

LAMPIRAN

Lampiran 01. Surat Izin Observasi Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI

Jalan Udayana No. 11 Singaraja-Bali. Telepon : (0362) 26830
Website : <http://www.fe.undiksha.ac.id/>

Nomor : 395/UN48.13.1/DL/2025

Singaraja, 3 Maret 2025

Lamp. : -

Hal : *Permohonan Observasi Awal/Wawancara/Data dan Penelitian*

Kepada Yth. **Manajer Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali**
di-
Tempat

Dengan Hormat,

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha menerangkan bahwa mahasiswa/i tersebut dibawah ini :

Nama : I Nyoman Ardy Widyadnyana
NIM. : 2257013010
Prodi. : D4 Pengelolaan Perhotelan
Kontak : 081918030984

Bermaksud mengadakan observasi awal/wawancara/ dan penelitian lapangan untuk menempuh atau menyusun tugas akhir, skripsi dan melengkapi tugas lainnya. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon izin agar mahasiswa kami dapat diberikan data di tempat yang Bapak/Ibu/Sdr. Pimpin.

Demikian surat ini kami buat agar bisa digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan I,



Ni Made Suci
NIP. 196810291993032001



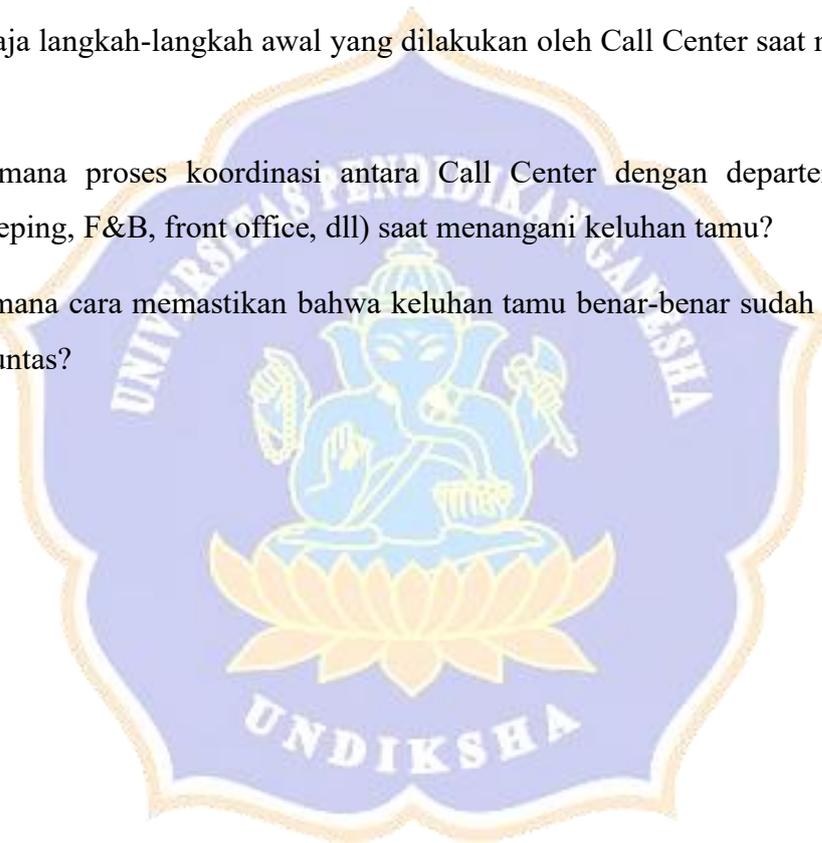
Balai
Sertifikasi
Elektronik

Catatan :

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini tertanda ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BsrE
- Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan *qr code* yang telah tersedia

Lampiran 02. Daftar Pertanyaan Saat Wawancara

1. Bagaimana peran Call Center di Holiday Inn Resort Baruna Bali dalam menangani keluhan tamu?
2. Apa saja jenis keluhan tamu yang paling sering diterima oleh Call Center?
3. Bagaimana prosedur standar dalam menangani keluhan tamu melalui telepon?
4. Apakah ada SOP (Standard Operating Procedure) khusus dalam menangani guest complaint? Jika ya, bisa dijelaskan secara singkat?
5. Apa saja langkah-langkah awal yang dilakukan oleh Call Center saat menerima keluhan?
6. Bagaimana proses koordinasi antara Call Center dengan departemen lain (housekeeping, F&B, front office, dll) saat menangani keluhan tamu?
7. Bagaimana cara memastikan bahwa keluhan tamu benar-benar sudah ditangani dengan tuntas?



Lampiran 03. Dokumentasi Wawancara



RIWAYAT HIDUP



I Nyoman Ardy Widyadnyana lahir pada tanggal 20 Januari 2002. Penulis merupakan anak ketiga dari pasangan suami istri Bapak Nyoman Darmawan, S.E dan Ibu Ni Made Santoni. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Penulis tinggal di Jalan Ngurah Rai NO. 48 Seririt Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 2 Seririt dan lulus pada tahun 2015. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Seririt dan lulus pada tahun 2018. Pada tahun 2021, penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMK Negeri 1 Seririt dengan mengambil jurusan Akomodasi Perhotelan. Kemudian, penulis melanjutkan pendidikan perguruan tinggi ke Universitas Pendidikan Ganesha dengan mengambil Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan. Pada tahun 2025 penulis telah menyelesaikan tugas akhir yang berjudul "Strategi Penanganan Guest Complaint oleh Call Center di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali".

