

TUGAS AKHIR

PENANGANAN COMPLAINT OLEH STAF STAR DI THE TRANS RESORT BALI



Ni Kadek Trismawati

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN COMPLAINT OLEH STAFF STAR DI THE
TRANS RESORT BALI**



**Oleh
Ni Kadek Trismawati
NIM 2015823118**

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

PENANGANAN COMPLAINT OLEH STAFF STAR DI THE TRANS RESORT BALI

Oleh
Ni Kadek Trismawati
NIM 2015823118

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Dra. Ni Gst Nym. Suci M, M. Par.
NIP. 196405251990032001

R R. Rieta A, S.Pd., M.Hum.
NIP. 198901172022032007

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



Prof. Ni Made Ernawati, MA.TM., Ph.D.
NIP 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET,
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI**

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

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Kadek Trismawati
NIM : 2015823118
Program Studi : Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN COMPLAINT OLEH STAFF STAR DI THE TRANS
RESORT BALI”**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak 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.

Badung, Agustus 2023
Yang membuat pernyataan,



NIM : 2015823118
PS : 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 COMPLAINT OLEH STAFF STAR DI THE TRANS RESORT BALI ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan Complaint oleh Staff STAR di The Trans Resort 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 Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata 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.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Kepala Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan

untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Dr. Dra. Ni Gst Nym. Suci Murni, M.Par. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Raden Roro Rieta Anggraheni, S.Pd., M. Hum. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Alexander Jovanovic selaku *General Manager* yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Trans Resort Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak Agus Setiawan selaku Training Manager di The Trans Resort Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Trans Resort Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Ibu Natasia Taruli Simarmata selaku HRD The Trans Resort Bali yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan training di The Trnas Resort Bali.
10. Bapak Komang Suyadnya selaku Manager *Front Office* di The Trans Resort Bali yang telah memberikan kesempatan untuk bergabung dalam *team front office*.
11. Ibu Yusi Fitriyanti selaku STAR Manager di The Trnas Resort Bali yang telah banyak mmeberikan pengetahuan, bantuan, dan masukan selama penulis menjadi training.

12. Semua karyawan The Trans Resort Bali yang telah membimbing dan mengajarkan penulis tentang banyak hal mulai dari pengenalan sistem hotel, kedisiplinan, tanggung jawab, dan lain-lain.
13. Bapak I Wayan Sudarsana dan Ibu Ni Wayan Mendri, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
14. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir 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

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir.....	3
1. Tujuan	3
2. Kegunaan Penulisan	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	4
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	4
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	5
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Hotel.....	7
1. Pengertian Hotel.....	7
2. Klasifikasi	8
B. Front Office Department	10
1. Pengertian Front Office.....	10
2. Peran dan Fungsi Front Office	10
C. Telephone Operator.....	13
1. Pengertian Telephone Operator.....	13
2. Tugas dan Tanggung jawab <i>Telephone Operator</i>	13
D. Complaint.....	14
1. Pengertian <i>Complaint</i>	14
2. Jenis – Jenis <i>Complaint</i>	15
3. Cara Menangani <i>Complaint</i> Tamu	15
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	17
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	17
1. Lokasi Perusahaan.....	17
2. Sejarah Perusahaan.....	17
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan	21
1. Bidang Usaha	21

2. Fasilitas Usaha	21
C. Struktur Organisasi <i>Front Office Departement</i> di The Trans Resort Bali	30
BAB IV PEMBAHASAN.....	34
A. Penanganan <i>Complaint</i> oleh STAR Butler di The Trans Resort Bali	35
1. Tahap Persiapan	37
2. Tahap Pelaksanaan	43
3. Tahap Akhir	49
B. Hambatan-Hambatan yang Dihadapi dalam penanganan <i>Complaint</i> oleh STAR Butler di The Trans Resort Bali	50
BAB V PENUTUP	52
A. Simpulan	52
B. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo The Trans Resort Bali	17
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi <i>Department Front Office</i>	30
Gambar 4. 1 <i>Finger Print</i>	38
Gambar 4. 2 <i>Uniform Kerja</i>	39
Gambar 4. 3 <i>QOPI Report</i>	42
Gambar 4. 4 <i>Login sistem Rhapsody</i>	43
Gambar 4. 5 <i>chicken fried rice</i>	44
Gambar 4. 6 Lantai Toilet	45
Gambar 4. 7 Insiden Kecelakaan Tamu	46
Gambar 4. 8 <i>FINNC Report</i>	49

