

TUGAS AKHIR

**STRATEGI PENANGANAN KELUHAN TAMU INDIA
OLEH GUEST ASSISTANT DI HOTEL THE OBEROI BEACH RESORT
BALI**

Diajukan kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

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



**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,



Prof. Putu Indah Rahmawati, S.St.Par., M.Bis., Ph.D.

NIP. 198002172002122001

Tugas Akhir oleh Putu Jasmini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 15 Juli 2025

Dewan Penguji,

Ketua Penguji



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

Penguji I



Prof. Putu Indah Rahmawati, S.St.Par., M.Bis., Ph.D.
NIP. 198002172002122001

Penguji II



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

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Unviersitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat syarat untuk mencapai gelar

Sarjana Terapan Pariwisata

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. 198104162005012002

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 Keluhan Tamu India oleh Guest Assistant di Hotel The Oberoi Beach Resort 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 risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukannya adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 24 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Putu Jasmini

PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “STRATEGI PENANGANAN KELUHAN TAMU INDIA OLEH GUEST ASSISTANT DI HOTEL THE OBEROI BEACH RESORT BALI”. Tugas akhir ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana pendidikan pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini tidak luput dari berbagai tantangan, hambatan, dan permasalahan yang telah dihadapi. Penulis menyadari bahwa keberhasilan penulisan Tugas Akhir 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 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 Ketua Jurusan Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan.
5. Ibu Dr. Nyoman Dini Andiani, SST.Par., M.Par. selaku pembimbing satu Prof. Putu Indah Rahmawati, S.St.Par., M.Bis., Ph.D. selaku pembimbing dua dan Ibu Trianasari, M. M., Ph. D. selaku penguji 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. Seluruh jajaran staf jurusan dan dosen Pengelolaan Perhotelan yang ikut serta memberikan dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir Ini.
7. Seluruh keluarga terutama ibu Komang Kertiasih, bapak Kadek Lasia yang telah memberikan *support* serta doa menjadi kekuatan terbesar bagi penulis sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat terlaksana dengan lancar, sahabat

tercinta Putu Candra Suputra, Luh Putu Suyasmi, Kadek Wendy Damayanti dan rekan-rekan teman mahasiswa angkatan 2021 D4 Pengelolaan Perhotelan yang selalu *support* dalam segala hal terutama yang mendukung sehingga proses pembelajaran kuliah ini sampai dengan selesai.

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

Singaraja, 15 Juli 2025

Putu Jasmini



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI	iv
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN	v
LEMBAR SURAT PERNYATAAN.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PRAKATA.....	vix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Pembatasan Masalah	4
1.4 Rumusan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.6.2 Manfaat Praktis	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	7
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Hotel.....	12
2.2.2 Teori Front office	14
2.2.3 Guest Assistant / Guest Service Agent	15
2.2.4 Keluhan	16
2.2.5 Karakteristik Wisatawan	16

2.3 Model Penelitian.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	20
3.2 Subjek dan Objek Penelitian.....	20
3.3 Lokasi Penelitian	22
3.4 Sumber Data	23
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	24
3.5.1 Observasi.....	24
3.5.2 Wawancara.....	25
3.5.3 Dokumentasi	25
3.6 Teknik Analisis Data.....	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1 Gambaran Umum Hotel.....	28
4.1.1 Lokasi Hotel The Oberoi Beach Resort Bali.....	28
4.1.2 Sejarah Hotel The Oberoi Beach Resort Bali	28
4.1.3 Fasilitas Hotel The Oberoi Beach Resort Bali	29
4.1.4 Struktur Organisasi Hotel The Oberoi Beach Resort Bali	33
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	36
4.2.1 Kendala – Kendala Guest Assistant dalam menangani tamu India.....	37
4.2.1 Strategi Dalam Menangani Keluhan Wisatawan India oleh Guest Assistant	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	54
5.1 KESIMPULAN.....	54
5.2 SARAN	55
DAFTAR PUSTAKA.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Ulasan dari Wisatawan.....	2
Gambar 2 Kerangka Berpikir	18
Gambar 3 Lokasi dan Logo Hotel The Oberoi Beach Resort Bali	22
Gambar 4 Lobby Hotel The Oberoi Beach Resort Bali	28
Gambar 5 Luxury Lanai Room Hotel The Oberoi Beach Resort Bali	30
Gambar 6 Struktur Organisasi Hotel The Oberoi	33
Gambar 7 Struktur organisasi Front Office di Hotel The Oberoi Beach Resort Bali	34
Gambar 8 Guest Assistant Melayani tamu.....	35
Gambar 9 Tampilan sistem Opera <i>Cloud</i>	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara	61
Lampiran 2. Dokumentasi.....	62

