

**MENGENALI JENIS DAN CARA PENANGANAN KELUHAN
PADA F&B SERVICE DEPARTMENT DI HOTEL HOLIDAY
INN RESORT BARUNA BALI**



**PROGRAM STUDI PERHOTELAN (D3)
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
20120**

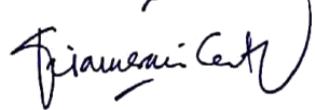
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

TUGAS AKHIR

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPI GELAR
AHLI MADYA**

Menyetujui

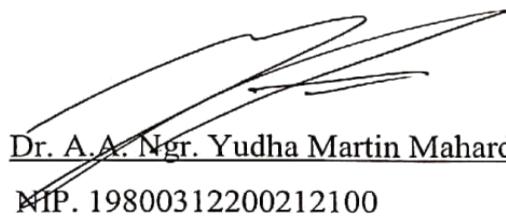
Pembimbing I,



Trianasari, Ph.D.,CHE

NIP. 197006062002122002

Pembimbing II,

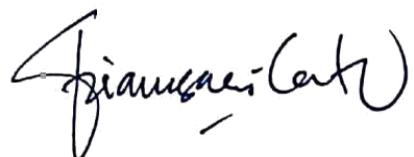


Dr. A. A. Ngr. Yudha Martin Mahardika, M.Pd.

NIP. 19800312200212100

Tugas Akhir oleh Gede Rendrawan ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 10 Juli 2020

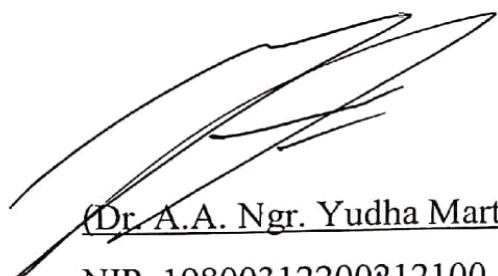
Dewan Penguji,



(Trianasari, Ph.D.,CHE)

(Ketua)

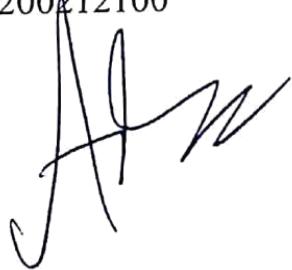
NIP. 197006062002122002



(Dr. A.A. Ngr. Yudha Martin Mahardika, M.Pd.)

(Anggota)

NIP. 19800312200212100



(Nyoman Dini Andiani, S.St.Par.,M.Par.)

(Anggota)

NIP. 198304052008122001

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar ahli madya

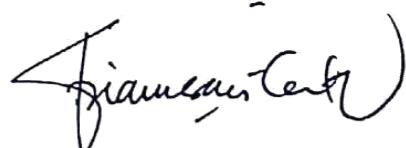
Pada :

Hari : Jumat
Tanggal : 10 Juli 2020

Mengetahui,

Ketua Ujian,

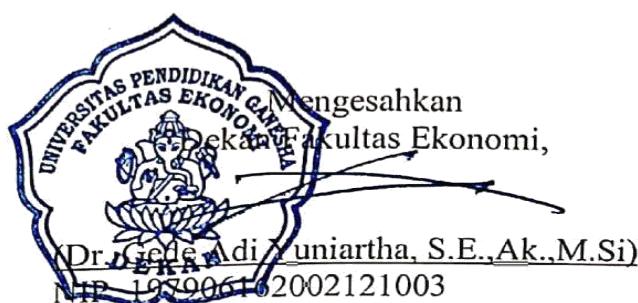
Sekretaris Ujian,



(Dr. Gede Adi Yuniartha, S.E.,Ak.,M.Si) (Trianasari, Ph.D.,CHE)

NIP. 197906162002121003

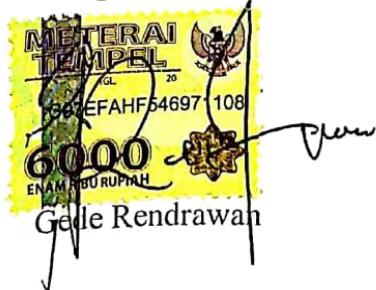
NIP. 197006062002122002



PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul "**Mengenali Jenis dan Cara Penanganan Keluhan Pada F&B Service Department di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali**" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau 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, 09 Juli 2020
Yang Membuat Pernyataan



