

**FAKTOR, JENIS, CARA PENYAMPAIAN DAN
STRATEGI PENANGANAN KELUHAN OLEH
KARYAWAN KANTOR DEPAN DI HOTEL
HOLIDAY INN RESORT BARUNA BALI**

TUGAS AKHIR



PROGRAM STUDI PERHOTELAN (D3)

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

2020

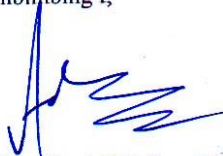
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

TUGAS AKHIR

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR AHLI MADYA**

Menyetujui

Pembimbing I,



Nyoman Dini Andiani, S.St.Par., M.Par.

NIP. 198304052008122 001

Pembimbing II,



Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par.

NIP.198104162005012002


LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir oleh I Kadek Ngurah Sukamerta ini

Telah dipertahankan di depan dewan penguji


Pada tanggal 10 Juli 2020

Dewan Penguji,


Nyoman Dini Andiani, S.St.Par., M.Par.

(Ketua)

NIP. 198304052008122001


Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par

(Anggota)

NIP.198104162005012002


Dr. A. A. Ngr. Yudha M. Mahardika, M.Pd

(Anggota)

NIP.198003122002121002

LEMBAR PENGESAHAN

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk menerima gelar ahli madya

Pada :

Hari: Jumat

Tanggal : 10 Juli 2020

Mengetahui,

Ketua Ujian,



(Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si)

NIP. 197906162002121003

Sekretaris Ujian,



(Trianasari, Ph.D., CHE)

NIP. 197006062002122002

Mengetahui



(Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M., Si)

NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “**Faktor, Jenis, Cara Penyampaian dan Strategi Penanganan Keluhan Oleh Karyawan Kantor Depan Di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali**” beserta seluruh isinya adalah benar – benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan/plagiat dan mengutip dengan cara – cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 11 Juni 2020

Yang membuat pernyataan



1 Kadek Ngurah Sukamerta

NIM. 1707031020

PRAKATA

Puji dan syukur patut kita haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat-Nya tugas akhir yang berberjudul “ **Faktor, Jenis, Cara Penyampaian dan Strategi Penanganan Keluhan Oleh Karyawan Kantor Depan Di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali**” dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini di buat dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Ahli Madya dan juga untuk menyelesaikan pendidikan ditingkat Diploma III pada jurusan Manajemen Program Studi Perhotelan (D3), Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja.

Pada kesempatan ini, penulis berkeinginan untuk mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dan memberi dukungan serta bimbingan sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Adapun pihak – pihak tersebut adalah:

1. Prof. Dr. Nyoman Jampel, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Trianasari, Ph.D., CHE selaku Koordinator Program Studi Perhotelan (D3)
5. Nyoman Dini Andiani, S.St.Par., M.Par. selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, petunjuk serta bantuan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.ST.Par., M.Par selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan saran atau masukan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

7. Seluruh Dosen pengajar di Program Studi Perhotelan (D3) Universitas Pendidikan Ganesha, selaku pengajar yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan mengenai langkah-langkah penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak Aries Susanto selaku Manajer Front Office sekaligus informan yang telah membantu memberikan informasi, pengarahan dan data yang dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Orang tua dan keluarga tersayang yang banyak membantu dalam memberi dukungan baik dari segi dukungan moral maupun dukungan materil.
10. Seluruh rekan mahasiswa Program Studi Perhotelan (D3) angkatan 2017 yang memberi dukungan yang luar biasa.
11. Dan semua pihak yang tidak dapat disebut namanya satu persatu, yang telah terlibat dalam penyusunan tugas akhir ini.

Penulis sangat menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam tugas akhir ini, akhir kata dengan segala puji dan syukur, mohon maaf atas segala kekurangan dalam penyajian yang masih jauh dari kata sempurna ini. Penulis akan sangat menghargai apabila ada kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca demi kesempurnaan penulisan selanjutnya.

Singaraja, 10 Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

PRAKATA	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR BAGAN	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Konsep Manajemen Strategi	6
2.1.1 Macam-macam Strategi	6
2.1.2 Manfaat Strategi	6
2.2 Konsep Keluhan Wisatawan	7
2.2.1 Jenis-Jenis Keluhan Wisatawan	7
2.2.2 Faktor Keluhan Wisatawan	8
2.2.3 Strategi Penanganan Keluhan Wisatawan	8
2.3 Tinjauan Tentang Kepuasan Wisatawan	9
2.4 Gambaran Umum Tentang Kantor Depan	9
2.5 Penelitian Terdahulu	10
BAB III METODELOGI PENELITIAN	12
3.1 Rancangan Penelitian	12
3.2 Lokasi Penelitian	13
3.3 Populasi dan Sampel	13
3.3.1 Populasi	13
3.3.2 Sampel	14

3.4 Subjek dan Objek Penelitian	14
3.5 Sumber Data.....	14
3.6 Metode Pengumpulan Data	14
3.6.1 Dokumentasi	14
3.6.2 Wawancara Tertulis	15
3.6.3 Observasi.....	15
3.7 Analisis Data	15
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	16
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	16
4.2 Hasil Penelitian	16
4.2.1 Faktor-faktor Penyebab Prilaku Keluhan Wisatawan pada bagian Kantor Depan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali	16
4.2.2 Jenis-jenis Keluhan Tamu Pada Bagian Kantor Depan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali	17
4.2.3 Cara Penyampaian Keluhan Oleh Tamu Pada Bagian Kantor Depan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali	19
4.2.4 Strategi Penanganan Keluhan Wisatawan di Bagian Kantor Depan, Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali.....	19
4.3 Pembahasan.....	20
4.3.1 Faktor-faktor Penyebab Prilaku Keluhan Wisatawan pada bagian Kantor Depan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali.....	20
4.3.2 Jenis-jenis Keluhan Tamu Pada Bagian Kantor Depan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali	21
4.3.3 Cara Penyampaian Keluhan Oleh Tamu Pada Bagian Kantor Depan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali	21
4.3.4 Strategi Penanganan Keluhan Wisatawan di Bagian Kantor Depan, Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali.....	22

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	23
5.1 Kesimpulan	23
5.2 Saran.....	23
DAFTAR PUSTAKA	24
LAMPIRAN.....	30



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.2 Denah Lokasi Holiday Inn Resort Baruna Bali..... 13



DAFTAR TABEL

Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu	10
--------------------------------------	----



DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1 Rancangan Penelitian.....	12
-------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Wawancara Tertulis	29
Lampiran 2 Foto Observasi Awal	30
Lampiran 3 <i>Screenshot</i> Bukti Pengiriman Jawaban Oleh Informan...	31
Lampiran 4 Foto Hotel	31
Lampiran 5 Riwayat Hidup Penulis	32
Lampiran 6 Lembar Pernyataan.....	33

