

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN KELUHAN TAMU DI RUMARI RESTAURANT
RAFFLES BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

FERSIANUS BURMAN

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN KELUHAN TAMU DI RUMARI RESTAURANT
RAFFLES BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**FERSIANUS BURMAN
NIM. 2215823058**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN KELUHAN TAMU DI RUMARI RESTAURANT
RAFFLES BALI**

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

Fersianus Burman
NIM. 2215823058

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya, sehingga tugas akhir dengan judul “Penanganan Keluhan Tamu di Rumari Restaurant” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan Keluhan Tamu di Rumari Restaurant 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 terima kasi yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada Penulis 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 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 Koprodi DIII Perhotelan dan pembimbing 1 yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh

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

5. Ir. I Gusti Agung Sadnyana Putra, M. Kom selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam pembuatan tugas akhir ini.
6. Ibu Margareta Pertiwi, selaku Human Resources Manager Raffles Bali, yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel.
7. Seluruh staff Raffles Bali, yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
8. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D III Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
9. Bapak Yohanes Jangu dan Ibu Maria Imakulata Ilung, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan, mendidik, dan menyekolahkan hingga Penulis berada dititik ini.

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

Badung, Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	v
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	2
DAFTAR TABEL	4
DAFTAR GAMBAR.....	5
DAFTAR LAMPIRAN	6
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penulisan	4
D. Manfaat Penulis	5
E. Metode Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Hotel	8
B. Restoran	10
C. Pramusaji	14
D. Tamu	14
E. Keluhan.....	15
E. Penanganan.....	16
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	17
A. Lokasi dan Sejarah Raffles Bali.....	17
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Raffles Bali	18
C. Struktur Organisasi Raffles Bali	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Penanganan Keluhan Tamu di Rumari Restaurant Raffles Bali.....	38

BAB V PENUTUP	50
A. Simpulan	50
B. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN	55



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar	19
-----------------------------	----



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo Raffles Bali.....	17
Gambar 2. 2 Ocean/panoramick Pool Villa.....	21
Gambar 2. 3 Hilltop Pool Villa.....	22
Gambar 2. 4 Oceanfront Two Bedrooms Pool Villa	22
Gambar 2. 5 Raffles Presidential Villa	23
Gambar 2. 6 Rumari Restaurant	24
Gambar 2. 7 Loloan Restaurant.....	25
Gambar 2. 8 The Writers Bar	26
Gambar 2. 9 Loloan Bar	27
Gambar 2. 10 Struktur Organisasi Raffles Bali.....	29
Gambar 2. 11 Struktur Organisasi Food & Beverage Service.....	30



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jenis – jenis Vila Raffles Bali	55
---	----



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel merupakan salah satu bentuk akomodasi dalam industri pariwisata yang menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan, minuman, serta fasilitas penunjang lainnya bagi para tamu yang sedang melakukan perjalanan, baik untuk keperluan bisnis maupun liburan. Kualitas pelayanan menjadi elemen utama dalam menentukan tingkat kepuasan tamu, karena pelayanan yang baik akan berdampak pada citra hotel serta tingkat okupansi. Salah satu jenis hotel yang menerapkan standar pelayanan tertinggi adalah hotel berbintang lima, yang menawarkan fasilitas premium serta pengalaman menginap yang eksklusif dan personal. Salah satu contoh hotel berbintang lima yang beroperasi dengan standar layanan internasional adalah Raffles Bali.

Raffles Bali merupakan salah satu hotel mewah yang terletak di kawasan Nusa Dua, Bali, yang dikenal dengan pelayanan berkualitas tinggi dan fasilitas terbaik untuk para tamu. Sebagai bagian dari layanan premium yang ditawarkan, Raffles Bali juga memiliki berbagai pilihan restoran yang mengedepankan pengalaman kuliner yang luar biasa. Salah satu restoran andalan di Raffles Bali adalah Rumari, yang menawarkan berbagai hidangan lezat dengan konsep fine dining yang disesuaikan dengan kebutuhan dan preferensi tamu.

Sebagai bagian dari pelayanan *Food and Beverage Service*, Restoran Rumari menyediakan pengalaman makan pagi dan makan malam yang dirancang untuk memanjakan tamu hotel. Pada jam sarapan, tamu dapat menikmati beragam

hidangan internasional dan lokal yang disajikan dengan presentasi yang indah, sementara untuk makan malam, restoran ini menawarkan suasana intim dengan menu makan malam khas yang menyajikan kelezatan dari bahan-bahan lokal terbaik.

