

TUGAS AKHIR
PENANGANAN GUEST COMPLAINT
OLEH GUEST SERVICE AGENT
DI THE JAYAKARTA LOMBOK BEACH RESORT & SPA



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ilham Pradita

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
LOMBOK BARAT
2025

TUGAS AKHIR
PENANGANAN GUEST COMPLAINT
OLEH GUEST SERVICE AGENT
DI THE JAYAKARTA LOMBOK BEACH RESORT & SPA



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ilham Pradita
NIM: 2215903009

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

TUGAS AKHIR
PENANGANAN GUEST COMPLAINT
OLEH GUEST SERVICE AGENT
DI THE JAYAKARTA LOMBOK BEACH RESORT & SPA

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ilham Pradita
NIM: 2215903009

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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang maha Esa, karena atas berkat Rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir yang saya susun yang berjudul Penanganan Guest Complaint Oleh Guest Service Di The Jayakarta Lombok Beach Resort & spa dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan (Penanganan Guest Complaint Oleh Guest Service Di The Jayakarta Lombok Beach Resort & spa) serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-3 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 di atasi dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M. eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali PSDKU Lombok Barat
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 PSDKU Lombok Barat.
3. Putu Tika Virginia S.Pd., M. Pd, selaku sekretaris jurusan pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberi kesempatan untuk menempuh Pendidikan di jurusan pariwisata Politeknik Negeri Bali PSDKU Lombok Barat.
4. Kanah, S.Pd., M.Hum, selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
5. Farha, S.E., M. Ak, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam Tugas akhir.
6. Bapak Lalu Mustiria Adnan, selaku Executive front Office Yang telah memberikan kesempatan untuk saya menimba ilmu dan memberikan saran di The Jayakarta Lombok Beach Resort & spa

7. Seluruh staff *Front Office* yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi DIII Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali PSDKU Lombok Barat.
9. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali PSDKU Lombok Barat yang telah memberikan semangat, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini. Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya.
10. Bapak Musleh dan Ibu Halimah, kedua orang tua penulis yang telah memberikan motivasi, dukungan, pengorbanan 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 PSDKU Lombok Barat.

Lombok Barat, July 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Dan Manfaat.....	3
D. Metode Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Hotel	7
B. Guest.....	10
C. Complaint	10
D. Penanganan Complaint di Hotel.....	11
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	13
A. Lokasi dan Sejarah The Jayakarta Lombok Beach Resort & Spa.....	13
B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Jayakarta Lombok Beach Resort & Spa.....	15
C. Struktur Organisasi The Jayakarta Lombok Beach Resort & Spa	19
BAB IV PEMBAHASAN.....	25
A. Peran Front Office Department.....	25
B. Penanganan Guest Complaint oleh Guest Service Agent (GSA).....	25
C. Kendala yang Dihadapi	30
BAB V PENUTUP.....	32
A. Kesimpulan	32
B. Saran.....	32
DAFTAR PUSTAKA	34
LAMPIRAN	36

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar	16
Tabel 3.2 Restoran & Bar.....	16
Tabel 3.3 Venue	17
Tabel 3.4 Jenis – jenis Kolam Renang	17

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo The Jayakarta Lombok Beach Resort & Spa	14
Gambar 3.2 Struktur Organisasi.....	19
Gambar 3.3 Struktur Organisasi <i>Front Office</i>	20
Gambar 4.1 <i>Finger Print</i>	26
Gambar 4.2 Contoh Salah Satu Seragam <i>Guest Service Agent</i>	27
Gambar 4.3 <i>Morning Briefing Front Office</i>	27
Gambar 4.4 Contoh <i>Grooming</i>	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hotel Signage	56
Lampiran 2 Hotel Lobby	56
Lampiran 3 <i>Morning Briefing Front Office</i>	56
Lampiran 4 <i>Front Office Area</i>	56
Lampiran 5 <i>Handling Guest Complaint</i>	56
Lampiran 6 <i>Front Office Uniform</i>	56

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

The Jayakarta Lombok Beach Resort & Spa merupakan salah satu hotel berbintang yang berlokasi di Lombok Barat dan menjadi pilihan akomodasi bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Hotel ini menawarkan berbagai fasilitas serta pelayanan yang berkualitas, sehingga mampu menarik minat wisatawan yang datang untuk tujuan liburan, bisnis, maupun acara lainnya. Seperti halnya hotel berbintang pada umumnya, operasional The Jayakarta Lombok Beach Resort & Spa ditunjang oleh berbagai departemen, antara lain *front office*, *housekeeping*, *food and beverage*, *engineering*, *accounting*, *human resource*, serta *sales and marketing*.

