

**PERAN *RECEPTIONIST* SPA  
DALAM MENANGANI *RESERVATION* TAMU  
PADA JIMBARAN BAY BEACH RESORT & SPA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
Ni Luh Putri Wulan Apsari  
NIM 2115713129**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**PERAN *RECEPTIONIST* SPA  
DALAM MENANGANI *RESERVATION* TAMU  
PADA JIMBARAN BAY BEACH RESORT & SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh  
**Ni Luh Putri Wulan Apsari**  
**NIM 2115713129**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Luh Putri Wulan Apsari  
NIM : 2115713129  
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini saya menyatakan bahwa naskah Projek Akhir saya dengan judul:  
**"PERAN RECEPTIONIST SPA DALAM MENANGANI RESERVATION TAMU  
PADA JIMBARAN BAY BEACH RESORT & SPA"**

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Projek Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Projek Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 15 Agustus 2024

Yang menyatakan,



NIM 2115713129

*Lembar Persetujuan dan Pengesahan*

**PERAN RECEPTIONST SPA  
DALAM MENANGANI RESERVATION TAMU  
PADA JIMBARAN BAY BEACH RESORT & SPA**




Projek Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh ijazah  
Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Bali

(NI LUH PUTRI WULAN APSARI)

2115713129

Badung, 16 Agustus 2024

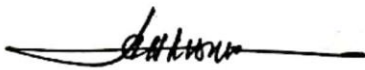
Disetujui oleh,

<b>Nama Dosen Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>
Ketua Dosen Penguji,  Dr. I Gusti Lanang Suta Artatanaya, SE., M.Si NIP. 196804201993031002	
Dosen Penguji 1,  Kadek Jemmy Waciko, S.Pd., M.Sc., Ph.D. NIP. 198104122005011001	
Dosen Penguji 2,  Kadek Eni Marhaeni, SE., MM NIP. 196203141993032002	

Pembimbing:

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

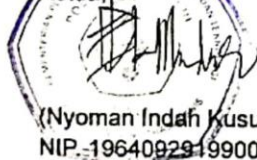


(Dr. I Gusti Lanang Suta Artatanaya, SE.,M.Si)  
NIP. 196804201993031002



(Ngr. Putu Raka Novandra Asta, S.Kom.,M.M.T)  
NIP. 199511122023211010

Disahkan oleh,  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Ketua,

  
(Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA., PH.D)  
NIP. 196409291990032003

Diketahui oleh,  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Ketua,

  
(I Made Widianlara, S.Psi.,M.Si)  
NIP. 197902182003121002

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa atau Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **Peran *Receptionist Spa* dalam Menangani *Reservation* Tamu pada Jimbaran Bay Beach Resort & Spa** tepat pada waktunya. Adapun tujuan dari pembuatan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat guna memperoleh ijazah Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis menyadari bahwa terdapat banyak hambatan-hambatan yang dihadapi. Untuk dapat melalui hambatan tersebut penulis tidak lepas dari bimbingan, motivasi dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang bersangkutan dan membantu dalam penyusunan penelitian ini, diantaranya:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
3. Bapak I Made Widiantara, S.Psi., M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis.
4. Bapak Dr. I Gusti Lanang Suta Artatanaya, SE., M.Si dan Ngr. Putu Raka Novandra Asta, S.Kom., M.M.T selaku dosen pembimbing yang

telah memberikan bimbingan, saran dan nasihat yang berguna selama penulis menyusun Tugas Akhir ini.

5. Seluruh dosen Politeknik Negeri Bali, khususnya Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan dorongan selama penulis mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
6. Ibu Kadek Subakti Ningsih selaku HRD Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.
7. Ibu Kadek Suryani, selaku *Supervisor* The Lotus Spa, Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.
8. Kak Ni Luh Putu Meini Wulandari selaku staff *receptionist* spa *department* yang telah membantu penulis untuk memperoleh data yang diperlukan guna tersusunnya Tugas Akhir ini.
9. Seluruh karyawan Jimbaran Bay Beach Resort & Spa yang telah membantu penulis dalam melaksanakan penelitian.
10. Keluarga yang selalu menghibur dan memberikan doa serta dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
11. Vande Natanael, Widya, Regita dan Fina yang selalu menemani dan memberikan dorongan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis mengharap kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca guna kesempurnaan karya tulis ini. Akhir kata penulis mengharapkan semoga Tugas Akhir ini bermanfaat untuk para pembaca dan mahasiswa Politeknik Negeri Bali.

