

**IMPLEMENTASI *E-SERVICE QUALITY*  
*FRONT OFFICE DEPARTMENT*  
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU  
DI THE KAYON JUNGLE RESORT**



Politeknik Negeri Bali

**NI MADE NITHA BALISTHA**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI *E-SERVICE QUALITY*  
*FRONT OFFICE DEPARTMENT*  
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU  
DI THE KAYON JUNGLE RESORT**



**Politeknik Negeri Bali**

**Oleh:  
NI MADE NITHA BALISTHA  
NIM. 1815834134**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id) Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

---

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Made Nitha Balistha

NIM : 1815834134

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**Implementasi *E-Service Quality Front Office Department***

**Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di The Kayon Jungle Resort**

benar bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 03 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Ni Made Nitha Balistha

**IMPLEMENTASI *E-SERVICE QUALITY*  
*FRONT OFFICE DEPARTMENT*  
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU  
DI THE KAYON JUNGLE RESORT**

**SKRIPSI**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Gelar Sarjana Terapan pada Program  
Studi Manajemen Bisnis Pariwisata di Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali



Politeknik Negeri Bali

Oleh:  
**NI MADE NITHA BALISTHA**  
**NIM. 1815834134**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI *E-SERVICE QUALITY*  
*FRONT OFFICE DEPARTMENT*  
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU  
DI THE KAYON JUNGLE RESORT**

Diajukan Oleh:

**NI MADE NITHA BALISTHA**

**NIM. 1815834134**

Telah Disetujui dan Diterima Baik Oleh:



**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**

**Dr. Drs. I Ketut Sutama, MA**  
**NIP. 196312311989101001**

**Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M.Par**  
**NIP. 196707141998032001**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Mengetahui**  
**Ketua Jurusan Pariwisata,**



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM.,Ph.D**  
**NIP. 196312281990102001**

**IMPLEMENTASI *E-SERVICE QUALITY*  
*FRONT OFFICE DEPARTMENT*  
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU  
DI THE KAYON JUNGLE RESORT**

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian pada:


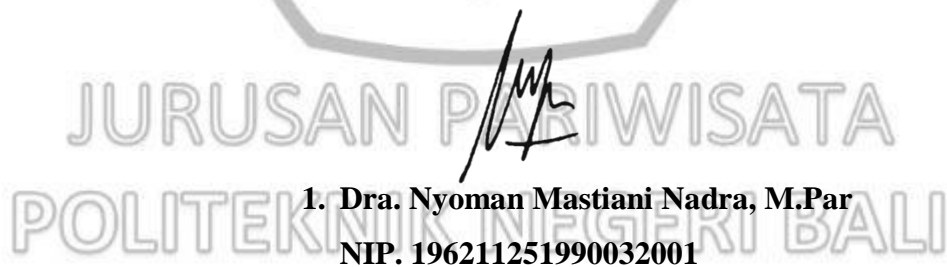
Hari Rabu, 03 Agustus 2022

**PENGUJI**

**KETUA:**



**ANGGOTA:**



**2. Dr. Dra. Lien Darlina, M.Hum**  
**NIP. 196612081993032001**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Implementasi *E-Service Quality Front Office Department* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di The Kayon Jungle Resort”.

Tujuan skripsi ini disusun adalah sebagai salah satu syarat penyusunan skripsi dalam menyelesaikan pendidikan S1 Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata Politeknik Negeri Bali. Adapun beberapa kendala yang penulis temukan pada tahap penulisan skripsi terkait pengumpulan data ataupun sumber-eumber peunjang kebutuhan penulis, namun berkat bimbingan dan dukungan yang positif dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tak langsung, skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Maka pada kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang teramat dalam kepada:

