

melalui penulisan tugas dan juga refrensi bagi mahasiswa maupun dosen.

- c pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang *food and beverage service*.

4. Bagi Perusahaan

Hasil penulisan ini diharapkan sebagai masukan bagi restoran di hotel Royal Regantris Trawangan untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan maupun pelayanan khususnya pada bagian *food and beverage service*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Dalam pembuatan tugas akhir ini metode yang di gunakan penulis sebagai berikut :

1. Metode observasi

Metode observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan melihat langsung di lapangan (Tanujaya, 2017). Metode observasi dengan cara mengamati secara langsung keseluruhan, dan terlibat langsung. Metode observasi yaitu metode pengumpulan data dengan cara berpartisipasi secara langsung dalam penanganan *guest complain* , melakukan pengamatan mengenai *handling*, prosedur penanganan *guest complaint* dan mencaatat data yang diperlukan dalam penanganan *complaint*, khususnya yang berkaitan dengan penanganan *guest complaint* oleh *waiter/waitress* pada royal restorant di Royal Regantris Gili Trawangan.

2. Metode wawancara

Metode Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar

informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Wijoyo, 2022). Metode wawancara yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur secara langsung kepada outlet manager, supervisor, dan staff Royal restoran mengenai cara *handling complaint* dan data yang diperlukan saat melakukan penanganan *complaint*.

3. Metode kepustakaan

Metode kepustakaan Merupakan teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan cara membaca buku (Hafidzhoh et al., 2023). Penulis memperoleh data dari buku dan *google scholar*.

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Millah et al., 2023). Teknik analisis data yang di gunakan penulisan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan cara memaparkan dan menguraikan serta memberikan gambaran mengenai penanganan *guest complaint* oleh *waiter/waitress* di Royal Sunset Bar Hotel Royal Regantris Trawangan.

5. Metode penyajian hasil analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan yaitu teknik formal dan

informal. Teknik formal yaitu penyajian hasil analisis data yang di sajikan dalam bentuk tabel,foto dan lain lain. Sedangkan teknik informal yaitu penyajian hsil analisis yang dilakukan dengan cara mendeskripsikan atau penjelasan- penjelasan. Data yang disajikan oleh penulis juga menyertakan bahan, tabel, dan gambar yang jelas dan benar sesuai dengan penanganan *guest complaint* oleh *waiter* atau *waitress* di Royal *Sunset Bar* Hotel Royal Regantris Trawangan.



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Keberhasilan dalam menangani keluhan tamu sangat bergantung pada kesiapan dan profesionalisme pelayanan. Tahap persiapan yang meliputi persiapan diri, area kerja, dan peralatan memiliki peran penting dalam menciptakan pelayanan yang prima. Penanganan keluhan dilakukan melalui tahapan mendengarkan aktif, menunjukkan empati, meminta maaf, mengidentifikasi masalah, memberikan solusi, serta melakukan tindak lanjut dan ucapan terima kasih kepada tamu.

Contoh kasus yang diambil terkait keluhan tamu atas minuman mojito menunjukkan bahwa respon cepat dan sikap sopan dari *waiter* atau *waitrees* dapat memulihkan kepuasan tamu meskipun terjadi kesalahan dalam pelayanan. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa hambatan, antara lain perbedaan bahasa, keterbatasan persediaan stok, serta tingginya tingkat keramaian bar pada waktu tertentu. Hambatan-hambatan tersebut dapat mengganggu kelancaran proses penanganan keluhan tamu apabila tidak ditangani dengan tepat dan cepat. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pelatihan, koordinasi antar departemen, serta manajemen operasional yang lebih baik untuk mendukung *waiter/waitress* dalam menangani *guest complaint* secara optimal demi menjaga kualitas pelayanan dan citra positif hotel di mata tamu.

