

SERVICE DI THE TIING TEJAKULA VILLA

Oleh

Putu Pitriyeni, NIM. 2257013042

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi penanganan keluhan yang diterapkan pada departemen *Food and Beverage Service* di The Tiing Tejakula Villa serta untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas strategi tersebut dalam meningkatkan kepuasan tamu. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan manajer dan *staff Food and Beverage Service*, observasi langsung di lapangan, serta dokumentasi berupa data keluhan tamu dan ulasan pada platform digital. Analisis data dilakukan melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi penanganan keluhan yang dilakukan oleh departemen *Food and Beverage Service* meliputi langkah identifikasi keluhan secara cepat, komunikasi proaktif dengan tamu, serta tindak lanjut berupa pemberian solusi yang tepat dan personal. Faktor pendukung dalam penerapan strategi ini antara lain adanya kerja sama tim yang baik, dukungan manajemen, serta ketersediaan *prosedur operasional standar* (SOP). Namun, ditemukan beberapa kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya pelatihan *staff*, dan keterlambatan pasokan bahan makanan dari pemasok lokal yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa penerapan strategi penanganan keluhan yang responsif dan terstruktur dapat membantu meningkatkan kepuasan tamu, namun perlu adanya peningkatan kompetensi *staff* melalui pelatihan rutin serta optimalisasi kerja sama dengan pemasok lokal. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pihak manajemen The Tiing Tejakula Villa untuk mengembangkan strategi pelayanan yang lebih efektif, serta bagi peneliti selanjutnya untuk mengkaji aspek penanganan keluhan di departemen lain dengan pendekatan komparatif.

Kata Kunci : Strategi Penanganan Keluhan, *Food and Beverage Service*, Kepuasan Tamu, Studi Kasus, The Tiing Tejakula Villa.

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

Oleh

Putu Pitriyeni, NIM. 2257013042

Jurusan Manajemen

ABSTRACT

This study aims to identify the complaint handling strategies implemented in the *Food and Beverage Service* department at The Tiing Tejakula Villa and to analyze the factors that influence the effectiveness of these strategies in enhancing guest satisfaction. The research adopts a descriptive qualitative method with a case study approach. Data were collected through in-depth interviews with the *Food and Beverage Service* manager and *staff*, direct field observations, and documentation in the form of guest complaints and online reviews. The data were analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings reveal that the complaint handling strategies employed by the *Food and Beverage Service* department include quick identification of complaints, proactive communication with guests, and appropriate and personalized follow-up solutions. Supporting factors include effective teamwork, management support, and the availability of standard operating procedures (SOPs). However, several challenges were identified, such as limited human resources, lack of *staff* training, and delays in food supply delivery from local suppliers, which may affect service quality. In conclusion, implementing responsive and structured complaint handling strategies can significantly enhance guest satisfaction. However, improvements are needed in *staff* competency through regular training and the optimization of cooperation with local suppliers. This research is expected to serve as a reference for The Tiing Tejakula Villa's management in developing more effective service strategies and for future researchers to explore complaint handling in other departments using a comparative approach.

Keywords: Complaint Handling Strategy, *Food and Beverage Service*, Guest Satisfaction, Case Study, The Tiing Tejakula Villa.