

STRATEGI PENANGANAN *GUEST COMPLAINT* DI HOTEL JAMBULUWUK OCEANO SEMINYAK BALI

TUGAS AKHIR

Diajukan kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam
Menyelesaikan Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan**

Jurusan Manajemen



Oleh

Kadek Ayu Krisna Yanti

NIM. 2257015028

PROGRAM STUDI D4 PENGELOLAAN PERHOTELAN

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2024

TUGAS AKHIR

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI
TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT
SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR
SARJANA TERAPAN**

Menyetujui

Pembimbing I,



Dr. Nyoman Dini Andiani, SST.Par.,M.Par.
NIP. 198304052008122001

Pembimbing II,



Trianasari, M.M.,Ph.D
NIP. 197006062002122002

**Tugas Akhir oleh Kadek Ayu Krisna Yanti
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 31 Mei 2024**

Dewan Penguji,

Penguji I



Dr. Nyoman Dini Andiani, SST.Par.,M.Par.

NIP. 198304052008122001

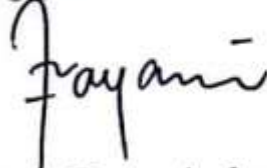
Penguji II



Trianasari, M.M.,Ph.D

NIP. 197006062002122002

Penguji III



Ni Luh Henny Andayani, SST.Par.,M.Par

NIP. 198304142010122002

LEMBAR PENGESAHAN

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat syarat untuk mencapai gelar
Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan

Pada :
Hari : Jumat
Tanggal : 31 Mei 2024

Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Sucl. M.Si
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par
NIP. 198104162005012002

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi,



Prof. Dr. Gede Adil Yunlarta, S.E., Ak., M.Si
NIP. 197906162002121003

Lampiran 1. Surat Pernyataan

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "**Strategi Penanganan *Guest Complaint* di Hotel Jambuluwuk Oceano Seminyak Bali**" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 11 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Kadek Ayu Krisna Yanti

NIM.2257015028

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Strategi Penanganan *Guest complaint* Di Hotel Jambuluwuk Oceano Seminyak Bali” dengan tepat waktu. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar ahli madya pariwisata di Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis telah banyak mendapat bimbingan dan juga dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan Terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M,Pd. Selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.,Ak.,M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Bapak Gede Putu Jana Susila, S.E., M.B.A Selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Ibu Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par, M.Par Selaku Koordinator Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan sekaligus Selaku Pembimbing Akademik penulis, yang selama empat tahun ini turut memberikan perhatian, arahan, saran, dan motivasi selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Ibu Dr. Nyoman Dini Andiani, SSt.Par., M.Par Selaku Pembimbing I yang telah bersedia membimbing penulis dengan sabar, memberikan arahan, saran, dan motivasi selama proses menyusun Tugas Akhir ini.
6. Ibu Trianasari, M.M.,Ph.D Selaku Pembimbing II yang sudah banyak memberikan arahan, saran, dan motivasi selama proses menyusun Tugas Akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan yang telah memberikan motivasi dan juga bantuan

dalam penyusunan tugas akhir ini.

8. Ibu Dwi Fibriana Selaku Assistant HR Manager di Hotel Jambuluwuk Oceano Seminyak Bali, yang telah mengizinkan dan memberikan data-data yang diperlukan oleh penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.
9. Bapak I Wayan Agus Wilantara Selaku *Executive Assistant Manager* di Hotel Jambuluwuk Oceano Seminyak Bali, yang telah mengizinkan dan memberikan data-data yang diperlukan oleh penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.
10. Seluruh Staff *Receptionist* di Hotel Jambuluwuk Oceano Seminyak Bali yang telah membantu memberikan data-data yang dibutuhkan dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini.
11. Seluruh keluarga yang telah memberikan motivasi, dukungan serta doa kepada penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih dari kata sempurna, karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki karena masih ada kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, diharapkan para pembaca bisa memberikan bimbingan, saran dan kritik yang membangun demi menyempurnakan tugas akhir ini. Penulis juga berharap agar tugas akhir ini dapat bermanfaat dan berguna bagi para pembaca.

Singaraja, 31 Mei 2024

Kadek Ayu Krisna Yanti

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vi
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.6.1 Manfaat Teoritis	9
1.6.2 Manfaat Praktisi	9

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	11
2.2 Landasan Teori	22
2.2.1 Hotel	22
2.2.2 Receptionist	28
2.2.3 Complaint atau Keluhan	33
2.2.4 Kualitas Layanan	35
2.3 Model Penelitian	35

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	36
3.2 Lokasi Penelitian	36
3.3 Sumber Data	37
3.4 Metode Pengumpulan Data	39
3.4.1 Observasi	39
3.4.2 Wawancara	40
3.4.3 Dokumentasi	40

3.5 Metode dan Analisis Data	41
------------------------------------	----

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran umum Hotel	43
4.1.1 Lokasi Hotel Jambuluwuk	43
4.1.2 Sejarah Hotel Jambuluwuk	44
4.1.3 Fasilitas Hotel Jambuluwuk	45
4.1.4 Struktur Organisasi Hotel	59
4.2 Hasil dan Pembahasan	60
4.2.1 Jenis Complaint	60
4.2.2 Kendala Receptionist	61
4.2.3 Strategi Penanganan Guest Complaint.....	64

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	69



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis komplin yang ada di hotel Jambuluwuk	5
Tabel 2.1 Persamaan dan perbedaan penelitian	19
Tabel 2.2 Model Penelitian	35
Tabel 4.1 Struktur Organisasi hotel Jambuluwuk	59
Tabel 4.2 Jenis Complaint di Hotel Jambuluwuk	60



DAFTAR GAMBAR

3.1	Gambar Hotel Jambuluwuk Oceano Seminyak Bali.....	36
3.2	Gambar Petunjuk arah di hotel Jambuluwuk	40
3.3	Gambar Petunjuk arah di rooftop.....	41
3.4	Gambar Petunjuk tempat di lift.....	41
3.5	Gambar Etos kerja Jambuluwuk	41
4.1	Gambar Hotel Jambuluwuk	44
4.2	Gambar Logo Hotel Jambuluwuk Seminyak	44
4.3	Gambar Superior Room	46
4.4	Gambar Deluxe Balcony Room	46
4.5	Gambar Deluxe Disable Room	47
4.6	Gambar Deluxe Premier Room	47
4.7	Gambar Deluxe Pemier Pool View Room	48
4.8	Gambar Deluxe Premier Pool Acces Room.....	49
4.9	Gambar Junior Suite Room.....	49
4.10	Gambar Jambuluwuk Suite Room	50
4.11	Gambar Jambuluwuk Premier Suite	50
4.12	Gambar The Club House Restaurant	51
4.13	Gambar Frestro Restaurant	52
4.14	Gambar Nakula Meeting Room	53
4.15	Gambar Sadewa Meeting Room	53
4.16	Gambar Cening Kids Club.....	54
4.17	Gambar Melah Spa	54
4.18	Gambar J Gallery	55
4.19	Gambar Ayung Pool	56
4.20	Gambar Infinity Pool	56
4.21	Gambar Fitness Center	67
4.22	Gambar Oceano Sky Lounge & Chapel.....	58
4.23	Gambar VIP Lounge	58
4.24	Gambar Struktur Organisasi Front Office.....	59