

**STRATEGI PENANGANAN *GUEST COMPLAINT*
OLEH *CALL CENTER* DI HOTEL HOLIDAY INN
RESORT BARUNA BALI**

TUGAS AKHIR

Diajukan kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program
Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan**



Oleh

I Nyoman Ardy Widyadnyana

NIM 2257013010

**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,



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

Pembimbing II,



Luh Putu Triyanti Ariestiana Dewi, S.Pd., M.Par.
NIP. 199303302022032013

Tugas Akhir oleh I Nyoman Ardy Widyadnyana

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

pada tanggal 15 Juli 2025

Dewan Penguji

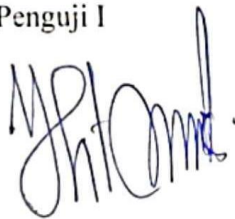
Ketua



Dr. Nyoman Dini Andiani, S.ST Par., M. Par

NIP. 198304052008122001

Penguji I



Luh Putu Triyanti Arietiana Dewi, S.Pd., M.Par

NIP. 199303302022032013

Penguji II



Dr. Ni Luh Henny Andayani, S.St.Par., M.Par.

NIP. 198304142010122002

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana terapan pengelolaan
perhotelan

Pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 15 Juli 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. 198104162005012602

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



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

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Strategi Penanganan Guest Complaint oleh Call Center di Hotel Holiday Inn Resort Baruna 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, 21 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



I Nyontah Ardy Widyanayana
Nim. 2257013010

MOTTO

“Setiap penundaan yang dilakukan adalah langkah mundur untuk menuju kesuksesan.”

-Timothy Ronal



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya lah tugas akhir dengan judul " Strategi Penanganan *Guest Complaint* Oleh *Call Center* Di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali” ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Tugas akhir ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi untuk memperoleh gelar sarjana terapan pariwisata di Universitas Pendidikan Ganesha. Kritik dan saran dari berbagai kalangan sangat diharapkan demi penyempurnaan lebih lanjut.

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan baik moral maupun spiritual kepada penulis. Untuk itu penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang tulus kepada yang terhormat berikut ini.

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Putu Agus 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 Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Ibu Dr. Nyoman Dini Andiani, S.ST Par., M. Par, selaku Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan saran dan bimbingan demi kelengkapan dan ketepatan penyusunan tugas akhir ini dan telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing penulis.
6. Ibu Luh Putu Triyanti Arietiana Dewi, S.Pd., M.Par, selaku Pembimbing II yang juga telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan saran dan bimbingan demi kelengkapan dan ketepatan penyusunan tugas akhir ini dan telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing penulis.

7. Ibu Dr. Ni Luh Henny Andayani, S.ST.Par., M.Par. selaku Dosen Penelaah yang telah memberikan masukan dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu.
8. Prof. Putu Indah Rahmawati, M. Bis., Ph.D., selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan motivasi dan saran bagi penulis.
9. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Program Studi Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan yang telah banyak membantu serta memberikan ilmu selama penulis menempuh pendidikan.
10. Kepala Tata Usaha dan Seluruh Staff Fakultas Ekonomi yang telah membantu untuk memenuhi kebutuhan administrasi penulis selama masa perkuliahan hingga selesainya tugas akhir ini.
11. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta Staff yang telah memberikan pelayanan dan memberikan kemudahan dalam peminjaman bukubuku yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
12. Seluruh staff call center dan Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali yang telah memberikan ijin melakukan penelitian dan memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian serta terima kasih atas dukungan dan kerjasamanya.
13. Kedua orang tua dan keluarga tercinta Nyoman Darmawan dan Made Santoni serta kedua saudara saya Ni Luh Sri Ayu Utami dan Ni Made Ria Sumariani yang telah memberikan dukungan material serta motivasi kepada penulis.
14. Ni Luh Putu Dewi Angelina Pradnya Swari serta seluruh teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan dalam memperlancar proses penyusunan tugas akhir ini.
15. Kepada teman-teman yang satu pembimbing tugas akhir dengan penulis, serta teman di tempat magang, terima kasih telah membantu penulis dalam melewati masa-masa tugas akhir serta terima kasih telah memberikan kenangan yang baik kepada penulis.
16. Terakhir, kepada diri saya sendiri I Nyoman Ardy Widyadnyana. Terima kasih karena sudah bertahan dan mampu berusaha dengan keras dan berjuang sejauh ini. Terima kasih karena selalu melibatkan Ida Sang Hyang Widhi Wasa dalam setiap perjalananmu.

Akhirnya penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang mungkin belum penulis sebutkan dan tidak sempat penulis sebutkan satu persatu dalam tulisan ini. Semoga Ida Sang Hyang Widhi Wasa memberikan karunia dari semua pihak yang membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini. Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Singaraja, 15 Juli 2025

I Nyoman Ardy Widyadnyana



DAFTAR ISI

HALAMAN

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Pembatasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN TEORI	7
2.1 Kajian Hasil Penelitian Relevan	7
2.2 Landasan Teori	17
2.2.1 Hotel	17
2.2.2 <i>Call Center</i>	22
2.2.3 Keluhan	23
2.2.4 Kualitas Layanan.....	26
2.2.5 Startegi	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	29
3.2 Lokasi Penelitian	29

3.3 Sumber Data	31
3.4 Metode Pengumpulan Data	31
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Hambatan <i>Call Center</i> dalam menangani Keluhan	35
4.2 Klasifikasi jenis-jenis Keluhan	36
4.3 Strategi Penanganan Keluhan Tamu	39
4.4 Efektivitas Strategi	42
4.5 Analisis SWOT	46
4.6 Implikasi Praktis	47
BAB V PENUTUP	50
5.1 Kesimpulan	50
5.2 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	56



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Persamaan Dan Perbedaan Peneliti Terdahulu.....	13
Tabel 4.1 Jenis-Jenis Keluhan Tamu.....	39
Tabel 4.2 Analisa SWOT.....	46



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	28
Gambar 3.1 Logo Hotel	30
Gambar 4.1 Strategi Penanganan Keluhan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali.....	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Surat Izin Observasi Penelitian.....	56
Lampiran 02. Daftar Pertanyaan Saat Wawancara	57
Lampiran 03. Dokumentasi Wawancara	58

