

**TUGAS AKHIR  
PENANGANAN KELUHAN TAMU  
OLEH SUPERVISOR KORAL RESTAURANT  
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Made Anjalina Samhita Dewi**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**TUGAS AKHIR  
PENANGANAN KELUHAN TAMU  
OLEH SUPERVISOR KORAL RESTAURANT  
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
Ni Made Anjalina Samhita Dewi  
NIM 2015823019**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**PENANGANAN KELUHAN TAMU  
OLEH SUPERVISOR KORAL RESTAURANT  
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**

Oleh  
**Ni Made Anjalina Samhita Dewi**  
NIM 2015823019

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat  
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



**Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par.,M.Par**  
NIP 198407202008122002

Pembimbing II,



**Dr. Gede Ginaya, M.Si.**  
NIP 196609191993031002

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.**  
NIP 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN  
TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI BALI  
JURUSAN PARIWISATA

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364  
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id)  
Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

---

### SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Made Anjalina Samhita Dewi  
NIM : 2015823019  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

“PENANGANAN KELUHAN TAMU  
OLEH SUPERVISOR KORAL RESTAURANT  
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI”

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 22 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Made Anjalina Samhita Dewi  
NIM : 2015823019  
PS : DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul PENANGANAN KELUHAN TAMU OLEH SUPERVISOR KORAL RESTAURANT DI THE APURVA KEMPINSKI BALI ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan Keluhan Tamu mengenai Posisi Meja oleh Supervisor Koral Restaurant di The Apurva Kempinski 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. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali dan sekaligus sebagai pembimbing 2 yang telah memberi dukungan serta memberikan berbagai informasi mengenai Tugas Akhir.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SSt.Par., M.Par. selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali dan sekaligus sebagai pembimbing 1 yang telah memberi dukungan serta memberikan berbagai informasi mengenai Tugas Akhir.
5. Kepada para dosen Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama menempuh studi Diploma III Perhotelan.
6. Bapak Harrison Tompodung selaku *Human Resouces Departement* The Apurva Kempinski Bali atas ilmu yang telah diberikan sehingga penulis dapat melaksanakan *on the job training* dengan lancar dan aman.
7. Bapak Vincent Guiroment sebagai General Manager di Hotel The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan di Hotel The Apurva Kempinski Bali.
8. Ibu Rizki Findini dan Sovia Nirmala Adji selaku *Asst Manager* Koral Restaurant yang banyak memberikan pembelajaran selama mengikuti proses *on the job training*.
9. Team Leader The Apurva Kempinski Bali dan Ibu Widyastuti selaku *Supervisor* yang telah banyak membantu dalam pengumpulan data dan mengajari saya selama melakukan *on the job training* di The Apurva Kempinski Bali.
10. Staff Koral Restaurant yang telah banyak membantu serta mengajari dari tidak bisa menjadi bisa, dan terima kasih sudah memberikan tambahan pengalaman dan banyak ilmu selama melakukan Praktik Kerja Lapangan.

11. Bapak I Wayan Sukaarsa dan Ibu Ni Made Gunati selaku Orang Tua dari penulis yang banyak memberikan dukungan mental dan finansial selama menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
12. Teman dan pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan sampai tersusunnya laporan ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. 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.

Badung, Agustus 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL.....</b>                          | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>                     | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....</b>        | <b>iii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                         | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                             | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                          | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                           | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>                        | <b>xi</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                      | <b>1</b>    |
| <b>A. Latar Belakang.....</b>                      | <b>1</b>    |
| <b>B. Rumusan Masalah.....</b>                     | <b>5</b>    |
| <b>C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....</b>       | <b>6</b>    |
| 1. Tujuan Penulisan.....                           | 6           |
| 2. Kegunaan Penulisan.....                         | 6           |
| <b>D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....</b>        | <b>7</b>    |
| 1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....         | 7           |
| 2. Metode dan Teknik Analisis Data.....            | 8           |
| 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil analisis..... | 8           |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>                  | <b>9</b>    |
| <b>A. Hotel.....</b>                               | <b>9</b>    |
| 1. Pengertian Hotel.....                           | 9           |
| 2. Klasifikasi Hotel.....                          | 10          |
| <b>B. Restaurant.....</b>                          | <b>12</b>   |
| 1. Pengertian Restaurant.....                      | 12          |
| 2. Koral Restaurant.....                           | 13          |
| <b>C. Penanganan.....</b>                          | <b>14</b>   |
| 1. Pengertian Penanganan.....                      | 14          |
| <b>D. Keluhan Tamu.....</b>                        | <b>14</b>   |
| 1. Pengertian Keluhan Tamu.....                    | 14          |

