

TUGAS AKHIR

PENERAPAN PELATIHAN LEARN MODEL UNTUK MENINGKATKAN PENANGANAN KELUHAN TAMU DI EVOLUTION RESTAURANT AND BAR FOUR POINTS BY SHERATON BALI UNGASAN



**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2025

TUGAS AKHIR

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



Menyetujui

Pembimbing I,



Trianasari, M.M., Ph.D.

NIP . 197006062002122002

Pembimbing II,



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

NIP . 198304052008122001

**Tugas akhir oleh Ida Bagus Gede Yogi Wisma Pratama ini
telah di pertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 26 Juni 2025**

Dewan Penguji,

Ketua



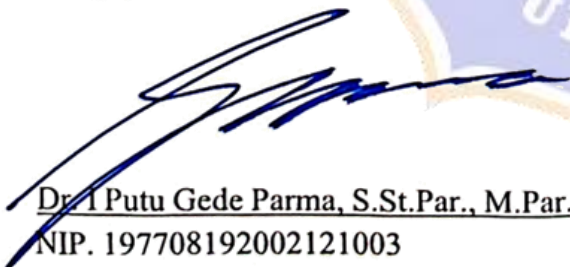
Trianasari, M.M., Ph.D.
NIP. 197006062002122002

Penguji I



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

Penguji II



Dr. I Putu Gede Parma, S.St.Par., M.Par.
NIP. 197708192002121003



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

Pada

Hari : Kamis

Tanggal : 26 Juni 2025

Mengetahui

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 196810291993032001



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

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi,



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “PENERAPAN PELATIHAN LEARN MODEL UNTUK MENINGKATKAN PENANGANAN KELUHAN TAMU DI EVOLUTION RESTAURANT AND BAR FOUR POINTS BY SHERATON BALI UNGASAN” beserta seluruh isisnya 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 risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 08 Juli 2025

Yang membuat Pernyataan

Ida Bagus Gede Yogi Wsima Pratama

NIM 2257013043



PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karenaberkat rahmat- Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir penelitian yang berjudul “Penanganan Komplain Dengan Menggunakan Pelatihan *LEARN MODEL* di Evolution *Restaurant Four Points By Sheraton* Bali Ungasan”. Tugas akhir penelitian ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana terapan pada Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam proses penyusunan tugas akhir penelitian ini tidak luput dari berbagai tantangan, hambatan, dan permasalahan yang telah dihadapi.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan penulisan tugas akhir penelitian ini tidak lepas dari dorongan, bantuan, dan doa 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
3. Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A selaku Ketua Jurusan Manajemen
4. Ibu Dr.Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par, M.Par selaku Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan
5. Ibu Trianasari, M.M., Ph.D. selaku pembimbing I yang telah bersedia membimbing penulis dengan penuh kesabaran, kecermatan, dan memberikan dukungan serta motivasi di tengah tengah kesibukan beliau sehingga Tugas Akhir ini bisa terselesaikan tepat waktu
6. Ibu Dr. Nyoman Dini Andiani, SST.Par., M.Par selaku selaku pembimbing II yang telah bersedia membimbing penulis dengan penuh kesabaran, kecermatan, dan memberikan dukungan serta motivasi di tengah tengah kesibukan beliau sehingga Tugas Akhir ini bisa terselesaikan tepat waktu
7. Seluruh staff jurusan dan dosen Pengelolaan Perhotelan yang ikut serta memberikan dukungan dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.
8. Seluruh keluarga dirumah yang telah memberikan dukungan dan support serta semangat serta doa dan menjadi kekuatan terbesar bagi penulis sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat terlaksana dengan lancar.

9. Bapak Dr. I Putu Gede Parma, S.St.Par., M.Par yang telah membantu dan memberikan masukan dalam penyusunan Tugas Akhir terlaksana dengan lancar.
10. Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis selama pembuatan TA ini terlaksana dengan lancar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan proposal penelitian ini masih jauh dari kata sempurna karena masih banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan tugas akhir ini serta dapat memberikan wawasan dan manfaat bagi para pembaca.

Singaraja, 21 November 2024



Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA	i
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
10.1. Latar Belakang.....	1
10.2. Identifikasi Masalah.....	4
10.3. Pembatasan Masalah.....	4
10.4. Rumusan Masalah.....	5
10.5. Tujuan Penelitian	5
10.6. Manfaat.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Hasil Peneltian Yang Relevan.....	7
2.2. Definisi Konsep	21
2.3. Model Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	27
3.2. Lokasi Penelitian.....	27
3.3. Sumber Data	28
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	28
3.5. Metode Dan Teknik Analisi Data.....	30

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	35
4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan	45
BAB V PENUTUP	60
5.1. Simpulan.....	60
5.2. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Penelitian	26
Gambar 3.1. Logo <i>Four Points By Sheraton</i> Bali, Ungasan	27
Gambar 4.1. <i>Restaurant Evolution And Bar Four Points By Sheraton</i>	36
Gambar 4.2. Logo <i>Four Points By Sheraton</i>	36
Gambar 4.3. <i>Evolution Bar</i>	39
Gambar 4.4. <i>Restaurant Evolution</i>	39
Gambar 4.5. <i>GYM Hotel Four Points by Sheraton Bali, Ungasan</i>	40
Gambar 4.6. <i>Chapel Hotel Four Points by Sheraton Bali, Ungasan</i>	41
Gambar 4.7. <i>Swimming Pool Belakang Restoran</i>	42
Gambar 4.8. <i>Swimming Kids Pool</i>	43
Gambar 4.9. <i>BallRoom</i>	43
Gambar 4.10. <i>Panggung Spice Beach Club</i>	44
Gambar 4.11. <i>SPA</i>	45
Gambar 4.12. <i>Mendengarkan Tamu</i>	46
Gambar 4.13. <i>Bersikap Ramah dan Sopan</i>	47
Gambar 4.14. <i>Meminta maaf kepada tamu</i>	48
Gambar 4.15. <i>Memberikan Complimentary</i>	50
Gambar 4.16. <i>Briefing</i>	51
Gambar 4.17. <i>Karyawan di Restaurant Evolution And Bar Four Points By Sheraton</i>	52
Gambar 4.18. <i>Fasilitas Restaurant Evolution And Bar Four Points By Sheraton</i> .	55
Gambar 4.19. <i>Briefing</i>	56

DAFTARLAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara.....66
2. Dokumentasi Wawancara68