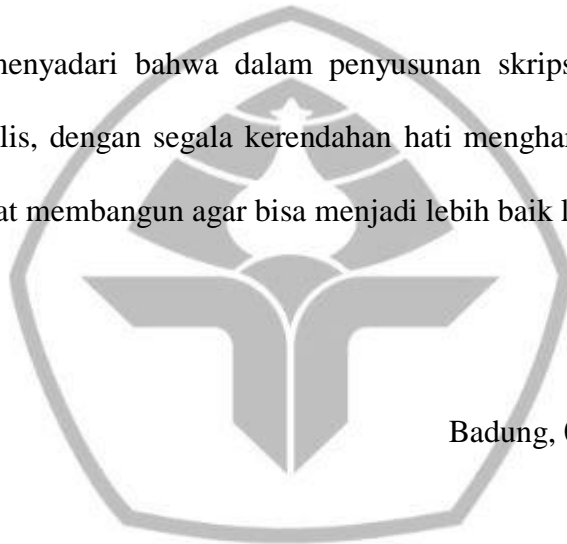
1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan dan kemudahan selama penulis menuntut ilmu, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Drs. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM. selaku ketua Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah banyak memberikan arahan dan bantuan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Drs. I Ketut Utama, MA selaku Pembimbing I atas waktu, saran dan motivasi yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M.Par selaku Pembimbing II atas waktu, saran dan motivasi yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah sabar mengajar dan membimbing penulis dengan memberikan ilmu pengetahuan yang luas selama penulis mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
8. I Gusti Ngurah Made Puspawan selaku *Assistant Front Office Manager* dan Staf *Front Office* The Kayon Jungle Resort yang telah membantu penulis selama melaksanakan kegiatan *Training*, memotivasi dan menyediakan kesempatan dalam mencari data guna untuk kelengkapan skripsi ini.
9. Kedua orang tua, Bapak I Made Gunawan, SP., SH., M.Par dan Ibu Ni wayan Setiawati, S.Pd, kakak tercinta I Wayan Diksa Gargita, SP., M.P., M.Agr serta keluarga tercinta yang telah banyak memberikan dukungan, motivasi, cinta kasih, moral dan material sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dan mengenal bangku sekolah hingga tingkat perguruan tinggi.



10. I Kadek Adi Puspito, Putri Ayu Sri Indrayani, Ni Kadek Novi Adnyani, Dewa Ayu Dianawati, dan Ni Wayan Nonik Anggita selaku sahabat penulis, yang selalu memberikan semangat, dukungan dan motivasi secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman kelas MBP VIII D yang selalu memberikan motivasi dan dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan penulis, dengan segala kerendahan hati mengharapkan masukan dan saran yang bersifat membangun agar bisa menjadi lebih baik lagi.



Badung, 03 Agustus 2022

JURUSAN PARIWISATA  
Penulis  
POLITEKNIK NEGERI BALI

**IMPLEMENTATION E-SERVICE QUALITY  
FRONT OFFICE DEPARTMENT  
TO IMPROVE GUEST SATISFACTION  
AT THE KAYON JUNGLE RESORT**

**NI MADE NITHA BALISTHA  
NIM. 1815834134**

**ABSTRACT**

*This study discusses the implementation of e-service quality Front Office Department in increasing guest satisfaction at The Kayon Jungle Resort. Data collection methods used in this study were observation, questionnaires, documentation and literature study. The sample used in this study using accidental sampling technique using a sample of 55 respondents. Data obtained by distributing questionnaires that have been tested using validity and reliability tests. The data analysis techniques used in this research are serqual (service quality) and IPA (Importance Performance Analysis). The results of the research from serqual (service quality) show that the positive serqual score gap is more than the negative serqual score gap, where overall the e-service quality implemented at The Kayon Jungle Resort has provided satisfaction to guests and showed good service. Meanwhile, the results of the IPA (Importance Performance Analysis) research show that indicators that need to be improved are the availability of products displayed on electronic media (Q6) and consumer personal data protected on electronic media (Q7). Meanwhile, indicators that need to be maintained in this research are information related to credit cards or payments that can be guaranteed security carried out by FO Staff (Q8), FO Staff handle guest complaints quickly and swiftly (Q9), Hotels have a refund mechanism (refunds). for payment transactions (Q10) and the hotel has 24 hours customer service by the FO Staff (Q11).*

*Keywords: Implementation, E-Service Quality, Guest Satisfaction*

**IMPLEMENTASI *E-SERVICE QUALITY*  
FRONT OFFICE DEPARTMENT  
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU  
DI THE KAYON JUNGLE RESORT**