|  |           |
|--|-----------|
| E. Supervisor .....  | 15        |
| 1. Pengertian Supervisor.....  | 15        |
| <b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>   | <b>16</b> |
| A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....  | 16        |
| 1. Lokasi.....   | 16        |
| 2. Sejarah singkat Perusahaan .....  | 17        |
| B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan.....  | 19        |
| 1. Bidang Usaha jasa pelayanan kamar .....   | 19        |
| 2. Bidang Usaha jasa pelayanan makanan dan minuman.....  | 23        |
| C. Fasilitas Perusahaan .....  | 25        |
| D. Struktur Organisasi Perusahaan / Hotel .....  | 26        |
| E. Tugas dan Tanggung Jawab .....  | 27        |
| <b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>  | <b>31</b> |
| <b>A. Penanganan keluhan tamu mengenai posisi meja oleh Supervisor Koral Restaurant di The Apurva Kempinski Bali.....</b>  | <b>32</b> |
| 1. Tahap Persiapan Diri .....  | 33        |
| 2. Tahapan sebelum memulai pekerjaan.....  | 36        |
| 3. Tahapan Pelaksanaan.....  | 38        |
| <b>B. Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam penanganan keluhan tamu mengenai posisi meja oleh Supervisor Koral Restaurant di The Apurva Kempinski Bali .....</b> | <b>44</b> |
| 1. Karakteristik Tamu .....  | 44        |
| 2. Jumlah Meja yang dimiliki terbatas .....  | 45        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>   | <b>48</b> |
| <b>A. Kesimpulan .....</b>   | <b>48</b> |
| <b>B. Saran .....</b>  | <b>50</b> |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>   | <b>51</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>   | <b>52</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 3. 1 Logo The Apurva Kempinski Bali .....              | 17 |
| Gambar 4. 1 Finger Print di The Apurva Kempinski Bali.....    | 34 |
| Gambar 4. 2 Foto Standar pakaian supervisor dan waiter/s..... | 34 |
| Gambar 4. 3 Foto Reservasi .....                              | 42 |
| Gambar 4. 4 Reguler Table .....                               | 46 |
| Gambar 4. 5 Tunnel Table .....                                | 46 |
| Gambar 4. 6 Diver (penyelam) .....                            | 47 |
| Gambar 4. 7 Lounge Area .....                                 | 47 |

## **DAFTAR TABEL**

|   |   |
|---|---|
| Tabel 1. 1 Data Tamu mempunyai keluhan mengenai posisi meja ..... | 5 |
|---|---|

## DAFTAR BAGAN

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Bagan 3. 1 Struktur organisasi ..... | 27 |
|--------------------------------------|----|

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |    |
|--|----|
| Lampiran 1. 1 Grand Deluxe Lagoon Rooms .....      | 52 |
| Lampiran 1. 2 Grand Deluxe Ocean Court Rooms ..... | 52 |
| Lampiran 1. 3 Grand Deluxe Rooms .....             | 52 |
| Lampiran 2. 1 Suite Rooms.....                     | 53 |
| Lampiran 2. 2 Prestige Suite Rooms.....            | 53 |
| Lampiran 2. 3 Villas .....                         | 53 |
| Lampiran 3. 1 Pala Restaurant.....                 | 54 |
| Lampiran 3. 2 Reef Beach Club .....                | 54 |
| Lampiran 3. 3 Koral Restaurant .....               | 54 |
| Lampiran 4. 1 Izakaya by Oku.....                  | 55 |
| Lampiran 4. 2 Baiyun Restaurant .....              | 55 |
| Lampiran 4. 3 Swimming pool and kids pool .....    | 55 |
| Lampiran 5. 1 Kids Club Outdoor and Indoor.....    | 56 |
| Lampiran 5. 2 Asha Gallery .....                   | 56 |
| Lampiran 5. 3 Selasar Deli.....                    | 56 |

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Menurut Yoeti dalam jurnal Sri, H (2010:192) “Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain, dengan maksud bukan untuk berusaha (*business*) atau untuk mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata untuk menikmati perjalanan tersebut guna pertamasyaan dan rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam”. Berdasarkan pengertian di atas, dapat dikatakan bahwa orang yang melakukan perjalanan akan memerlukan berbagai barang dan jasa sejak mereka pergi dari tempat asalnya sampai di tempat tujuan dan kembali lagi ke tempat asalnya.