Badung, 18 Juli 2024

Ni Luh Putri Wulan Apsari



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

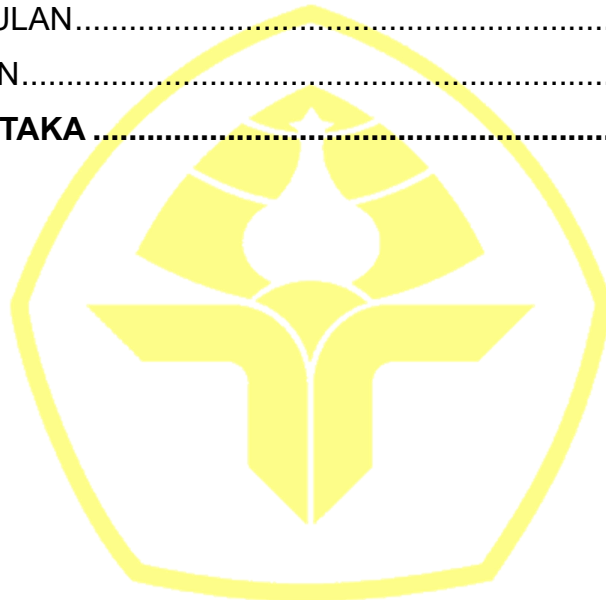
## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN DAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PRAKATA.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pokok Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
1. Manfaat Teoritis .....	6
2. Manfaat Praktis.....	6
a. Bagi Mahasiswa .....	6
b. Bagi Politeknik Negeri Bali .....	7
c. Bagi Jimbaran Bay Beach Resort & Spa .....	7
E. Metode Penelitian .....	7
1. Lokasi Penelitian.....	7
2. Objek Penelitian.....	7
3. Data Penelitian .....	7
a. Jenis Data .....	7
b. Sumber Data .....	8
c. Metode Pengumpulan Data.....	9
4. Metode Analisis Data .....	10
5. Luaran.....	11



<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>12</b>
A. Manajemen Sumber Daya Manusia .....	12
B. Pengertian Peran .....	13
C. <i>Spa Department</i> .....	14
D. <i>Receptionist</i> .....	14
1. Pengertian <i>Receptionist</i> .....	14
2. Keterampilan <i>Receptionist</i> .....	15
3. Tugas <i>Receptionist</i> .....	16
E. Tamu .....	17
1. Pengertian Tamu .....	17
2. Klasifikasi Tamu .....	17
F. Pelayanan .....	18
1. Pengertian Pelayanan .....	18
2. Indikator Kualitas Pelayanan .....	19
3. Ciri-ciri Pelayanan .....	20
G. Hotel .....	21
1. Pengertian Hotel .....	21
2. Fungsi Hotel .....	22
3. Klasifikasi Hotel .....	22
H. <i>Reservation</i> .....	23
1. Pengertian <i>Reservation</i> .....	23
2. Manfaat <i>Reservation</i> .....	23
3. Klasifikasi <i>Reservation</i> .....	24
4. Sumber <i>Reservation</i> .....	25
<b>BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
A. Sejarah Perusahaan .....	26
1. Visi .....	28
2. Misi .....	28
B. Bidang Usaha .....	29
1. Fasilitas Kamar .....	29
2. <i>Restaurant &amp; Bar</i> .....	36

3. <i>Meeting Room</i> .....	38
4. The Lotus Spa .....	40
5. Raga Gym.....	41
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan .....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
A. Kebijakan Perusahaan .....	45
B. Analisis dan Interpretasi Data .....	54
1. Peran <i>Receptinost</i> Spa dalam Menangani <i>Reservation</i> Tamu pada Jimbaran Bay Beach Resort & Spa .....	54
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>72</b>
A. SIMPULAN.....	73
B. SARAN.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



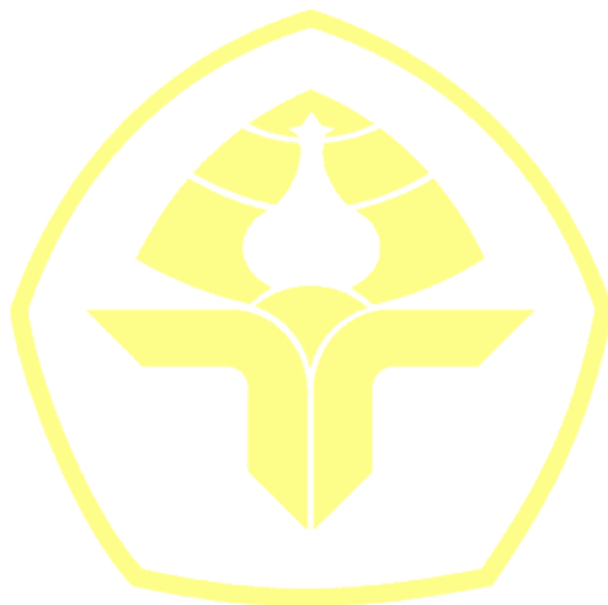
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa .....	26
Gambar 3.2 Logo Jimbaran Bay Beach Resort & Spa .....	27
Gambar 3.3 Kamar Manukrawa .....	29
Gambar 3.4 Kamar Panyembrahma .....	30
Gambar 3.5 Kamar Trunajaya .....	30
Gambar 3.6 Kamar Puspanjali .....	31
Gambar 3.7 Kamar Condong .....	31
Gambar 3.8 Kamar Gopala .....	32
Gambar 3.9 Kamar Pendet .....	33
Gambar 3.10 Kamar Legong .....	33
Gambar 3.11 Kamar Legong Keraton .....	34
Gambar 3.12 Kamar Janger .....	35
Gambar 3.13 Kamar Kecak (Family Suite) .....	35
Gambar 3.14 Hiu <i>Restaurant</i> .....	36
Gambar 3.15 <i>Pool Bar</i> .....	37
Gambar 3.16 Baruna <i>Sky Lounge</i> .....	37
Gambar 3.17 <i>Sakura Meeting Room</i> .....	38
Gambar 3.18 <i>Segara Meeting Room</i> .....	39
Gambar 3.19 <i>Melasti Meeting Room</i> .....	39
Gambar 3.20 Baruna <i>Ballroom</i> .....	40
Gambar 3.21 The Lotus Spa .....	40