**NI MADE NITHA BALISTHA  
NIM. 1815834134**

**ABSTRAK**

Penelitian ini membahas tentang implementasi *e-service quality Front Office Department* dalam meningkatkan kepuasan tamu di The Kayon Jungle Resort. metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, kuesioner, dokumentasi dan studi pustaka. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* dengan menggunakan sampel berjumlah 55 responden. Data yang diperoleh dengan melakukan penyebaran kuesioner yang telah diuji menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *serqual (service quality)* dan IPA (*Importance Performance Analysis*). Hasil penelitian dari *serqual (service quality)* menunjukkan bahwa gap skor *serqual* positif lebih banyak dibandingkan gap skor *serqual* negatif, dimana secara keseluruhan *e-service quality* yang diterapkan di The Kayon Jungle Resort sudah memberikan kepuasan kepada tamu dan menunjukkan pelayanan yang baik. Sedangkan hasil penelitian IPA (*Importance Performance Analysis*) menunjukkan bahwa indikator yang perlu ditingkatkan yaitu Ketersediaan produk yang ditampilkan pada media elektronik (Q6) dan Data pribadi konsumen terlindungi pada media elektronik (Q7). Sementara itu, indikator yang perlu dipertahankan dalam penelitian ini yaitu Informasi terkait kartu kredit atau pembayaran dapat terjamin keamanannya yang dilakukan oleh *FO Staff* (Q8), *FO Staff* mengatasi *complaint* tamu dengan cepat dan sigap (Q9), Hotel memiliki mekanisme *refund* (pengembalian uang) terhadap transaksi pembayaran (Q10) dan Hotel memiliki *customers service* (pelayanan kepada tamu) selama 24 jam oleh *FO Staff* (Q11).

Kata Kunci: Implementasi, *E-Service Quality*, Kepuasan Tamu

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN GELAR SARJANA TERAPAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENETAPAN KELULUSAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1 Resort .....	8
2.1.2 Implementasi .....	9
2.1.3 Pengertian <i>Front Office Department</i> .....	9
2.1.4 <i>E-service Quality</i> .....	11
2.1.5 Tamu.....	16
2.1.6 Kepuasan Tamu.....	16
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	17

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24
3.2 Objek Penelitian .....	24
3.3 Identifikasi Variabel.....	24
3.4 Definisi Operasional Variable .....	26
3.4.1 <i>E-Service Quality Front Office Department</i> di The Kayon Jungle Resort .....	26
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	28
3.5.1 Jenis Data .....	28
3.5.2 Sumber Data.....	29
3.6 Metode Penentuan Sample .....	29
3.7 Metode Pengumpulan Data .....	30
3.7.1 Observasi.....	30
3.7.2 Kuesioner .....	30
3.7.3 Wawancara.....	31
3.7.4 Studi Pustaka .....	31
3.8 Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	32
3.8.1 Uji Validitas .....	32
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	33
3.9 Teknik Analisis Data.....	33
3.9.1 Deskriptif Kualitatif .....	34
3.9.2 Serqual ( <i>service quality</i> ).....	34
3.9.3 IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> ).....	36
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
4.1 Gambaran Umum The Kayon Jungle Resort .....	39
4.1.1 Sejarah The Kayon Jungle Resort .....	39
4.1.2 Bidang Usaha .....	40
4.1.3 Fasilitas The Kayon Jungle Resort.....	41
4.1.4 Struktur Organisasi dan <i>Job Description</i> .....	44
4.2 Hasil Analisis Data.....	48
4.2.1 Profil Responden.....	48

4.2.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Harapan dan Persepsi.....	51
4.2.3 <i>E-Service Quality Front Office Department</i> dalam meningkatkan kepuasan tamu di The Kayon Jungle Resort.....	55
4.2.4 <i>Importance Performance Anlaysia (IPA)</i> .....	57
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	58
4.3.1 Implementasi <i>E-Service Quality Front Office Department</i> di The Kayon Jungle Resort.....	58
4.3.2 <i>E-Service Quality Front Office Department</i> di The Kayon Jungle Resort .....	63
4.3.3 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	72
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>80</b>
5.1 Simpulan.....	80
5.2 Saran.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>85</b>