B. Saran

Berdasarkan hambatan-hambatan yang dihadapi oleh *waiter* atau *waitress* dalam menangani *guests' complaint* di Royal Sunset Bar Hotel Royal Regantris Trawangan, berikut beberapa saran yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan:

1. Mengadakan Pelatihan Bahasa Asing Dasar (Bahasa Inggris *Hospitality*)

Mengingat mayoritas tamu berasal dari mancanegara, penting bagi pihak manajemen untuk memberikan pelatihan bahasa asing, khususnya Bahasa Inggris dasar yang berkaitan dengan pelayanan dan penanganan keluhan tamu. Dengan keterampilan bahasa yang lebih baik, staf dapat memahami dan merespons keluhan tamu secara lebih tepat dan percaya diri.

2. Meningkatkan pengelolaan stok bahan minuman

Untuk mengatasi kendala keterbatasan bahan baku seperti daun mint, jeruk nipis, atau es batu, perlu adanya sistem monitoring stok yang lebih teratur. Bagian bar dan kitchen harus melakukan pengecekan rutin serta komunikasi yang baik agar *waiter* mengetahui ketersediaan bahan sebelum menerima pesanan tamu.

3. Penambahan jumlah staf pada jam ramai (*peak time*)

Mengingat lonjakan tamu sering terjadi menjelang *sunset*, disarankan agar manajemen menyesuaikan jumlah tenaga kerja yang bertugas di waktu-waktu sibuk. Penambahan staf pada waktu tertentu dapat membantu mempercepat pelayanan serta mengurangi tekanan pada *waiter* atau *waitress* saat menangani *complain*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariesa, K. W., Ayu, I., Puspa, S., Ayu, I. G., & Wita, P. (2024). Handling Guest Complaints with the Identify , Listen , Empathize , Analyze , Deliver Solution Method at Intercontinental Bali Resort Penanganan Keluhan Tamu dengan Metode Identify , Listen , Empathize , Analyze , Deliver Solution di Intercontinental Bali. *Jurnal Manajemen*, 2(10), 1401–1414.
- Asiva Noor Rachmayani. (2024). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Kualitas Pelayanan F&B Pada Hotel Bintang Lima: Studi Empiris Di Grand Hotel Preanger. *Jurnal Bina Manajemen*, 13(1), 13–21.
- Aswan Risaldy, H., & Septian Hardinata, R. (2023a). Volume 6 ; Nomor 2. *Juli*, 6, 539–548.
- Aswan Risaldy, H., & Septian Hardinata, R. (2023b). Volume 6 ; Nomor 2. *Rancang Bangun Sistem Informasi Menu Makanan Berbasis Web (Studi*, 6, 539–548.
<https://ojs.trigunadharma.ac.id/index.php/jsk/index>
- Ernanda, B., & Suyuthie, H. (2020). Penanganan Keluhan Tamu Di New D'dhave Hotel Padang. *Jurnal Pendidikan Dan Keluarga*, 11(02), 270.
<https://doi.org/10.24036/jpk/vol11-iss02/675>
- Hafidzhoh, K. A. M., Madani, N. N., Aulia, Z., & Setiabudi, D. (2023). Belajar Bermakna (Meaningful Learning) Pada Pembelajaran Tematik. *Student Scientific Creativity Journal*, 1(1), 390–397. <https://doi.org/10.55606/sscj-amik.v1i1.1142>
- Lianty, & Rusfika, F. (2019). Perancangan Comfy Prime Hotel Bintang Empat Dengan Pendekatan Arsitektur Minimalis Di Bandung. *Tugas Akhir Program Studi Arsitektur, Fakultas Teknik Sipil Dan Perencanaan, Institut Teknologi Nasional, Bandung*, 11–12.
- Millah, A. S., Apriyani, Arobiah, D., Febriani, E. S., & Ramdhani, E. (2023). Analisis Data dalam Penelitian Tindakan Kelas. *Jurnal Kreativitas Mahasiswa*, 1(2), 140–153.
- Novitasari, N. P. (2023). *Tugas akhir penanganan tamu handle with care oleh hostess pada the café restaurant di the mulia, mulia resort and villas nusa dua*.
- Pipit, Pitrianasary, V., Susanty, S., & Athar, L. M. I. (2024). 3 1,2,3. 4(1), 243–255.
- Putra, K. A. D., Hidayatullah, F., & Farida, N. (2020). Mediatisasi Layanan Pesan Antar Makanan Di Indonesia Melalui Aplikasi Go-Food. *Islamic Communication Journal*, 5(1), 114. <https://doi.org/10.21580/icj.2020.5.1.5416>
- Rimbaesa, I. G. N. C., & Febianti, F. (2023). Penanganan Keluhan Tamu di Senses Restaurant of Ritz-Carlton Nusa Dua Bali. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(3), 804–809. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i3.374>
- Setyoatmodjo, K., & Rusdiana, R. P. (2023). Kukuh Setyoatmodjo, Restu Putri Rusdiana <http://jurnal.akpada.ac.id/index.php/nusantara> 35. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)* –, 6(1), 35–46.
- Susilowati, T., & Saputra, A. P. (2021). Peranan unit lost and found dalam penanganan bagasi yang bermasalah pada maskapai citilink indonesia di bandara halim perdanakusuma. *Jurnal Mitra Manajemen*, 12(1), 39–44.
<https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jmm/article/view/631>
- Suwarno, Y., Laksmiastari, R., & Widyawati, K. (2018). Perancangan Hotel Bintang Tiga dengan Konsep Hospitality di Jakarta Selatan. *Jurnal Desain*, 5(01), 53.
<https://doi.org/10.30998/jurnal desain.v5i01.2179>
- Tanujaya, C. (2017). Perancangan Standart Operational Procedure Produksi Pada Perusahaan