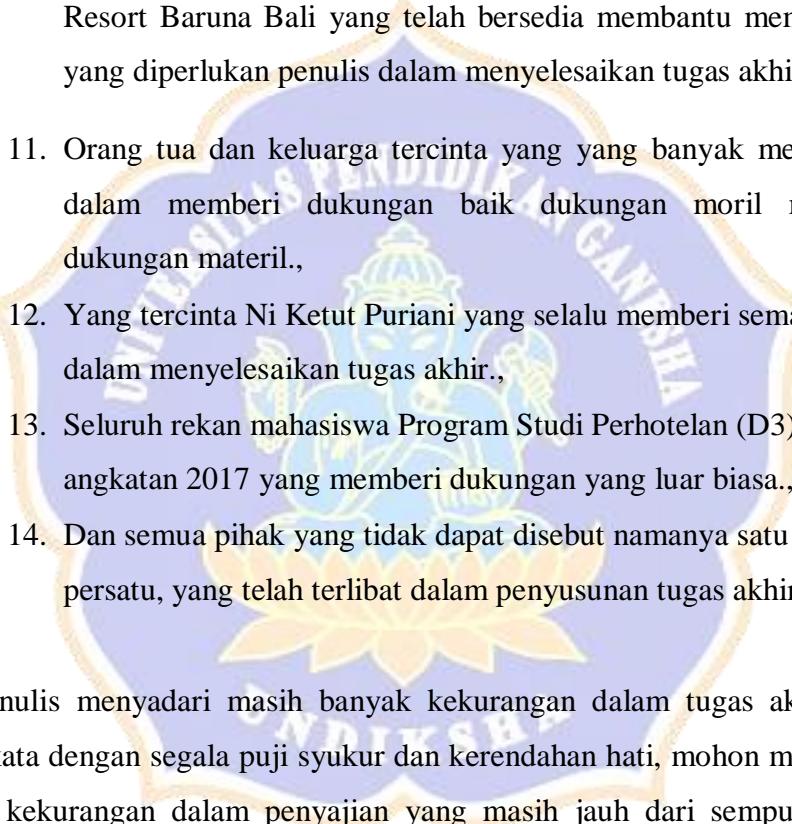
PRAKATA

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat-Nya tugas akhir yang berberjudul “**Mengenali Jenis Dan Cara Penanganan Keluhan Pada F&B Service Department Di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali**” dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Ahli Madya dan juga untuk menyelesaikan pendidikan ditingkat Diploma III pada jurusan Manajemen Program Studi Perhotelan (D3), Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja.

Dalam kesempatan ini, penulis berkeinginan untuk mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu dan memberi dukungan serta bimbingan sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Adapun pihak – pihak tersebut adalah:

1. Prof. Dr. Nyoman Jampel, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.,
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.,
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen.,
4. Putu Indah Rahmawati, M.Bus, Ph.D selaku Sekretaris Jurusan Manajemen.,
5. Trianasari, Ph.D., CHE selaku Koordinator Program Studi Perhotelan (D3) sekaligus selaku pembimbing I yang telah banyak membimbing dan mengarahkan serta memberikan petunjuk – petunjuk dalam pembuatan tugas akhir ini.,
6. Dr. A.A. Ngurah Yudha Martin Mahardika, M.Pd selaku pembimbing II yang telah banyak membimbing dan mengarahkan serta memberikan petunjuk – petunjuk dalam pembuatan tugas akhir ini.,
7. Seluruh Dosen pengajar di Program Studi Perhotelan (D3) Universitas Pendidikan Ganesha, selaku pengajar yang telah

- memberikan banyak ilmu pengetahuan mengenai penulisan tugas akhir ini.,
8. Bapak Michael Beechey selaku *General Manager* Holiday Inn Resort Baruna Bali yang telah bersedia membantu dalam hal memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian di Holiday Inn Resort Baruna Bali.,
 9. Bapak I Made Winda selaku *Manager Envy Restaurant* Holiday Inn Resort Baruna Bali yang telah bersedia membantu memberikan data yang diperlukan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.,
 10. Bapak I Wayan Karmajaya selaku *Supervisor Pool Bar* Holiday Inn Resort Baruna Bali yang telah bersedia membantu memberikan data yang diperlukan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.,
 11. Orang tua dan keluarga tercinta yang yang banyak membantu dalam memberi dukungan baik dukungan moril maupun dukungan materil.,
 12. Yang tercinta Ni Ketut Puriani yang selalu memberi semangat dalam menyelesaikan tugas akhir.,
 13. Seluruh rekan mahasiswa Program Studi Perhotelan (D3) angkatan 2017 yang memberi dukungan yang luar biasa.,
 14. Dan semua pihak yang tidak dapat disebut namanya satu persatu, yang telah terlibat dalam penyusunan tugas akhir ini.



Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam tugas akhir ini, akhir kata dengan segala puji syukur dan kerendahan hati, mohon maaf atas segala kekurangan dalam penyajian yang masih jauh dari sempurna ini. Penulis akan sangat menghargai apabila ada kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembacademi kesempurnaan penulisan selanjutnya.

Singaraja, 20 Juni 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGUJI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
PRAKARTA.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	6
2.1 Pengertian Hotel	6
2.2 Definisi Department F&B service	7
2.3 Jenis Keluhan Tamu.....	7
2.4 Penanganan Keluhan Tamu.....	8
2.5 Penelitian Terdahulu Tentang F&B Service	9
BAB III METODE PENELITIAN.....	11
3.1 Rancangan Penelitian	11
3.2 Lokasi Penelitian	11
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	12
3.4 Sumber Data.....	12
3.5 Metode Pengumpulan Data	13
3.6 Metode Analisa Data	14
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	15
4.1 Hasil Penelitian	15

4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	15
4.1.1.1 Fasilitas Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali	16
4.1.1.2 <i>Restaurant</i> dan <i>Bar</i>	21
4.1.1.3 Fasilitas Penunjang.....	22
4.2 Hasil Penelitian	24
4.2.1 Jenis-jenis Keluhan pada <i>F&B Service Department</i> di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali.....	24
4.2.2. Penanganan Keluhan pada <i>F&B service Department</i> di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali.....	26
4.3 Implikasi.....	27
BAB V PENUTUP	29
5.1 Simpulan	29
5.2 Saran.....	29

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	9
--	---



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.2.1 Alamat Holiday Inn Resort Baruna Bali..... 12



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara	36
Lampiran 2. Screenshot Bukti Pengiriman Tanggapan Oleh Narasumber .	36
Lampiran 3. Foto-foto Hotel.....	37
Surat Pernyataan Keaslian.....	38
Riwayat Hidup	39