Salah satu departemen yang memiliki peranan penting adalah *front office (FO)*. Departemen ini menjadi pusat pelayanan pertama yang berinteraksi dengan tamu, sehingga sangat menentukan citra awal hotel. Petugas *front office* bertanggung jawab atas berbagai layanan, mulai dari reservasi, check-in dan check-out, penanganan keluhan, hingga pemberian informasi dan pelayanan tambahan (Fauzan, 2024). Agar dapat menjalankan fungsinya dengan optimal, diperlukan peran *guest service agent (GSA)* yang memiliki kompetensi komunikasi, keterampilan pelayanan, serta penguasaan bahasa asing.

Guest service agent memiliki tugas utama melayani reservasi, registrasi, pengalokasian kamar, sekaligus menjadi pusat informasi bagi tamu

maupun antar-departemen hotel. Selain itu, GSA juga berperan penting dalam menangani keluhan (*guest complaint*), misalnya terkait pelayanan yang kurang ramah, kamar yang tidak bersih, AC rusak, atau pelayanan staf yang lambat. Penanganan keluhan menjadi aspek penting dalam menjaga kualitas layanan, karena dengan adanya complaint, pihak hotel dapat mengetahui letak kekurangan dan memperbaikinya sehingga kesalahan yang sama tidak terulang. Penanganan yang tepat akan meningkatkan kepuasan tamu serta citra positif hotel di mata pelanggan (Ariyani & Eriska, 2019).

Beberapa penelitian sebelumnya juga membahas topik serupa. Penelitian oleh Sari (2023) yang berjudul “Penanganan Guest Complaint oleh Receptionist pada Hotel Pramana Watu Kurung Ubud” menunjukkan bahwa receptionist memiliki peran penting dalam menangani keluhan tamu untuk menjaga kepuasan serta citra hotel. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian penulis adalah sama-sama membahas penanganan guest complaint di Front Office Department. Perbedaannya terletak pada objek penelitian, di mana Tresna Sari meneliti receptionist, sedangkan penelitian penulis berfokus pada Guest Service Agent (GSA).

Penelitian lain oleh Yanti (2023) yang berjudul “Penanganan Guest Complaint oleh Waiter pada The Café Restaurant di Hotel The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua, Bali” lebih menitikberatkan pada penanganan keluhan di Food & Beverage Department. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian penulis adalah sama-sama membahas penanganan guest complaint. Perbedaannya terletak pada posisi yang diteliti, yaitu waiter di

restoran, sedangkan penelitian penulis meneliti *guest service agent* (GSA) di *front office department*.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian dengan judul: “Penanganan Guest Complaint oleh Guest Service Agent (GSA) di The Jayakarta Lombok Beach Resort & Spa.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penanganan *guest complaint* oleh *guest service* di The Jayakarta Lombok Beach Resort & Spa?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam menangani *guest complaint* dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penyusunan tugas akhir ini adalah untuk:

- a. Mendeskripsikan penanganan *guest complaint* oleh *guest service* di The Jayakarta Lombok Beach Resort & Spa.
- b. Menjelaskan kendala yang dihadapi *guest service* dalam menangani *guest complaint* dan cara mengatasinya.

2. Manfaat Penelitian

- a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat kelulusan Program Studi Diploma III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
 - 2) Menambah pengetahuan dan pengalaman mengenai strategi penanganan *guest complaint* oleh *guest service*.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali
- 1) Menjadi referensi di perpustakaan kampus untuk mendukung penelitian selanjutnya.
 - 2) Menjadi bahan masukan dan perbandingan bagi mahasiswa maupun dosen dalam penyusunan tugas akhir di bidang perhotelan.
- c. Bagi Pihak Hotel
- 1) Memberikan masukan bagi manajemen dalam meningkatkan mutu pelayanan, khususnya dalam hal penanganan *guest complaint*.
 - 2) Menjadi bahan evaluasi bagi *front office* dalam menjaga kualitas layanan dan kepuasan tamu.