- Coffeein. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 2(1), 90–95.
- Wahyuni, I. A. P. P. S. W., & Parma, I. P. G. (2020). Penerapan SOP Bagi Mahasiswa PKL Pada Departemen Food And Beverage Service The Oberoi Beach Resort, Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(1), 20. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v3i1.28997>
- Wijoyo, H. (2022). Analisis teknik wawancara (pengertian wawancara, bentuk- bentuk pertanyaan wawancara) dalam penelitian kualitatif bagi mahasiswa teologi dengan tema pekabaran injil melalui penerjemahan alkitab. *Academia.Edu*, 1–10.
- Zatilhija, N. A., & Wahyuningsih, W. (2024). Pembuatan Media Pembelajaran Video Animasi pada Materi Saus Dasar (Mother sauce) dan Turunannya di SMK Widya Praja Ungaran. *Food Science and Culinary Education Journal*, 11(2), 55–62. <https://doi.org/10.15294/focuze.v11i2.58764>
- Ariesa, K. W., Ayu, I., Puspa, S., Ayu, I. G., & Wita, P. (2024). Handling Guest Complaints with the Identify , Listen , Empathize , Analyze , Deliver Solution Method at Intercontinental Bali Resort Penanganan Keluhan Tamu dengan Metode Identify , Listen , Empathize , Analyze , Deliver Solution di Intercontinental Bali. *Jurnal Manajemen*, 2(10), 1401–1414.
- Asiva Noor Rachmayani. (2024). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Kualitas Pelayanan F&B Pada Hotel Bintang Lima: Studi Empiris Di Grand Hotel Preanger. *Jurnal Bina Manajemen*, 13(1), 13–21.
- Aswan Risaldy, H., & Septian Hardinata, R. (2023a). Volume 6 ; Nomor 2. *Juli*, 6, 539–548.
- Aswan Risaldy, H., & Septian Hardinata, R. (2023b). Volume 6 ; Nomor 2. *Rancang Bangun Sistem Informasi Menu Makanan Berbasis Web (Studi*, 6, 539–548. <https://ojs.trigunadharma.ac.id/index.php/jsk/index>
- Ernanda, B., & Suyuthie, H. (2020). Penanganan Keluhan Tamu Di New D'dhave Hotel Padang. *Jurnal Pendidikan Dan Keluarga*, 11(02), 270. <https://doi.org/10.24036/jpk/vol11-iss02/675>
- Hafidzhoh, K. A. M., Madani, N. N., Aulia, Z., & Setiabudi, D. (2023). Belajar Bermakna (Meaningful Learning) Pada Pembelajaran Tematik. *Student Scientific Creativity Journal*, 1(1), 390–397. <https://doi.org/10.55606/sscj-amik.v1i1.1142>
- Lianty, & Rusfika, F. (2019). Perancangan Comfy Prime Hotel Bintang Empat Dengan Pendekatan Arsitektur Minimalis Di Bandung. *Tugas Akhir Program Studi Arsitektur, Fakultas Teknik Sipil Dan Perencanaan, Institut Teknologi Nasional, Bandung*, 11–12.
- Millah, A. S., Apriyani, Arobiah, D., Febriani, E. S., & Ramdhani, E. (2023). Analisis Data dalam Penelitian Tindakan Kelas. *Jurnal Kreativitas Mahasiswa*, 1(2), 140–153.
- Novitasari, N. P. (2023). *Tugas akhir penanganan tamu handle with care oleh hostess pada the café restaurant di the mulia, mulia resort and villas nusa dua*.
- Pipit, Pitrianasary, V., Susanty, S., & Athar, L. M. I. (2024). 3 1,2,3. 4(1), 243–255.
- Putra, K. A. D., Hidayatullah, F., & Farida, N. (2020). Mediatisasi Layanan Pesan Antar Makanan Di Indonesia Melalui Aplikasi Go-Food. *Islamic Communication Journal*, 5(1), 114. <https://doi.org/10.21580/icj.2020.5.1.5416>
- Rimbaesa, I. G. N. C., & Febianti, F. (2023). Penanganan Keluhan Tamu di Senses Restaurant of Ritz-Carlton Nusa Dua Bali. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(3), 804–809. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i3.374>
- Setyoatmodjo, K., & Rusdiana, R. P. (2023). Kuku Setyoatmodjo, Restu Putri Rusdiana