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe- Tipe kamar yang ada di The Trans Resort Bali.....	22
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Menerima telpon *complain* dari tamu
- Lampiran 2. Menindaklanjuti *complain*
- Lampiran 3. Wawancara
- Lampiran 4. Premier Room
- Lampiran 5. *Club Premier Room*
- Lampiran 6. Celebrity Suite Room
- Lampiran 7. One Bedroom Villa
- Lampiran 8. *The Restaurant*
- Lampiran 9. The Club Lounge
- Lampiran 10. Boardroom
- Lampiran 11. Waterfall Deck
- Lampiran 12. Kids Club
- Lampiran 13. Fitness Centre
- Lampiran 14. Spa
- Lampiran 15. White Sandy Beach Pool
- Lampiran 16. ARSA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan sektor yang penting dalam perekonomian Indonesia, meskipun banyak setor-sektor lain yang turut mengambil peranan dalam perkembangan perekonomian di Indonesia, Bali yang merupakan salah satu bagian dari salah satu pulau yang dimiliki oleh Indonesia yang merupakan salah satu destinasi favorit bagi wisatawan baik itu mancanegara maupun lokal yang ingin menikmati keindahan alam yang disuguhkan oleh pulau Bali. Selain dijadikan sebagai destinasi untuk berlibur, Bali juga menjadi tempat favorit untuk mengadakan beberapa *event* baik itu sifatnya yang individual maupun organisasi yang secara tak langsung menyumbang kunjungan wisatawan asing maupun lokal ke Bali.

Hotel merupakan salah satu usaha jasa akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, pelayanan makanan dan minuman serta jasa lain nya untuk wisatawan yang dikelola secara komersial. Setiap hotel akan berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi wisatawan agar mereka merasa nyaman berada dihotel. Agar mencapai hal tersebut, pihak manajemen hotel harus memiliki tenaga kerja yang profesional, kompeten, berpendidikan dan berpengalaman di bidang kerjanya.

Salah satu hotel yang memberikan pengalaman tersebut adalah The Trans Resort Bali. Hotel. Hotel ini terletak di pusat kota dengan beberapa atraksi wisata malam seperti beberapa *club* malam dan kafe malam. Untuk memenuhi semua

keinginan tamu yang menginap di hotel ini perlu adanya beberapa departemen yang masing-masing memiliki beberapa tanggung jawab dan *job description*, antara lain: *Front Office, Food And Beverage Product, Food And Beverage Service, HouseKeeping, Sales and Marketing, Accounting, Engineering, Human Resources* dan *Lass and Prevention*. *Front Office* adalah salah satu departemen yang bisa disebut sebagai pusat atau bagian paling penting karena berhubungan secara langsung dengan tamu. Dimulai dari *Concierge/Lobby ambassador* yang datang menyambut tamu dari mobil lalu diikuti dengan *GRO (Guest Relation Officer)* yang menangani proses *check-in* dan *check out*, setelah itu *STAR (Serve To All Request)* yang melayani semua permintaan atau pertanyaan yang lebih detail lagi yang belum dijelaskan oleh *GRO* maupun *Concierge* atau *Bellboy*.

STAR merupakan nama lain dari *telephone operator* di The Trans Resort Bali dan salah satu section dari *Front Office* yang memiliki tugas untuk memastikan permintaan maupun pertanyaan serta keluhan yang dimiliki oleh tamu melalui telepon terpenuhi dan teratasi. Walaupun berada di *back office area*, *STAR* sendiri merupakan *section* yang paling pertama mengetahui segala sesuatu yang dibutuhkan oleh tamu dan mencatat semua keluhan yang terjadi pada tamu *In-House* maupun *feedback* pada beberapa *service* yang diberikan. *STAR* seksi ini memiliki beberapa *job description* yang diantaranya adalah menangani telepon masuk dari dalam (*Inhouse call*) dan luar hotel (*Outside Call*), *In room Dinning, Make Up Room, Pressing* dan *Laundry Pick Up, Amenities* yang perlu ditambah *Reservasi Spa, Restaurant* dan *Shuttle Bus* serta menangani dan membuat *Feedback Negative Comment And Complain (FINCC)* oleh *Staff STAR*. *FINCC* adalah sebuah