Pariwisata Bali merupakan salah satu tujuan wisata yang sudah tidak diragukan lagi oleh wisatawan asing maupun wisatawan domestik. Pariwisata Bali sudah menjadi tujuan wisata dunia yang terkenal di seluruh manca negara. Hal Ini terbukti bahwa kunjungan wisatawan asing maupun wisatawan domestik ke Bali dari tahun ke tahun semakin meningkat. Namun tidak hanya kunjungan wisatawan untuk berlibur saja yang menyebabkan faktor perkembangan kunjungan wisatawan ke Bali meningkat, akan tetapi dengan sering diadakannya acara atau *event international* di Bali juga salah satu faktor perkembangan peningkatan kunjungan tersebut.

Hotel adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya di mana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu.

The Apurva Kempinski Bali adalah salah satu hotel bintang lima yang berada di daerah Kuta Selatan (Sawangan). Hotel ini berdiri pada tanggal 28 Februari 2019 jadi jika dibandingkan dengan hotel-hotel besar lainnya yang ada di sekitaran daerah Sawangan hotel The Apurva Kempinski Bali merupakan hotel yang paling baru. Hotel ini berdiri di atas tanah seluas 14 hektar memiliki 475 kamar, 6 restaurant, 3 bar, 4 meeting room, 2 kolam renang, 1 bussines center dan masih banyak fasilitas lainnya. The Apurva Kempinski Bali terkenal sebagai Hotel yang menggunakan konsep hotel yang mewah dan unik. Menggunakan konsep hotel yang terinspirasi dari kerajaan majapahit menjadi daya tarik hotel The Apurva Kempinski Bali. Menggunakan konsep budaya Indonesia dimana menggabungkan antara budaya jawa dan budaya bali. Hotel ini merupakan hotel Kempinski pertama di Bali serta nomor dua di Indonesia. Hotel The Apurva Kempinski Bali mempunyai 250 anak tangga yang terinspirasi dari Pura Besakih. Selain kemegahan hotel serta keunikan dari arsitekturnya hotel ini juga selalu memberikan pelayanan yang sempurna untuk pelayanan

di *Food and Beverage* terutama di Koral Restaurant yang di kerjakan oleh seorang *Waiter/s* (pramusaji) dan diawasi oleh seorang *supervisor*.

The Apurva Kempinski Bali memiliki beberapa department untuk menunjang operasional di hotel tersebut yaitu Housekeeping Department, Human Resource Department, Accounting Department, Engineering Department, Front Office Department, dan Food and Beverage Department. *Food and Beverage* merupakan department yang menyediakan fasilitas makanan dan minuman. Tugas dari *Food and Beverage* yaitu terbagi menjadi dua bagian yang saling bergantung satu sama lain, yaitu *Food and Beverage service* dan *Food and Beverage Product*. Yang operasionalnya berada pada suatu restoran. Pada Hotel The Apurva Kempinski Bali memiliki satu restoran yang sangat unik dan menarik yaitu Koral Restaurant.

Koral Restaurant adalah *restaurant aquarium (Underwater Restaurant)* pertama di Nusa Dua, Badung, Bali. Konsep dari Koral Restaurant adalah semi formal atau *smart casual* yang memiliki *chef* asal itali yaitu *chef* Andrea Astone. jadi menawarkan kepada para tamu berbagai hidangan artisan dalam bentuk set menu dan menu degustasi khas. Keunggulan dari Koral Restaurant adalah satu-satunya *Underwater Restaurant* yang ada di Bali. Memiliki daya tarik *aquarium* yang memiliki kedalaman 5 meter dan 33 spesies di dalamnya sehingga menjadi objek foto oleh para pengunjung *Restaurant*. Banyak tamu-tamu yang terheran-heran dengan keunikan *aquarium restaurant* ini maka dari itu sering menjadi

objek foto untuk tamu yang datang ke Koral Restaurant. Koral Restaurant adalah *Restaurant* yang buka untuk *Lunch time* 12.00 – 15.00 wita and *Dinner time* 17.30 – 22.30 wita. Di *Restaurant* ini memiliki beberapa *jobs desk* yaitu *Operasional Manager, assist Operasional Manager, Beverage Manager, Supervisor, Captain, Staff Waiter/s, Wine Waiter, Bartender, Daily Worker, and Trainee* yang dimana semuanya memiliki *jobs desk* masing-masing dan saling berkaitan dan memiliki tujuan yang sama yaitu menjadikan *operasional time* yang berjalan dengan lancar.