- <http://jurnal.akparda.ac.id/index.php/nusantara> 35. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)* –, 6(1), 35–46.
- Susilowati, T., & Saputra, A. P. (2021). Peranan unit lost and found dalam penanganan bagasi yang bermasalah pada maskapai citilink indonesia di bandara halim perdanakusuma. *Jurnal Mitra Manajemen*, 12(1), 39–44.
<https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jmm/article/view/631>
- Suwarno, Y., Laksmitasari, R., & Widyawati, K. (2018). Perancangan Hotel Bintang Tiga dengan Konsep Hospitality di Jakarta Selatan. *Jurnal Desain*, 5(01), 53.
<https://doi.org/10.30998/jurnaldesain.v5i01.2179>
- Tanujaya, C. (2017). Perancangan Standart Operational Procedure Produksi Pada Perusahaan Coffecin. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 2(1), 90–95.
- Wahyuni, I. A. P. P. S. W., & Parma, I. P. G. (2020). Penerapan SOP Bagi Mahasiswa PKL Pada Departemen Food And Beverage Service The Oberoi Beach Resort, Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(1), 20.
<https://doi.org/10.23887/jmpp.v3i1.28997>
- Wijoyo, H. (2022). Analisis teknik wawancara (pengertian wawancara, bentuk- bentuk pertanyaan wawancara) dalam penelitian kualitatif bagi mahasiswa teologi dengan tema pekabaran injil melalui penerjemahan alkitab. *Academia.Edu*, 1–10.
- Zatilhija, N. A., & Wahyuningsih, W. (2024). Pembuatan Media Pembelajaran Video Animasi pada Materi Saus Dasar (Mother sauce) dan Turunannya di SMK Widya Praja Ungaran. *Food Science and Culinary Education Journal*, 11(2), 55–62.
<https://doi.org/10.15294/focuze.v11i2.58764>



POLITEKNIK NEGERI BALI