D. Metode penulisan tugas akhir

1. Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh data yang nyata sesuai kondisi di lapangan. Dalam

penelitian ini, observasi dilakukan terhadap aktivitas *guest service* di The Jayakarta Lombok Beach Resort & Spa, khususnya dalam proses penanganan *guest complaint*, mulai dari penerimaan keluhan, penyampaian solusi, hingga tindak lanjut yang diberikan kepada tamu.

b. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan narasumber untuk memperoleh informasi yang relevan (Sujarweni, 2014). Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan pihak terkait, seperti *outlet manager*, supervisor, dan staf *front office*. Tema wawancara berfokus pada prosedur penanganan *guest complaint*, kendala yang sering dihadapi dalam proses pelayanan, serta solusi yang diterapkan untuk menjaga kepuasan tamu.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menelaah berbagai literatur, seperti buku, jurnal, artikel ilmiah, serta penelitian terdahulu yang relevan (Puspitasari & Ulum, 2020). Melalui metode ini, penulis memperoleh landasan teori mengenai pelayanan *front office*, konsep penanganan *guest complaint*, service recovery, serta penelitian-penelitian sebelumnya yang menjadi pembanding.

Data dari studi kepustakaan ini digunakan sebagai dasar untuk memperkuat analisis dan mendukung hasil temuan lapangan.

2. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif dengan langkah-langkah:

- a. Mengelompokkan data sesuai topik.
- b. Menganalisis secara deskriptif untuk menemukan pola dan informasi penting.
- c. Menyajikan hasil analisis dalam bentuk uraian naratif, tabel, maupun gambar (Fadilla & Wulandari, 2023).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penanganan *guest complaint* oleh *guest service agent* (GSA) di The Jayakarta Lombok Beach Resort & Spa, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan:

1. Penanganan *complaint* oleh GSA telah berjalan cukup baik dan sistematis, sesuai dengan standar pelayanan hotel serta prinsip HEAT (*hear, empathize, apologize, take action & follow up*). Sikap ramah, empati, dan solutif menjadi kunci utama dalam menghadapi keluhan tamu.
2. Kendala utama dalam proses penanganan *complaint* meliputi keterlambatan respon dari departemen terkait, keterbatasan fasilitas saat tingkat hunian tinggi, hambatan bahasa, serta terbatasnya kewenangan GSA untuk mengambil keputusan langsung.
3. Penanganan *complaint* yang efektif membutuhkan dukungan penuh dari seluruh departemen serta kebijakan manajemen yang memberi ruang lebih luas bagi GSA dalam melakukan *service recovery* sederhana.

B. Saran

Sebagai tindak lanjut dari penelitian ini, penulis memberikan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak manajemen Hotel The Jayakarta Lombok Beach Resort & Spa, yaitu:

