

TUGAS AKHIR

STUDI KASUS STRATEGI PENANGANAN KELUHAN PADA DEPARTEMEN *FOOD AND BEVERAGE SERVICE* DI THE TIING TEJAKULA VILLA

**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program
Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan**

**Oleh
Putu Pitriyeni
NIM. 2257015028**



**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. A.A. Nugrah Yudha Martin Mahardika, S.Pd., M.Pd
NIP. 198003122002121002

Pembimbing II,



Dr. I Gede Putra Nugraha, S.S., M.Par
NIP. 198412142015041002

Tugas akhir oleh Putu Pitriyeni ini
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 29 Juli 2025

Dewan Penguji,

Ketua,



Dr. A.A. Ngurah Yudha Martin Mahardika, S.Pd., M.Pd
NIP. 198003122002121002

Penguji I



Dr. I Gede Putra Nugraha, S.S., M.Par
NIP. 198412142015041002

Penguji II



Dr. Nyoman Dini Andiani, S.St.Par., M.Par
NIP. 198304052008122001

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat syarat untuk mencapai gelar
Sarjana Terapan Pariwisata
Pada
Hari : Selasa
Tanggal : 29 Juli 2025

Mengetahui,

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



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

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata dari Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Singaraja, 31 Juli 2025

Yang memberi pernyataan,



Putu Pitriyeni

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Studi Kasus Strategi Penanganan Keluhan Pada Departemen *Food and Beverage Service* di The Tiing Tejakula Villa” dengan tepat waktu. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana terapan pariwisata di Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis telah banyak mendapat bimbingan dan juga dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih 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 Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Bapak Gede Putu 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 D4 Pengelolaan Perhotelan.
5. Bapak Dr. A.A. Ngurah Yudha Martin Mahardika, S.Pd., M.Pd Selaku Pembimbing I yang telah bersedia membimbing penulis dengan sabar, memberikan arahan, saran, dan motivasi selama proses menyusun Tugas Akhir ini.
6. Bapak Dr. I Gede Putra Nugraha, S.S., M.Par Selaku Pembimbing II yang sudah banyak memberikan arahan, saran, dan motivasi selama proses menyusun Tugas Akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan yang telah memberikan motivasi dan juga bantuan
8. Bapak Nyoman Triana Selaku Manajer di The Tiing Villa Tejakula, yang telah mengijinkan dan memberikan data-data yang diperlukan oleh penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.
9. Bapak Kadek Sudana Selaku Chef di The Tiing Villa Tejakula, yang telah mengijinkan dan memberikan data-data yang diperlukan oleh penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.
10. Seluruh *Staff* waiter dan waitress di The Tiing Villa Tejakula yang telah membantu memberikan data-data yang dibutuhkan dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini.

11. Seluruh keluarga yang telah memberikan motivasi, dukungan serta doa kepada penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih dari kata sempurna, karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki karena masih ada kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, diharapkan para pembaca bisa memberikan bimbingan, saran dan kritik yang membangun demi menyempurnakan tugas akhir ini. Penulis juga berharap agar tugas akhir ini dapat bermanfaat dan berguna bagi para pembaca.

Singaraja, 29 Juli 2025

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
11.1 Latar Belakang	1
11.2 Identifikasi Masalah	2
11.3 Pembatasan Masalah	3
11.4 Rumusan Masalah	3
11.5 Tujuan penelitian	3
11.6 Manfaat Hasil Penelitian	4
11.6.1 Manfaat Teoritis	4
11.6.2 Manfaat Praktis	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Hasil Penelitian Yang Relevan	5
2.2 Landasan Teori	14
2.2.1 Villa	15
2.2.2 <i>Food and Beverage Service</i>	16
2.2.3 Kualitas Pelayanan	20
2.2.4 Keluhan Tamu	21
2.3 Model Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	24
3.2 Lokasi Penelitian	25
3.3 Sumber Data	25
3.4 Metode Pengumpulan Data	26
3.4.1 Metode Wawancara	26

3.4.2	Metode Observasi	26
3.4.3	Metode Dokumentasi.....	27
3.5	Metode dan Teknik Analisis Data.....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		30
4.1	Gambaran Umum Villa.....	30
4.1.1	Lokasi The Tiing Tejakula Villa	30
4.1.2	Sejarah The Tiing Tejakula Villa	30
4.1.3	Fasilitas The Tiing Tejakula Villa	31
4.2	Hasil dan Pembahasan	32
4.2.1	Jenis keluhan tamu yang dihadapi oleh <i>Food and Beverage Service</i> di The Tiing Tejakula Villa. 32	
4.2.2	Strategi Penanganan Keluhan oleh <i>Food and Beverage Service</i>	35
BAB V PENUTUP		38
5.1	Kesimpulan	38
5.1.1	Jenis keluhan tamu yang dihadapi oleh Departemen Food and Beverage Service di The Tiing Villa Tejakula.....	38
5.1.2	Strategi yang digunakan oleh Departemen Food and Beverage Service dalam menangani keluhan tamu di The Tiing Villa Tejakula.....	39
5.2	Saran	39
5.2.1	Universitas Pendidikan Ganesha	39
5.2.2	Pihak The Tiing Tejakula Villa.....	40
5.2.3	Peneliti Selanjutnya	41
DAFTAR PUSTAKA		42

DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 Persamaan dan perbedaan peneliti terdahulu dengan penelitian sekarang	12
Tabel 2 2 Model penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut.....	23



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4 1 Letak Geografis The Tiing Tejakula Villa Sumber : Google Maps 2025.....	30
Gambar 4 2 Wawancara dengan Supervisor The Tiing Tejakula Villa	32