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kunjungan Wisatawan Domestik dan Mancanegara ke Bali dari tahun 2017 hingga 2021 .....	2
Tabel 2.1 Ringkasan Hasil Penelitian Sebelumnya.....	21
Tabel 3.1 Variabel dan Indikator E-Service Quality.....	25
Tabel 3.2 Skala Likert.....	28
Tabel 4.1 Tipe Kamar Pada The Kayon Jungle Resort.....	41
Tabel 4.2 Profil responden Berdasarkan Pekerjaan .....	50
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Tujuan Berkunjung.....	50
Tabel 4.4 <i>Profil</i> Responden Berdasarkan Lama Tinggal di Bali .....	51
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Persepsi dan Harapan .....	53
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Harapan dan Persepsi.....	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Rata-Rata Harapan dan Persepsi <i>E-Service Quality</i> .....	55
Tabel 4.8 Rata-Rata Skor Harapan dan Persepsi Tamu serta Kesenjangannya pada Dimensi Efisiensi .....	63
Tabel 4.9 Rata-Rata Skor Harapan dan Persepsi Tamu serta Kesenjangannya pada Dimensi Reliabilitas .....	65
Tabel 4.10 Rata-Rata Skor Harapan dan Persepsi Tamu serta Kesenjangannya pada Dimensi <i>Fulfillment</i> .....	66
Tabel 4.11 Rata-Rata Skor Harapan dan Persepsi Tamu serta Kesenjangannya pada Dimensi Privasi .....	67
Tabel 4.12 Rata-Rata Skor Harapan dan Persepsi Tamu serta Kesenjangannya pada Dimensi Daya Tanggap.....	69

Tabel 4.13 Rata-Rata Skor Harapan dan Persepsi Tamu serta Kesenjangannya pada Dimensi Kompensasi .....	70
Tabel 4.14 Rata-Rata Skor Harapan dan Persepsi Tamu serta Kesenjangannya pada Dimensi Kontak .....	71



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	37
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Front Office Department Pada The kayon Jungle Resort .....	44
Gambar 4.2 <i>Profil</i> Responden Berdasarkan Kewarganegaraan.....	49
Gambar 4.3 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> .....	57



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....	86
Lampiran 2 Hasil Wawancara .....	88
Lampiran 3 Bukti Kuesioner .....	93
Lampiran 4 Profil Responden .....	96
Lampiran 5 Tabulasi Data Kuesioner Harapan .....	98
Lampiran 6 Tabulasi Data Kuesioner Persepsi .....	100
Lampiran 7 Deskripsi Identitas Responden .....	102
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas .....	104
Lampiran 9 Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Kuesioner Persepsi .....	108
Lampiran 10 Hasil Perhitungan Skor <i>E-Serqual</i> Tabulasi Harapan .....	112
Lampiran 10 (Lanjutan) Hasil Perhitungan Skor <i>E-Serqual</i> Tabulasi Persepsi.	114
Lampiran 11 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	116
Lampiran 12 Dokumentasi Kegiatan Wawancara.....	117

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pembangunan sektor pariwisata di Indonesia tidak kalah saing dengan negara-negara maju di dunia, dimana pembangunan kepariwisataan Indonesia dilaksanakan secara berkelanjutan. Pembangunan kepariwisataan Indonesia dilakukan dengan konsep pembangunan yang bertumpu pada azas kehidupan yang berkesinambungan. Konsep tersebut menjadi landasan yang meliputi falsafah pembangunan kepariwisataan Indonesia, yaitu “Sistem Kepariwisata Indonesia” dan “Sistem Pariwisata Indonesia” (Muljadi & Warman, 2014).

Bali dan pariwisata sudah tidak asing lagi untuk diperbincangkan, karena Bali merupakan ikon pariwisata yang sudah sangat terkenal dengan dukungan dari segala aspek potensial yang sudah dioptimalkan. Dengan keindahan alamnya yang masih asri, kekayaan budaya dan keunikan adat istiadatnya sehingga Bali memiliki daya tarik tersendiri bagi wisatawan domestik dan mancanegara. Akibat munculnya pandemi Covid-19 sekarang ini membuat kondisi pariwisata Bali mengalami keterpurukan dengan menurunnya kunjungan wisatawan ke Bali.

Pada akhir tahun 2019 merupakan awal munculnya pandemic Covid-19 yang mengakibatkan jatuhnya pariwisata hingga mengakibatkan kerugian dari berbagai aspek kehidupan.

Berikut merupakan data jumlah kunjungan wisatawan ke Bali pada lima tahun terakhir:

Tabel 1.1 Data Kunjungan Wisatawan Domestik dan Mancanegara ke Bali dari tahun 2017 hingga 2021

TAHUN	DOMESTIK		MANCANEGARA	
	Total	Growth (%)	Total	Growth (%)
2017	8 735 633	1,06	5 697 739	15,62
2018	9 757 991	11,70	6 070 473	6,54
2019	10 545 039	8,07	6 275 210	3,37
2020	4 596 157	-56,51	1 069 473	-82,96
2021	4 301 592	-6,41	51	-100,00

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Bali (diolah kembali oleh penulis tahun 2022).