1. Meningkatkan koordinasi antar departemen dengan sistem komunikasi internal yang lebih cepat dan efektif.
2. Memberikan pelatihan rutin kepada *guest service agent* (GSA) terkait komunikasi efektif, manajemen emosi, serta penguasaan bahasa asing.
3. Memberikan kewenangan terbatas kepada GSA untuk melakukan kompensasi kecil sebagai bentuk *service recovery* terhadap tamu.
4. Mengembangkan sistem pencatatan *complaint* berbasis digital agar data keluhan lebih terstruktur, mudah dievaluasi, dan dapat digunakan untuk peningkatan kualitas layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariyani, N. D., & Eriska, I. I. (2019). tinjauan komplain pasien rawat jalan guna meningkatkan mutu pelayanan customer serviced di rumah sakit al-islam bandung 1Nurul. *Infokes-Politeknik Piksi Ganesha*, 53(9), 88–93.
- Bunsaman, S. M., & Krisnani, H. (2020). Peran Orangtua Dalam Pencegahan Dan Penanganan Penyalahgunaan Narkoba Pada Remaja. *Prosiding Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 7(1), 221. <https://doi.org/10.24198/jppm.v7i1.28132>
- Dwi Insani, Y., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1), 13–28. <https://doi.org/10.51977/jiip.v2i1.297>
- Ekaningrum, Y. (2023). Standar Operasional Prosedur Guest Relation Officer (GRO) di ZAP Clinic Surabaya. *Jurnal Bisnis & Teknologi Politeknik NSC Surabaya*, 27–30.
- Fahmi, M. S., Klau, R. G., & Utam, G. A. (2022). Kesiapan Pelaku Pariwisata Di Lombok Barat Terhadap Perlindungan Hukum Atas Hak Kekayaan Intelektual (HKI) Pasca Diresmikannya Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) Pariwisata Mandalika. *Jurnal Komunitas Yustisia*, 5(3), 459–468. <https://doi.org/10.23887/jatayu.v5i3.55951>
- Hardianto, W. T., Fithriana, N., & Rohman, A. (2021). Model Complaint Mechanism Dalam Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Reformasi*, 11, 24–30. <https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/reformasi/article/view/2252>
- Hayati¹, R., Andriani², D., Sari, A., Hayati, R., Andriani, D., & Sasmita, A. S. (2020). Efektivitas Komunikasi Antara Staf Reservasi Dan Guest Service Agent Pada Hotel Mercure Palu EFEKTIVITAS KOMUNIKASI ANTARA STAF RESERVASI DAN GUEST SERVICE AGENT PADA HOTEL MERCURE PALU EFFECTIVENESS BETWEEN RESERVATION STAFF AND GUEST SERVICE AGENTS AT H. *Sasmita³ Jurnal Mallinosata*, 5(1), 34–42.
- Kurniawan, H., Apriliah, W., Kurnia, I., & Firmansyah, D. (2021). Penerapan Metode Waterfall Dalam Perancangan Sistem Informasi Penggajian Pada Smk Bina Karya Karawang. *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 14(4), 13–23. <https://doi.org/10.35969/interkom.v14i4.78>
- Nitami, A., Munthe, A. A., & Masrizal. (2021). Sistem Informasi Reservasi Hotel Rantauprapat Berbasis Web Dengan FrameworkCodeigniter. *Journal of Student*

Development Information System (JoSDIS), 1(3), 7–17.

- 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.akpada.ac.id/index.php/jurnalnusantara/article/view/32>
- Puspitasari, Y. D., & Ulum, W. M. (2020). Studi Kepustakaan Siswa Hiperaktif Dalam Pembelajaran di Sekolah. *Jurnal DIDIKA : Wahana Ilmiah Pendidikan Dasar*, 6(2), 304–313.
- Rahayu, E., Adilase, B. P., Subrata, G., & Yuliamir, H. (2022). Pengaruh Kualitas Makanan Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Banquet Awan Sewu Hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 5(1), 82–91. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v5i1.45299>
- Rizky Fadilla, A., & Ayu Wulandari, P. (2023). Literature Review Analisis Data Kualitatif: Tahap Pengumpulan Data. *Mitita Jurnal Penelitian*, 1(No 3), 34–46.
- V. Wiratna Sujarweni. (2014). Metodologi Penelitian. *PT. Rineka Cipta, Cet.XII)an Praktek, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, Cet.XII)*, 107.
- Yuliyana, N. M., Terapan, F. I., Taufiq, R., Terapan, F. I., Sumarsih, U., & Terapan, F. I. (2022). *Penanganan Keluhan Tamu Oleh Guest Relation Officer*. 8(6), 809–818.
- Sari, N. L. M. Tresna (2023). Penanganan Guest Complaint oleh Receptionist pada Hotel Pramana Watu Kurung Ubud (Tugas Akhir, Politeknik Negeri Bali, Program Studi DIII Perhotelan).
- Yanti, N. P. W. Trisna (2023). Penanganan Guest Complaint oleh Waiter pada The Café Restaurant di Hotel The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua, Bali (Tugas Akhir, Politeknik Negeri Bali, Program Studi DIII Perhotelan).