Namun, seiring dengan tingginya ekspektasi dari para tamu hotel, terkadang tim *Food and Beverage*, khususnya pramusaji, dihadapkan pada tantangan dalam menjaga standar pelayanan yang konsisten. Salah satu keluhan yang sering muncul adalah keterlambatan dalam penyajian makanan oleh pramusaji. Keluhan ini cukup sering disampaikan oleh beberapa tamu yang merasa bahwa waktu yang dibutuhkan untuk menyajikan hidangan tidak sesuai dengan yang diharapkan, terutama pada jam-jam sibuk seperti sarapan dan makan malam.

Keluhan mengenai keterlambatan ini tentu saja mempengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh restoran, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi reputasi hotel itu sendiri. Oleh karena itu, sangat penting untuk memahami peran pramusaji dalam menangani keluhan ini, baik dalam hal komunikasi yang jelas dengan tamu, upaya untuk memenuhi ekspektasi, serta solusi yang dapat diambil untuk menghindari keterlambatan pelayanan.

Menurut Adinegara *et al.*, (2015), “salah satu faktor penting dalam mengatasi keluhan pelanggan di industri perhotelan adalah kualitas layanan yang diberikan oleh pramusaji”. Selain itu, Ashidiq (2024) menyatakan bahwa “pramusaji yang terlatih dengan baik dan memiliki keterampilan komunikasi yang tinggi cenderung lebih sukses dalam menangani keluhan dan menciptakan pengalaman positif bagi tamu”.

Oleh karena itu, Tugas Akhir ini bertujuan untuk membahas proses penanganan keluhan tamu oleh pramusaji di Restoran Rumari Raffles Bali, dengan fokus pada keluhan terkait keterlambatan penyajian makanan. Pembahasan mencakup peran pramusaji dalam merespons dan menyelesaikan keluhan tersebut, serta solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, Tugas Akhir ini juga akan mengacu pada berbagai penelitian terdahulu yang relevan sebagai landasan teoretis dan bahan perbandingan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai strategi penanganan keluhan dalam industri perhotelan.

Penelitian Umi Sumarsih (2022) menemukan bahwa keluhan tamu di Resinda Hotel Karawang sebagian besar disebabkan oleh kelalaian petugas hotel, terutama dalam proses *check-in*. Penanganan dilakukan oleh *Guest Relation Officer* melalui strategi pelayanan seperti pemberian complimentary dan penerapan langkah-langkah pemulihan layanan (*service recovery*), yang bertujuan untuk mengembalikan kepuasan tamu. Penelitian tersebut menegaskan pentingnya profesionalisme dan pelatihan berkelanjutan bagi petugas layanan. Selain itu, penelitian oleh Ni Nyoman Suci Arthini (2024) menunjukkan bahwa penanganan keluhan tamu melalui *Online Travel Agent* (OTA) di Hotel AKB belum memenuhi standar yang berlaku. Dari tujuh keluhan tamu terkait *pelayanan front office*, hanya tiga yang ditanggapi, dan bahkan dua elemen penting dalam standar penanganan keluhan yaitu respons cepat dan pemberian penjelasan tidak dilaksanakan. Hal ini disebabkan oleh tingginya beban kerja saat okupansi penuh dan kurangnya pelatihan berkala bagi staf. Berdasarkan temuan-temuan tersebut, laporan ini

bertujuan untuk mengkaji bagaimana pramusaji di Restoran Rumari Raffles Bali dapat menangani keluhan secara lebih efektif serta mengidentifikasi praktik terbaik dalam pelayanan yang dapat diterapkan untuk meminimalkan keluhan serupa di masa mendatang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka terdapat permasalahan yang dapat dirumuskan yaitu:

1. Bagaimana Penanganan keluhan tamu di Rumari Restaurant Raffles Bali?
2. Apa kendala yang dihadapi dan cara pemecahannya dalam menangani keluhan tamu di Rumari Restaurant Raffles Bali?

C. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulis Tugas Akhir dengan judul Pelayanan Proses Penanganan Keluhan Tamu di Rumari Restaurant Raffles Bali adalah sebagai berikut:

Adapun tujuan dari penulis Proposal Tugas Kahir ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan Penanganan keluhan tamu yang dilakukan di Rumari Restaurant Raffles Bali.
2. Untuk menjelaskan kendala yang dihadapi dan cara pemecahannya dalam menangani keluhan tamu di Rumari Restaurant Raffles Bali.