Data di atas menunjukkan bahwa jumlah kunjungan wisatawan ke Bali mengalami penurunan dari tahun 2020 yang disebabkan karena munculnya pandemi Covid-19. Pada akhir tahun 2019 hingga kini pada tahun 2022 masih dalam kondisi sama namun pemerintah sudah melakukan berbagai usaha untuk memutuskan rantai penyebaran pandemi Covid-19 ini sehingga harus mengubah lanskap industri pariwisata serta perilaku konsumen atau wisatawan yang telah menyesuaikan diri dengan kondisi *new normal*. Maka, para pelaku industri pariwisata harus bisa segera beradaptasi dengan “disrupsi” *new normal* agar bisa bertahan dan bangkit. Situasi dan kondisi *new normal* saat ini membuat pariwisata harus memiliki strategi baru dan kebiasaan baru yang bersifat *green tourism* dan tetap patuh pada protokol kesehatan. Terlepas dari itu Bali masih tetap menjadi daerah tujuan wisata favorit bagi wisatawan untuk mencari keamanan disaat kondisi seperti sekarang karena beberapa daerah di Bali memiliki panorama alam yang masih alami dan jauh dari keramaian.

Bali yang terdiri dari Sembilan kabupaten/kota yang masing-masing memiliki potensi daya tarik wisata yang berbeda-beda. Daerah tujuan wisata Kabupaten Gianyar memiliki daya tarik wisata yang dapat mendorong pemerintah maupun swasta untuk melakukan pembangunan akomodasi atau fasilitas penunjang pariwisata lainnya. Hotel yang menjadi salah satu sarana pendukung usaha pariwisata, menyediakan fasilitas akomodasi beserta pelayanan makan dan minum bagi wisatawan.

Salah satu hotel di Kabupaten Gianyar sebagai penyedia akomodasi yang dilengkapi berbagai fasilitas dan pelayanan (*service*) yaitu The Kayon Jungle Resort, yang terletak di Desa Bresela Kecamatan Payangan, Kabupaten Gianyar, Bali. Keberadaan hotel tersebut alam dan lingkungannya sangat asri sehingga menciptakan daya tarik tersendiri bagi wisatawan.

Operational The Kayon Jungle Resort terbagi dalam beberapa departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab berbeda-beda. Sebagai hotel bintang lima di Bali The Kayon Jungle Resort, khususnya *Front Office Department* merupakan departemen yang memiliki peran penting sebagai pencipta *image* hotel karena memberikan pelayanan pertama sejak wisatawan tiba. Di era digital seperti sekarang ini dengan fasilitas teknologi informasi semakin canggih dan berkembang pesat dapat dimanfaatkan sebagai fasilitas layanan yang cepat, mudah, dan terjangkau. Mujahidin (2015) menyatakan bahwa, *green hotel* merupakan dasar dalam strategi pemasaran yang hebat, langkah pertama dalam pemasaran yang dilakukan adalah menyediakan keinginan dan kebutuhan tamu yang menginap di hotel. Karena peningkatan konsumen merupakan sebuah keeksian *green hotel* bisa

membuat *positioning* sehingga pasar semakin meningkat. Industri pariwisata yang memerlukan adanya pelayanan untuk wisatawan sesuai dengan pelayanan yang ramah lingkungan. Pelayana yang ramah lingkungan dalam hal ini yaitu, pelayanan yang dilakukan secara elektronik atau *e-service* sesuai dengan fasilitas yang disediakan di perusahaan untuk melakukan pelayanan kepada tamu khususnya pada tamu yang menginap dan melakukan booking hotel menggunakan perantara *e-service* atau pelayanan yang dilakukan secara *online*.

Menurut Virgianne et al (2019), *E-Service Quality* merupakan pelayanan yang dilakukan secara elektronik melalui media internet seperti *website* yang secara efektif dan efisien dapat memfasilitasi pengguna dalam melakukan layanan *online* seperti belanja *online*, mencari dan menemukan informasi yang diinginkan pengguna didalam situs *website* tersebut. Jika dilihat dari segi lokasi, The Kayon Jungle Resort yang berada di *jungle* membuat jaringan/wifi yang disediakan di hotel dapat dikatakan kurang baik dan menjadi kendala atau permasalahan di hotel yang membuat tamu merasa kurang nyaman sehingga menimbulkan kesan yang kurang baik terhadap tamu yang menginap ketika tamu melakukan pekerjaan yang dilakukan secara *online* dan membutuhkan jaringan yang baik untuk beraktivitas atau melakukan pekerjaannya. Dari permasalahan jaringan tersebut sehingga perusahaan harus memiliki strategi baru untuk mengatasi masalah tersebut untuk menghindari turunnya jumlah kunjungan karena keterbatasan jaringan yang nantinya dapat mengganggu aktivitas penjualan kamar melalui online dan pelayanan yang dilakukan secara elektronik (*e-service*). Permasalahan yang terkait sekarang menunjukkan bahwa pelayanan secara elektronik sangat dibutuhkan

