

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

Oleh
Gede Rendrawan, NIM. 1707031012
Jurusan Manajemen
Prodi Perhotelan Program Diploma III

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui jenis dan cara penanganan keluhan pada *F&B Service Department* di Hotel Holiday Resort Baruna Bali. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan wawancara dan observasi sebagai metode dalam pengumpulan data. Informan yang berpartisipasi dalam penelitian ini karyawan restoran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jenis-jenis keluhan tamu *F&B Service Department* di Hotel Holiday Resort Baruna Bali yaitu kurang profesionalnya *waiter/waitress.*, pada saat melayani tamu., *waiter/waitress* tidak sopan pada saat melayani tamu., dan tamu menunggu pesanan terlalu lama. Terdapat prosedur penanganan keluhan tamu pada *F&B Service Department* di Hotel Holiday Resort Baruna Bali yang disebut dengan *ILEAD* yaitu singkatan dari *identify., listen, empathy., apologize., dan develop solution.* Prosedur ini berfungsi sebagai pedoman karyawan pada *F&B Service Department* dalam menangani keluhan.

Kata kunci : hotel, f&b service department, jenis keluhan, penanganan keluhan

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

Oleh
Gede Rendrawan, NIM. 1707031012
Jurusan Manajemen
Prodi Perhotelan Program Diploma III

ABSTRACT

This study aims to determine the type and method of handling complaints at the F&B Service Department at the Baruna Bali Holiday Resort Hotel. This research is a qualitative descriptive study using interviews and observations as a method of collecting data. Informants who participated in this study were restaurant employees. The results showed that the types of complaints from F&B Service Department guests at the Hotel Baruna Bali Holiday Resort are lack of professional waiters / waitresses, when serving guests, waiters / waitresses are not polite when serving guests, and guests wait for orders too long. There is a procedure for handling guest complaints at the F&B Service Department at the Baruna Bali Holiday Resort Hotel called ILEAD, which stands for identify, listen, empathize, apologize, and develop a solution. This procedure serves as a guideline for employees in the F&B Service Department in handling complaints.

Keywords: hotel, f&b service department, complaints type, complaints handling