D. Manfaat Penulis

Adapun manfaat dari penulis Proposal Tugas Akhir ini antara lain:

1. Bagi mahasiswa adalah sebagai persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali serta mempraktekkan teori yang didapat selama dibangku kuliah
2. Politeknik Negeri Bali adalah untuk menambah referensi yang nantinya digunakan oleh adik kelas sebagai bahan evaluasi untuk menyempurnakan ilmu yang didapatkan dari bangku kuliah dengan yang ada di industry.
3. Bagi perusahaan, tugas akhir ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi perusahaan khususnya di Raffles Bali dalam meningkatkan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan di Rumari Restaurant.
 - a. Untuk mengetahui penanganan keluhan tamu oleh Pramusaji di Rumari Restaurant Raffles Bali.
 - b. Untuk mengetahui prosedur atau langkah-langkah yang telah ditetapkan oleh hotel dalam menangani keluhan tamu di *Departemen Food and Beverage Service*.

E. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

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

Menurut Sugiyono (194 : 2017), “cara atau teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan *interview* (wawancara), *questionier* (angket), *observation* (pengamatan), dan gabungan ketiganya”.

a. Observasi

Menurut Sugiyono (2013 : 2017), “Observasi sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lainnya”. Observasi dilakukan dengan melihat langsung di lapangan misalnya kondisi ruang kerja dan lingkungan kerja yang dapat digunakan untuk menentukan faktor layak yang didukung dengan adanya wawancara dan kuesioner mengenai analisis jabatan. Dalam penelitian ini melakukan observasi langsung ke Rumari Restoran Raffles Bali.

b. Wawancara

Menurut Sugiyono (194 : 2017), “Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti, dan apabila peneliti juga ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah dari responden tersebut sedikit”. Dalam melakukan wawancara selain peneliti menggunakan instrumen sebagai pedoman untuk wawancara, maka peneliti juga dapat juga menggunakan alat bantu seperti gambar, *voice recorder* dan material lainnya melalui wawancara dengan staf atau karyawan di Raffles Bali.

c. Studi Pustaka

Teknik pengumpulan data Studi pustaka adalah proses mengumpulkan informasi dari berbagai sumber yang dapat digunakan sebagai referensi dalam penelitian, penulisan akademik, atau proyek-proyek lainnya. Ada beberapa teknik yang umum digunakan dalam pengumpulan data study pustaka. Berikut ini adalah beberapa di antaranya: (1) Pencarian *Online*: Melakukan pencarian menggunakan

mesin pencari seperti Google, Bing, atau Yahoo untuk menemukan artikel, jurnal, buku, atau dokumen lain yang relevan dengan topik yang Anda minati. Anda dapat menggunakan kata kunci yang sesuai atau menggunakan operasi pencarian lanjutan untuk mempersempit hasil pencarian. (2) *Browsing* Jurnal dan Publikasi: Mengunjungi situs web jurnal ilmiah, perpustakaan digital, atau basis data akademik yang menyediakan akses ke publikasi ilmiah.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Menurut B.Milles dan Huberman (2015), “Teknik analisis data adalah metode yang digunakan untuk mengolah hasil dari penelitian untuk memperoleh sebuah kesimpulan”. Analisis data yang digunakan dalam Laporan ini adalah analisis data kualitatif. Analisis data kualitatif adalah data yang muncul berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka. Data dikumpulkan dalam aneka macam cara (observasi, wawancara dan dokumentasi) yang biasanya diproses sebelum digunakan, tetapi analisis kualitatif tetap menggunakan kata-kata yang biasanya disusun dalam teks yang diperluas. Analisis dalam pandangan ini meliputi tiga alur kegiatan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Penanganan keluhan tamu di Rumari Restaurant Raffles Bali merupakan proses yang dilaksanakan secara terstruktur dan melibatkan kerja sama seluruh staf, mulai dari waiter/waitress hingga level manajerial. Proses ini tidak hanya bergantung pada satu individu, tetapi merupakan hasil koordinasi lintas posisi untuk memastikan tamu merasa dihargai, didengarkan, dan diberikan solusi atas ketidaknyamanan yang dialami.

Secara umum, tahapan penanganan keluhan dilakukan melalui lima langkah utama, yaitu:

1. Penerimaan keluhan secara langsung oleh staf layanan

Waiter/waitress bertugas menjadi garda terdepan dalam menerima keluhan. Mereka wajib mendengarkan dengan empati, mencatat inti permasalahan, dan merespons dengan sikap tenang dan sopan.

2. Penerimaan keluhan secara langsung oleh staf layanan

Waiter/waitress bertugas menjadi garda terdepan dalam menerima keluhan. Mereka wajib mendengarkan dengan empati, mencatat inti permasalahan, dan merespons dengan sikap tenang dan sopan.

3. Tindakan awal oleh staf sesuai kewenangan

Jika keluhan dapat ditangani langsung oleh staf (misalnya penggantian alat makan, pemesanan ulang makanan, atau pemberian minuman *complimentary*), maka tindakan tersebut segera dilakukan tanpa menunggu arahan atasan.