karena situasi pandemic dan perkembangan secara digital yang semakin meningkat. Namun, jika dikaitkan dengan permasalahan sekarang yaitu pelayanan, dimana pelayanan yang dilakukan secara konvensional pada masa pandemic tidak dianjurkan oleh pemerintah karena harus melakukan *social distancing*/menjaga jarak, menghindari kerumunan dan menghindari tatap muka atau berkomunikasi langsung terlalu lama. Selain itu, dari segi waktu dan biaya pelayanan secara konvensional dapat dikatakan kurang efektif dan efisien dibandingkan dengan pelayanan elektronik yang dilakukan secara digital dengan informasi yang cepat dan terjangkau. Seperti halnya di The Kayon Jungle Resort menyediakan media elektronik yang dapat dikategorikan dalam pelayanan elektronik tersedia di hotel seperti *website*, *telephone*, mesin *electronic data capture (EDC)*, *WhatsApp* dan *social media* lainnya, yang secara efektif dan efisien dapat memfasilitasi pengguna dalam melakukan komunikasi dan pencarian informasi terkait hotel. Tersedianya fasilitas layanan elektronik (*e-service*) bertujuan untuk mempermudah wisatawan mendapatkan fasilitas dan layanan hotel seperti *booking* hotel, pembayaran maupun kebutuhan lainnya yang dapat dibantu oleh *Front Office staff* secara cepat, tepat dan layanan terbaik.

Berdasarkan uraian di atas pentingnya *E-service Quality* yang harus di terapkan oleh *Front Office Department* untuk Kepuasan Tamu. Maka penulis tertarik untuk meneliti “Implementasi *E-Service Quality Front Office Department* Dalam Kepuasan Tamu Pada The Kayon Jungle Resort”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah implementasi *e-service quality Front Office Department* pada The Kayon Jungle Resort?
2. Bagaimanakah *e-service quality Front Office Department* dalam meningkatkan kepuasan tamu pada The kayon Jungle Resort?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian yang dilakukan pastinya memiliki tujuan penelitian yang hendak dicapai dari dilakukannya penelitian ini:

1. Untuk mengetahui implementasi *e-service quality Front Office Department* pada The Kayon jungle Resort.
2. Untuk menganalisis *e-service quality Front Office Department* dapat meningkatkan kepuasan tamu pada The Kayon Jungle Resort.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dalam proposal penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini dapat memeberikan tambahan wawasan dan pengetahuan tentang peningkatan *e-service quality* di *Front Office Department* Pada The Kayon Jungle Resort



## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Industri Pariwisata

Khususnya pada The Kayon Jungle Resort dapat digunakan sebagai referensi untuk memahami lebih dalam tentang cara meningkatkan *e-service quality Front Office Department* Pada The Kayon Jungle Resort.

### b. Bagi Pendidikan,

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai pedoman untuk melakukan penelitian selanjutnya khususnya di Jurusan Pariwisata.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang implementasi *e-service quality Front Office Department* dalam meningkatkan kepuasan tamu pada The Kayon Jungle Resort dapat dijelaskan simpulan dan saran sebagai berikut:

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah penulis uraikan pada bab sebelumnya terkait dengan implementasi *e-service quality Front Office Department* dalam meningkatkan kepuasan tamu pada The Kayon Jungle Resort dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

##### 5.2.1 Implementasi *E-service Quality Front Office Department* pada The Kayon Jungle Resort

Dalam penerapan atau implementasi yang dilakukan The Kayon Jungle Resort sendiri pada media elektronik yang dimiliki hotel memang sudah menerapkan adanya *e-service* yang digunakan sebagai pelayanan yang dilakukan secara digital seperti, menggunakan telepon sebagai alat komunikasi, website dan sosial media sebagai tempat untuk *booking* kamar secara online, alat transaksi melalui *bank transfer* serta kegiatan lainnya yang bersifat digital yang dilakukan secara online. Namun ada beberapa pelayanan yang belum dilakukan secara digital seperti pada saat melakukan proses *check-in* dalam registrasi pengisian data tamu masih melakukan manual dengan staf *Front Office* masih memberikan form registrasi.

