

STRATEGI PENANGANAN KELUHAN TAMU TERHADAP KEBERADAAN SERANGGA PADA GIRI WOOD HOTEL & VILLA DI KABUPATEN BULELENG PROVINSI BALI

TUGAS AKHIR



OLEH:
KOMANG GEDE PUJA BAGIADNYANA
2257011016

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN (D4)
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

TUGAS AKHIR

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA TERAPAN PARIWISATA



Pembimbing I	Prof. Putu Indah Rahmawati, M.Bis., Ph.D. NIP.198002172002122001
Pembimbing II	Dr. I Putu Gede Parma, S.St.Par., M.Par. NIP.197708192002121003



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Tugas Akhir oleh Komang Gede Puja Bagiadnyana ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 06 Juli 2026

Dewan Penguji

Ketua	Trianasari, M.M., Ph.D. NIP.197006062002122002
Anggota	Prof. Putu Indah Rahmawati, M.Bis., Ph.D. NIP.198002172002122001
Anggota	Dr. I Putu Gede Parma, S.St.Par., M.Par. NIP.197708192002121003



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Pariwisata

Menyetujui

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



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

PERNYATAAN KEASLIAN PENULIS

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Strategi Penanganan Keluhan Tamu Terhadap Keberadaan Serangga Pada Giri Wood Hotel & Villa Di Kabupaten Buleleng Provinsi 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 ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 2 Juni 2026
Yang membuat pernyataan,



A handwritten signature in black ink, likely belonging to Komang Gede Puja Bagiadnyana.

Komang Gede Puja Bagiadnyana

NIM 2257011016

PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karenaberkat rahmat- Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir penelitian yang berjudul <Strategi Penanganan Keluhan Tamu Terhadap Keberadaan Serangga Pada Giri Wood Hotel & Villa Di Kabupaten Buleleng Provinsi Bali=. Tugas akhir penelitian ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana terapan pada Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam proses penyusunan tugas akhir penelitian ini tidak luput dari berbagai tantangan, hambatan, dan permasalahan yang telah dihadapi. Penulis menyadari bahwa keberhasilan penulisan tugas akhir penelitian 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 Lasmawan, M,Pd. 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 Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan yang telah memberikan arahan, serta dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini. Melalui kebijakan dan fasilitas yang diberikan, penulis dapat melaksanakan penelitian sesuai bidang keilmuan dan mengembangkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai penerapan konsep keberlanjutan di industri perhotelan.
5. Ibu Trianasari, MM, Ph.D selaku Pembimbing Akademik, yang dengan penuh kesabaran, ketelitian, dan perhatian telah membimbing penulis selama proses penelitian dan penyusunan laporan. Masukan, koreksi, serta arahan yang diberikan sangat membantu penulis dalam menyempurnakan analisis dan struktur penelitian ini sehingga dapat tersusun secara sistematis dan memiliki kualitas akademik yang lebih baik.

6. Ibu Prof. Putu Indah Rahmawati, S.St.Par., M.Bis., Ph.D. selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan evaluasi, kritik, serta saran yang sangat membangun. Setiap masukan yang diberikan tidak hanya membantu dalam penyempurnaan tugas akhir ini, tetapi juga menjadi bekal ilmu yang sangat berharga bagi penulis ke depannya.
7. Bapak Dr. I Putu Gede Parma, S.St.Par., M.Par. selaku pembimbing II 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.
8. Seluruh staff jurusan dan dosen Pengelolaan Perhotelan yang ikut serta memberikan dukungan dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.
9. Pihak manajemen dan seluruh staf Giri Wood Hotel & Villa, yang telah memberikan kesempatan, izin, serta bantuan kepada penulis dalam melaksanakan penelitian. Terima kasih atas keramahan, kerja sama, dan informasi yang sangat membantu selama proses pengumpulan data hingga penyelesaian tugas akhir ini.
10. Teristimewa buat orang tua tercinta, Bapak Ketut Wastra & Ibu Ni Nyoman Sucianing yang telah memberikan kasih sayang, nesehat, motivasi, memenuhi kebutuhan penulis selama melakukan proses perkuliahan, penulisan tugas akhir ini sampai saat ini. Walaupun tidak sempat dapat merasakan duduk di bangku perkuliahan namun mereka berusaha bekerja keras demi memberikan kesempatan pendidikan yang lebih baik dari yang telah mereka lalui sebelumnya kepada keempat anaknya.
11. Kepada kakak kakak saya Luh Sri Utami dan Kadek Peni Riastiti dan adik saya Ketut Restianingsih yang terkasih dan tersayang yang telah memberikan semangat, motivasi serta menjadi tempat bercerita bagi penulis dalam menjalankan masa perkuliahan, proses penulisan tugas akhir hingga saat ini.
12. Teman-teman seperjuangan, yang telah bersama-sama melalui berbagai

proses selama masa perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, bantuan, serta kenangan yang tidak terlupakan.

13. Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis selama pembuatan TA ini terlaksana dengan lancar.

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

Singaraja, 10 Juni 2026



DAFTAR ISI

PRAKATA	i
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	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	6
1.6.1. Manfaat Teoritis	6
1.6.2. Manfaat Praktis	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	7
2.2. Landasan Teori.....	13
2.2.1. Komplain Tamu	13
2.2.2. <i>Service Recovery</i>	15
2.2.3. Kepuasan Tamu.....	17
2.3. Alur Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1. Rancangan Penelitian.....	22
3.2. Lokasi Penelitian.....	23
3.3. Subjek dan Objek Penelitian.....	25
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	25
3.4.1. Jenis Data	25
3.4.2. Sumber Data.....	26

3.5. Metode Pengumpulan Data.....	27
3.5.1. Observasi.....	27
3.5.2. Wawancara.....	27
3.5.3. Dokumentasi.....	28
3.6. Metode Analisis Data.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	30
4.2. Strategi Penanganan dan Pengendalian Serangga yang Telah Diterapkan oleh Giri Wood Hotel & Villa.....	33
4.3. Rekomendasi Solusi untuk Meminimalisir Gangguan Serangga dalam Upaya Meningkatkan Kenyamanan Tamu dan Citra Hotel	36
4.4. Strategi Pengembangan Manajemen Komplain yang Selaras dengan Konsep <i>Eco-friendly</i> dan <i>Natural Ambience</i>	38
4.5. Sistem atau Manajemen Komplain yang Diterapkan oleh Giri Wood Hotel & Villa dalam Menanggapi Keluhan Tamu.....	39
4.6. Pembahasan	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	45
5.1 Kesimpulan.....	45
5.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Giriwood Hotel & Villa.....	25
Gambar 4. 1 Jungle Track Giriwood	30
Gambar 4. 2 Kamar Villa	32
Gambar 4. 3 Pool.....	32
Gambar 4. 4 Housekeeping melakukan general cleaning.....	34
Gambar 4. 5 FO menerima keluhan tamu dari telephone.....	35
Gambar 4. 6 Fast Control di area hotel.....	37
Gambar 4. 7 Fo menangani keluhan tamu.....	38
Gambar 4. 8 Fo menginformasikan keluhan tamu ke grup whatsapp	40