4. Eskalasi ke atasan atau supervisor bila di luar kewenangan

Apabila keluhan memerlukan keputusan yang lebih tinggi, seperti kompensasi khusus atau penanganan kebijakan restoran, staf akan melaporkannya kepada captain, supervisor, atau manajer yang berwenang.

5. Konfirmasi dan tindak lanjut

Setelah penanganan dilakukan, staf atau atasan akan kembali mendatangi tamu untuk menyampaikan bahwa keluhan telah ditindaklanjuti dan memastikan tamu merasa puas dengan solusi yang diberikan.

Beberapa kendala yang kerap dihadapi dalam proses ini antara lain kurangnya jumlah staf pada jam sibuk, komunikasi antar tim yang belum optimal, serta keterbatasan wewenang staf lapangan dalam mengambil keputusan. Sebagai solusi, manajemen restoran melakukan penyesuaian jadwal kerja, mengadakan briefing rutin, mengoptimalkan penggunaan sistem POS (*Point of Sale*), dan memberikan pelatihan khusus mengenai standar pelayanan serta penanganan keluhan.

Dengan adanya tahapan yang jelas dan koordinasi yang baik antar staf, proses penanganan keluhan diharapkan dapat berjalan lebih efektif dan berkontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan serta kepuasan tamu di Rumari Restaurant Raffles Bali.

B. Saran

Untuk mengoptimalkan penanganan keluhan tamu di Rumari Restaurant Raffles Bali, berikut beberapa saran jangka panjang yang dapat dipertimbangkan:

1. Kekurangan staf pada jam sibuk:

Investasi dalam teknologi otomatisasi pelayanan, seperti penggunaan robot atau sistem *self-service*, untuk mengurangi beban staf saat puncak kunjungan.

2. Komunikasi kurang efektif antar tim:

Membangun sistem komunikasi terpadu berbasis aplikasi *real-time* yang terhubung langsung dengan dapur dan layanan pelanggan untuk mempercepat koordinasi.

3. Keterbatasan wewenang staf:

Menerapkan program pelatihan lanjutan dan sertifikasi kompetensi yang memberikan kewenangan lebih besar kepada staf tertentu agar dapat mengambil keputusan cepat tanpa harus menunggu persetujuan atasan.



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Andhika, I. Made Wisnu, I. Nyoman Sudiarta, and Firlie Lanovia Amir. 2024. "Analisis Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu Analysis Of Water Service Quality On Guest Satisfaction." 03(9):147 2–79.
- Ayu, Dewa, and Asri Widelia. 2023. "Prosedur Penanganan Keluhan Tamu Di Kepitu Restaurant The Kayon Resort Procedure for Handling Guest Complaints in Kepitu Restaurant The Kayon Resort." *Jurnal Pariwisata Dan Bisnis* 02(2):354–66. doi:10.22334/paris.v2i2.
- Bagyono. 2017. *Pariwisata Dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Ekonomi dan Pariwisata, Jurnal, Eka Ayu Nurkhasanah, Eko Martanto, Andri Yuni Astuti, Annida Khoiriani, Chrisiana Enny, and Yogyakarta TB Jl Wisata Babarsari XV. 2024. "Kepuasan Tamu Di Hotel Tentrem Yogyakarta." 6(1):31–39. <http://journal.poltekapi.ac.id>. Jl. Wisata Babarsari TBXV/15 Yogyakarta.
- Hayes. 2016. *Hotel Operations Managament*. Upper Saddle River: Pearson Education, Inc.
- Marpaung, P., and H. Pandiangan. 2020. "Utilization of the MOORA Method for Recommended Selection of Best Waiters in Hospitality." (*International Journal of Information*) 4(36):566–73.
- Oka, and Winia. 2017. *Pelayanan Prima Di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramita.
- Prakoso. 2017. *Front Office Praktis (Administrasi Dan Prosedur Kerja)*. Jakarta: Gava Media.

Prin, Nicola. 2021. "A Case Study of Code-Switching among Thai Waiters in a Cambridge, Uk Restaurant." *Manusya* 24(1):106–25. doi:10.1163/26659077-02401004.

Septihadi, Muhammad, and Yudi Santoso. 2018. "Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Administrasi Penanganan Komplain Kiriman Dengan Metodologi Berorientasi Obyek Pada Kantor Pos Pemuda Jakarta Timur ." *J u r n a l I DEALIS* 1:113.

Subakti. 2014. "Analisis Kualitas Pelayanan Di Restoran Saung Mirah, Bogor. Binus Business Review." *Jurnal Ekonomi Dan Pariwisata*.

Sugono. 2017. *Bahasa Indonesia Dalam Media Massa Cetak*. Jakarta: Progres.

Sulastiyono. 2015. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta I.

POLITEKNIK NEGERI BALI