Posisi Meja (*Table Position*) adalah Penempatan meja untuk tamu yang sebelumnya melakukan reservasi. Koral Restaurant mempunyai konsep (*book for the table before come to the restaurant* ) dan akan dikirimkan *Confirmation Letter* yang isinya bahwa meja tidak bisa di *block*. Koral Restaurant memiliki 2 tipe table yaitu *tunnel table* dan *regular table*. *Tunnel Table* adalah meja yang letaknya tepat di bawah *aquarium*, sedangkan *regular table* adalah meja yang letaknya di luar dari *aquarium* utama, tetapi *regular table* ada yang bisa di samping *aquarium* ada yang di sofa ( tidak di area *aquarium*). Berikut Data-data keluhan tamu mengenai table posisi di Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali, sebagai berikut :

| No. | Tanggal  | Nama Tamu         | Keluhan     |
|-----|----------|-------------------|-------------|
| 1.  | 01/04/23 | Liao              | Posisi Meja |
| 2.  | 07/04/23 | Rio               | Posisi Meja |
| 3.  | 21/03/23 | Gosling           | Posisi Meja |
| 4.  | 30/03/23 | Chelsey Lindbloom | Posisi Meja |

Tabel 1. 1 Data Tamu mempunyai keluhan mengenai posisi meja  
Sumber: *Supervisor* Koral Restaurant (Table Check, 2023)

Dari Data-data di atas dapat dilihat bahwa tamu-tamu yang memiliki keluhan mengenai posisi meja cukup banyak dan data di atas hanya beberapa dari banyaknya tamu yang melakukan keluhan mengenai posisi meja yang tidak sesuai dengan keinginan mereka sehingga mereka memberikan yang namanya *Complaint*.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mengangkat judul Tugas Akhir “Penanganan Keluhan Tamu oleh Supervisor Koral Restaurant di The Apurva Kempinski Bali.”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan pada laporan tugas akhir ini :

1. Bagaimana penanganan keluhan tamu oleh Supervisor Koral Restaurant di The Apurva Kempinski Bali ?
2. Apa saja hambatan-hambatan yang dihadapi dalam penanganan keluhan tamu oleh supervisor Koral Restaurant di The Apurva Kempinski Bali ?

### C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan Rumusan Masalah diatas maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini :

#### 1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang ada di atas, yaitu :

- a. Untuk mengetahui penanganan keluhan tamu oleh Supervisor Koral Restaurant di The Apurva Kempinski Bali.
- b. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi dalam penanganan keluhan tamu oleh Supervisor Koral Restaurant di The Apurva Kempinski Bali.

#### 2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan, yaitu :

- a. Bagi Mahasiswa
  1. Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program Diploma III di Politeknik Negeri Bali.
  2. sebagai tolak ukur dalam penerapan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan apa yang diperoleh di lapangan dalam bidang *Food and Beverage Service*.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai bahan pengembangan ilmu dan menambah informasi dalam rangka meningkatkan proses belajar mengajar pada bidang *Food and Beverage Service*.

c. Bagi perusahaan

1. diharapkan sebagai masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa yang akan datang.
2. Dapat memberikan solusi terbaik dalam penyelesaian masalah berdasarkan hambatan saat menangani keluhan tamu mengenai posisi meja oleh seorang Supervisor di The Apurva Kempinski Bali.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut :

- a. Metode Observasi, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengamati, dan berpartisipasi aktif secara langsung sebagai waitress dalam memberikan pelayanan di Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali .
- b. Wawancara, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan melakukan wawancara atau hanya tanya jawab langsung dan online dengan respondenya seperti *Human Resource Department, General Manager, Supervisor* dan *staff* pada Koral Restaurant.
- c. Studi Kepustakaan, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mencari,membaca dan mengutip literatur-literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas dan teknik penulisan data tentang penanganan keluhan tamu mengenai posisi meja oleh Supervisor di The Apurva Kempinski Bali.

## 2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang penulis gunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini adalah teknik Analisis Kualitatif yaitu memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang didapat selama melakukan praktek kerja lapangan di The Apurva Kempinski Bali.