### 5.2.1 *E-service Quality Front Office Department* dalam meningkatkan kepuasan tamu pada The Kayon Jungle Resort

Berdasarkan hasil perhitungan *e-serqual* yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dipersepsikan pastinya mengalami kesenjangan positif dan negative. Hal ini menunjukkan harapan dari *Front Office Department* di The Kayon Jungle Resort tidak selalu sama dengan harapan dari setiap tamu yang menginap maupun yang dilayanan melalui media elektronik di The Kayon Jungle Resort. Namun dapat dikatakan bahwa dari keseluruhan indikator setiap dimensi sudah memberikan pelayanan yang baik. Hal ini dapat dilihat bahwa nilai kesenjangan skor positif (+) lebih banyak dibandingkan dengan nilai kesenjangan skor negative (-). Jadi dapat disimpulkan bahwa *Front Office Staff* di The Kayon Jungle Resort sudah memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan tamu yang menginap atau tamu yang pernah menginap dan sudah menggunakan media elektronik hotel, seperti mengakses *website* atau *sosial media* dan *booking* kamar dengan *travel agent* melalui media elektronik.

## 5.2 **Saran**

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, penulis mengajukan saran sebagai berikut:

### 1. Bagi Perusahaan

Sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan penulis, adapun permasalahan yang ditemukan terkait dengan beberapa hal yang menjadi tolak ukur puas dan tidaknya tamu terhadap pelayanan yang diberikan *front Office staff* melalui media elektronik. Adapun hal yang kurang memberikan kepuasan terhadap tamu yang

menginap di The Kayon Jungle Resort yaitu terkait ketersediaan produk yang ditampilkan pada media elektronik belum sepenuhnya memberikan kepuasan kepada tamu dan harus diperhatikan. Oleh karena itu, perusahaan harus berusaha untuk menyediakan produk pada media elektronik sesuai dengan kenyataan yang ada karena dianggap penting oleh tamu yang akan *booking* kamar melalui media elektronik, selain itu terkait dengan keamanan data pribadi tamu belum dapat memuaskan tamu karena dianggap kurang aman, sehingga perusahaan harus lebih memperhatikan apapun yang menyangkut data tamu agar tamu tidak merasa takut terkait dengan data pribadi mereka ketika melakukan *booking* kamar melalui media elektronik seperti *website* hotel.