rangkuman berupa laporan dari kejadian atau informasi yang perlu diberikan semua departemen sebagai sebuah informasi agar semua departemen *aware* akan sesuatu hal yang ada di area hotel yang berkaitan dengan tamu dan *staff* yang memerlukan perhatian khusus dalam penanganannya. *STAR* dalam penanganan *complaint* diharuskan selalu cepat dan tepat dalam memberikan informasi ke semua departemen dan selalu cepat dalam menghadapi semua kendala-kendala yang nantinya akan selalu ada dalam penanganannya. Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tentang **“Penanganan Complaint oleh Staff STAR di The Trans Resort Bali.”**

B . Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

- A. Bagaimana penanganan *complaint* dilakukan oleh staff *STAR* di The Trans Resort Bali?
- B. Kendala-kendala apa saja yang ada dalam penanganan *complaint* oleh staff *STAR* di The Trans Resort Bali?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat dituliskan tujuan dan kegunaan dari penulisan ini yang disampaikan sebagai berikut:

1. Tujuan
 - a. Untuk mendeskripsikan bagaimana cara penanganan *complaint* oleh staff *STAR* di The Trans Resort Bali

- b. Untuk menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan *complaint* oleh staff *STAR* di The Trans Resort Bali

2. Kegunaan Penulisan

Adapun kegunaan dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Pendidikan Diploma III Program Studi D3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali. Dan juga menambah ilmu dan pengalaman di departemen *Front Office*.

- b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai bahan masukan referensi untuk menambah pengetahuan dan menjadi pedoman di perpustakaan yang nantinya berguna bagi mahasiswa dan staf pengajar yang ingin mengetahui penanganan *complaint* oleh staff *STAR* di The Trans Resort Bali.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

- a. Metode Observasi

Metode Observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung dan melibatkan diri secara langsung selama melakukan kegiatan *On The Job Trainee* khususnya yang berkaitan dengan penanganan *complaint* oleh staff *STAR* di The Trans Resort Bali. Data yang diperoleh dalam metode ini adalah cara penanganan dan bagaimana Manager, Supervisor dan senior yang

dijadikan sebagai objek observasi dalam proses penanganan *Complaint* serta bagaimana mereka dalam menerima dan mengolah informasi yang berkaitan dengan *complaint* yang diberikan oleh tamu staff yang lain.

b. Metode Wawancara (*Interview*)

Metode wawancara ini adalah pengumpulan data dengan bertatap muka dengan antara penulis dan narasumber. Dalam hal ini penulis mengumpulkan data dengan melakukan wawancara tidak terstruktur dengan *Front Office Manager* di The Trans Resort Bali Untuk mengetahui SOP dan cara penanganan ketika tamu *complaint*, mencari materi dengan jurnal yang ada di web.

c. Metode Kepustakaan

Metode ini merupakan metode pengumpulan data dengan membaca buku-buku serta mengumpulkan data dari sumber-sumber tertulis yang berkaitan dalam penyusunan tugas akhir. Data yang didapatkan dalam metode ini berupa *Standard Operational Procedur* (SOP) yang berlaku di hotel dalam proses penanganan *complaint*.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menggunakan metode deskriptif yaitu cara menganalisa data dengan memaparkan mengurangi data yang diperoleh selama kegiatan praktek kerja lapangan secara lengkap sehingga mendapat simpulan yang bersifat representatif.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Dalam penyajian hasil analisis, penulis menggunakan metode informal dan metode formal. Metode informal adalah cara menyajikan hasil analisis data dengan menggunakan kata-kata biasa dari metode deskriptif dengan data kualitatif, Metode ini formal yaitu cara menyajikan hasil analisis dengan menggunakan data yang bersifat kuantitatif yaitu berupa tabel.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai penanganan complaint oleh *staff STAR* di The Trans Resort Bali, maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut :

1. Penanganan *Complaint* oleh *staff STAR* di The Trans Resort Bali terdiri dari 3 tahap yaitu :
 - a. Tahap awal mulai dari tahap persiapan seorang *STAR Butler* harus mempersiapkan diri dengan baik sebelum melayani tamu. Tahap persiapan meliputi beberapa tahapan, seperti melakukan absensi, mengambil dan memakai seragam, mempersiapkan diri di loker, dan mempersiapkan diri di tempat kerja dimulai dari mempersiapkan peralatan yang digunakan berfungsi dengan baik dan mengambil form yang akan dipakai pada saat operasional kerja dan membaca *QOPI, Outlook, FINCC*.
 - b. Tahap Pelaksanaan dalam tahap ini proses penanganan keluhan di The Trans Resort Bali melibatkan penerimaan telepon dari tamu, menindaklanjuti *complaint* dengan *departemen* terkait, meringkas informasi dalam laporan *FINCC* dan membuat rangkuman dari penanganannya dimulai dari kronologis kejadian, tindakan yang dilakukan oleh *department* yang bersangkutan. Hal ini memastikan bahwa keluhan ditangani dan diselesaikan secara efektif. *STAR Butler* juga mengirimkan email broadcast melalui format *FINNC* ke semua *departement*, dengan cc ke *trb.team*, agar

semua orang mengetahui masalah yang terjadi. Email tersebut menyertakan nama STAR Butler pada bagian bawah format FINNC

- c. Tahap Akhir kegiatan diantaranya, *STAR Butler* menginformasikan kepada HAM setiap masalah yang terjadi melalui WhatsApp, seperti kerusakan, tamu yang sakit, dan complaint. Yang mencakup perincian tentang keluhan tamu.
2. Hambatan-Hambatan yang dihadapi dalam penanganan *Complaint* oleh *staff STAR* di The Trans esort Bali :
 - a. Karakteristik tamu yang berbeda, memahami karakteristik tamu yang berbeda-beda sangatlah sulit dalam penanganan *complaint* cara mengatasinya adalah memberikan *complimentary* yang sesuai permasalahan nya.
 - b. Sering terjadinya *miss communication* dengan *department* yang bersangkutan dalam menangani *complaint*, cara mengatasinya pada saat menjelaskan kronologinya pastikan pada saat berbicara tidak terbata-bata dan pastikan *department* yang bersangkutan mengerti dengan apa yang *STAR Butler* jelaskan.

B. Saran

Penulis ingin menyampaikan beberapa saran yang dapat dipergunakan bagi pihak hotel. Adapun saran-sara dari penulis adalah sebagai berikut:

1. Dalam menangani *complaint*, seorang *STAR Butler* harus siap dan teliti pada informasi yang didapat dari tamu maupun dari departmen yang

bersangkutan menghindari terjadinya kesalahpahaman dan *miss understanding*.

2. Dalam menyiapkan kamar tamu yang akan *check-in* hari ini sebaiknya pihak *houekeeping* melakukan pengecekan fasilitas yang ada di kamar tamu agar tidak menimbulkan adanya *complaint*.

DAFTAR PUSTAKA

- Fadhli, Aulia. 2018. *Manajemen Hotel Syariah*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Harwindito, B., & Khairulizza, A. (2021). Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan di Front Office Department Hotel The Gunawarman Luxury Residence. *Jurnal Pendidikan dan Perhotelan (JPP)*, 1(1), 16-24.
- Kisti, R. M., & Mayasari, C. U. (2019). Upaya Kantor Depan Dalam meminimalisir keluhan tamu di hotel cavinton Yogyakarta. *Journal of Tourism and Economic*, 2(2).
- Larasati, S. 2016. *Excellent Hotel Operation*. Yogyakarta: Ekuilibria
- Meirina, I., dan Pramudia, H. 2017. *Hotel Room Division Management*. Depok: Kencana.
- Murni, N. G., dan M. Ruki. 2017. *Buku Ajar Reception*. Denpasar: Swasta Nulus
- Rendrawan, G. R., Trianasari, T., & Mahardika, A. N. Y. M. (2020). Jenis Keluhan dan Cara Penanganan Keluhan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(1), 10-19.
- Sambodo, A. 2020. *Kantor Depan Hotel*. Makasar: Nas Media Pustaka.
- Saggitariono, S., Par, S. T., Sarmad, S., Augriana, A., Par, S. T., Endrian Hananto, S., ... & S ST, M. M. 2022. *Kiat Sukses Pengelolaan Bisnis Hotel Di Masa Pandemic Covid-19*. uwais inspirasi indonesia.
- Wijayanti, A., dan Brahmanto, E. 2020. *Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: Graha Ilmu

www.thetransresortbali.com. Diakses pada tanggal 06 juni 2023.