## 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

- a. Metode Informal, yaitu metode penyaji analisis data dengan kata-kata biasa atau narasi.
- b. Metode Formal, yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan tanda-tanda tertentu seperti tabel, foto, gambar, dan bagan. Metode ini dibantu dengan teknik penggabungan antara kata-kata dan tanda.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan dengan uraian pembahasan tentang penanganan keluhan tamu oleh Koral Restaurant di The Apurva Kempinski Bali, maka dapat disimpulkan, sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan Diri. Seorang *Supervisor* Restoran sebelum memulai pekerjaan di Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali harus memperhatikan absensi dan *personal grooming* sebelum mengoreksi grooming para karyawannya yang sesuai dengan *Standard Operational Procedure* (SOP).
2. Tahapan sebelum memulai pekerjaan. Sebelum melakukan pekerjaan seorang *supervisor* restoran harus melakukan beberapa persiapan, yaitu Membuat *job assignment* untuk para karyawan atau bawahan, dan Melaksanakan *Afternoon* atau *evening briefing* agar saat melaksanakan pengawasan operasional restoran dapat berjalan dengan lancar.
3. Tahapan Pelaksanaan. Tahapan ini adalah tahapan yang paling penting dilakukan oleh seorang *supervisor* Restoran di Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali dalam melakukan penanganan keluhan tamu mengenai posisi meja di Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali. Keluhan Tamu mengenai posisi meja oleh supervisor Koral Restaurant di The Apurva Kempinski Bali sangatlah sederhana namun sangat sulit

dihadapi jika tidak memiliki pengetahuan yang luas dan percaya diri. Ada pun cara penanganan tamu yang mempunyai keluhan mengenai posisi meja, sebagai berikut:

- a. Seorang supervisor harus mengetahui permasalahan yang sedang dihadapi.
- b. Pertama – tama Meminta maaf kepada tamu yang memiliki keluhan dengan sopan dan penuh dengan rasa empati
- c. Menenangkan tamu tersebut dan mejadi pendengar yang baik juga.
- d. Dari jawaban permintaan maaf kita ke tamu akan mengetahui karakteristik tamu yang di hadapi jadi seorang supervisor harus bisa membaca karakteristik tamu agar mempermudah menyelesaikan masalah.
- e. Seorang supervisor harus bisa membaca situasi dan kondisi.
- f. Setelah mengetahui itu semua kita bisa memikirkan solusi yang terbaik untuk permasalahan yang sedang di hadapi dan bisa memberi pengertian kepada tamu tersebut.
- g. Seorang leader harus memiliki pengetahuan yang luas mengenai leadership dengan cara mengikuti pelatihan atau training mengenai *Supervisor*.

Dari Penanganan Keluhan Tamu mengenai Posisi Meja oleh Supervisor Koral Restaurant di The Apurva Kempinski Bali, Adapun Hambatan-hambatan yang di hadapi oleh seorang *Supervisor*, yaitu Karakteristik Tamu

dan Jumlah meja yang dekat dengan aquarium sangat terbatas dimiliki oleh Koral restaurant.

### **B. Saran**

Berdasarkan pengamatan dan hambatan-hambatan yang dihadapi ketika menangani keluhan tamu mengenai posisi meja ini, maka penulis akan memberikan saran, sebagai berikut :

1. Memperbaiki sistem jam kedatangan tamu agar lebih tertata lagi.
2. Menjelaskan kepada tamu yang reservasi mengenai konsep restaurant dengan lebih jelas lagi agar tidak terjadinya kesalahpahaman.
3. Memiliki *spare table* untuk para tamu yang datang agar lebih memiliki opsi untuk para tamu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hikari. (2022). *Ungkapan Bahasa Jepang pada Pelayanan di Restoran dalam serial drama izakaya bottakuri karya shinji kuma*.137.
- Insani, dan Setiyariski. (2020). *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. Jurnal Kajian Pariwisata, 16-17.*
- Nurita, Wayan dan Ni Wayan Meidariani. (2020). *Bahasa Jepang Perhotelan Effective Japanese for Hotel Staff. Badung: Nilacakra. 7.*
- Oscar, dan Fadilah. (2022). *Peranan Penanganan Keluhan Pelanggan Dalam Meningkatkan Kepercayaan Pelanggan. 5-6.*
- Puspita dan Honggowidjaja (2018). *Perancangan Interior Restaurant China-Dayak Di Kalimantan Barat. Intra.2.*
- Susepti, Hamid, & Kusumawati. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas tamu hotel (Studi tentang persepsi tamu hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University). 29.
- Sri, H. (2010). *Model Sistem Informasi Pariwisata Multiuser Menggunakan Konsep e-mall model sistem informasi pariwisata multiuser menggunakan konsep e-mall*.192.
- Yolanda, Erika. (2017). “*Meningkatkan Hasil Belajar Front Office Materi Penanganan Check-in Tamu Individu Melalui Model Role Playing*”. *Jurnal Penelitian Tindakan dan Pendidikan*.19-27.
- Yuliati. (2006). *Peran supervisor dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan bagian produksi di pt sari warna asli III karanganyar tahun. 14-15.*