## 2. Bagi peneliti selanjutnya

Untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya, disarankan agar menggunakan subjek dan objek yang berbeda dari penelitian ini dengan menggunakan responden lain dan teori yang berbeda dibandingkan dengan penelitian ini, sehingga peneliti selanjutnya akan lebih mudah dan lebih banyak mendapatkan gambaran terkait dengan hasil yang mendekati dengan kondisi penelitian sebelumnya. Pada penelitian selanjutnya agar lebih banyak menggunakan teori-teori lain agar mendapatkan hasil penelitian yang maksimal sehingga mendapatkan perbedaan dari penelitian ini seperti perbedaan sampel teknik analisi dan teori lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. (2012). *Pariwisata dan Perhotelan*. Alfabeta.
- Bagyono. (2016). *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. CV Alfabeta.
- Buchari, R. A. (2016). Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik di Bidang Pelayanan Publik di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung. *Fakultas Lmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran*, 18(1).
- Chasanah, N., Luhita, T., & Rizki Fandestika, S. (2018). *Implementasi E-Service Quality Pada E-Commerce Komunitas Muslimah Entrepreneur*. 14(1), 29–38.
- Darsiharjo, & Nurazizah, G. (2014). The Sustainable Concept of Resort (Report Case in Indonesia). *Jurnal Manajemen Resort & Leisure*, 11(2). <https://ejournal.upi.edu/index.php/jurel/article/view/2926>
- Delima, A., Ashary, H. M., & Usman, O. (2019). Influence of Service Quality, Product Quality, Price, Brand Image, and Promotion to Consumer Satisfaction Affecting on Consumer Loyalty (Online Shop). *SSRN Electronic Journal*, 1–15. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3308707>
- Effendi, S., & Tukiran. (2012). *Metode Penelitian Survei* (Revisi). Lp3es.
- Ernawati, W., & Suzana. (2014). *Kamus Bahasa Indonesia*. Team Redaksi.
- Ervina, E., & Octaviany, V. (2018). *E-Service Quality Web Reservation Pada Hotel Bintang Iv Di Kota Bandung*. September, 5–6.
- Indrawan, R., & Yaniawati, R. P. (2016). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan* (Cetakan Ke). Refika Aditama.
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Kajian Pariwisata*, 2(1), 13–28. <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP/article/view/297>
- Ismayanti. (2010). *Pengantar Pariwisata* (D. Herfan (ed.)). PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Jonathan, H. (2013). Analisis Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction yang Berdampak pada Customer Loyalty PT Bayu Buana Travel Tbk. *The Winners*, 14(2), 104. <https://doi.org/10.21512/tw.v14i2.650>
- Komara, A. T. (2013). Pngaruh E-Service Quality Dan E-Recovery Service Quality Terhadap E-Satisfaction serta Implikasinya Pada E-Loyalty Pelanggan Maskapai Penerbangan Air Asia. *Ekonomi , Bisnis & Entrepreneurship*, 7(2), 105–115.
- Kushwaha, R. K., Tripathi, J. P., & Raunaque, N. (2017). *Consumers ' Perceptions Trust: E -Service Quality and Its Effect*. 19(8), 24–31. <https://doi.org/10.9790/487X-1908012431>
- Lesmana, H. (2016). Pengaruh Kualitas Kepuasan dan Pelayanan terhadap Loyalitas Pengguna Kawasan Industri. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 14(4), 788–801. <https://doi.org/10.18202/jam23026332.14.4.19>
- Lusiyana, E., & Kasmita. (2021). Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan

- Tamu Menginap di UNP Hotel & Convention. *Jurnal Kajian Pariwisata Dan Bisnis Perhotelan*, 2(1), 59–66. <https://doi.org/10.24036/jkpbp.v2i1.26072>
- Ma'asor, M. A., Mansor, Som, A. P. M., Amin, A., Ibrahim, Y., Bakar, N. A., Afgani, Y., & Eusoff. (2018). Guest Satisfaction and Revisit Intention of Muslim Friendly Hotels in Malaysia. *International Journal of Engineering & Technology*, 7(4.34), 173. <https://doi.org/10.14419/ijet.v7i4.34.23881>
- Mujahidin, A. (2015). Pengaruh Green Hotel Terhadap Loyalitas Pelanggan Dan Positif Wom Melalui Kepuasan Pelanggan Di Hotel Shangrilla Jakarta. *Jurnal GICI*, 5(2), 34–43.
- Mukhtar. (2013). *Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif*. GP Press Group.
- Muljadi, A. ., & Warman, H. A. (2014). *Kepariwisata dan Perjalanan*. PT RajaGrafindo Persada.
- Parasuraman. (2013). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perfection and Expectation*. The Free Press.
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Khannan, M. S. A. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsi*, 12(1), 1. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>
- Pratiwi, N. L. G. T. (2020). *Analisis kualitas pelayanan host service department terhadap kepuasan pelanggan di hotel alila seminyak*.
- Rosad, A. M. (2019). Implementasi Pendidikan Karakter Melalui Kegiatan Pembelajaran di Lingkungan Sekolah. *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 5(02), 173. <https://doi.org/10.32678/tarbawi.v5i02.2074>
- Sinrang, A. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Kepuasan Konsumen Pada Hotel Grand Clarion Makassar*.
- Sugiyono, P. D. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta cv.
- Sunyoto, D. (2013). *Metodelogi Penelitian Akuntansi*. PT Refika Aditama.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. PT Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (D. Prabantini (ed.)). Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*. Andi.
- Utama, I. . B. R., & Mahadewi, N. M. (2012). *Metodelogi Penelitian Pariwisata dan Perhotelan*. C.V Andi Offset.
- Virgianne, Y., Ariani, N. M., & Suarka, F. M. (2019). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Wisatawan Nusantara di AiryRooms Kecamatan Kuta Bali. *Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas*, 3(1), 108–125.
- Walansendow, A., & Wagius, F. (2020). Pengaruh Kinerja Front Desk Agent Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Allium Nagoya Batam. *Kompleksitas: Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Organisasi*, 9(02), 47–54.