Gambar 3.22 Raga Gym ..... 41

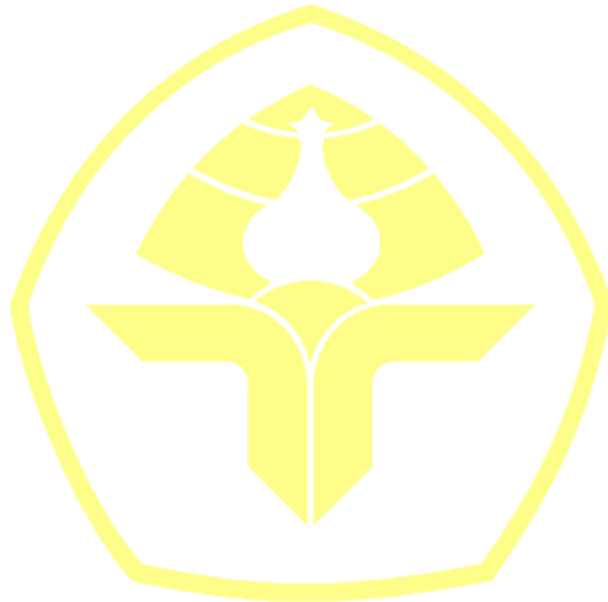
Gambar 3.23 Struktur Organisasi The Lotus Spa ..... 41



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Jumlah <i>Reservation</i> Tamu Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.....	69
--	----



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Wawancara

Lampiran 2 Hasil Wawancara

Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara

Lampiran 4 Formulir *Massage* The Lotus Spa

Lampiran 5 Sistem *Reservation* Tamu The Lotus Spa

Lampiran 6 Formulir Proses Bimbingan

Lampiran 7 Surat Keterangan Penyelesaian Projek Akhir

Lampiran 8 Surat Keterangan Penggunaan Karya Mahasiswa

Lampiran 9 Dokumentasi Penyerahan Luaran ke Perusahaan



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Industri perhotelan merupakan salah satu industri yang sangat penting dalam sektor pariwisata. Industri ini memberikan kontribusi yang signifikan terhadap perekonomian suatu negara, baik dalam hal pendapatan maupun penciptaan lapangan kerja. Namun, industri perhotelan juga menghadapi persaingan yang semakin ketat, khususnya dalam era digital saat ini. Hal ini menuntut hotel untuk terus berinovasi dalam meningkatkan keunggulan bersaing dan pengalaman pelanggan agar dapat bertahan ditengah persaingan yang semakin ketat (Mulyana, 2019).

Hotel sebagai industri jasa dan produk yang menyediakan penginapan, makanan dan minuman, memiliki persaingan antar hotel yang semakin tinggi yang telah menyebabkan meningkatnya permintaan bagi unit layanan di dalam perusahaan untuk memberikan layanan prima bagi tamu. Layanan yang luar biasa mengacu pada

layanan yang memenuhi tolak ukur kualitas yang telah ditetapkan (Rangkuti, 2017).

Menurut Daryanto & Setyobudi (2014) salah satu tujuan dari bisnis atau usaha adalah menciptakan tamu. Tamu adalah mereka yang secara teratur membeli dan mengkonsumsi produk dan jasa. Tamu di hotel merupakan pondasi bisnis dan merekalah yang membuat bisnis tetap ada. Maka dari itu Jimbaran Bay Beach Resort & Spa memiliki upaya di dalam mempertahankan tamu dengan selalu menerapkan SOP (*Standard Operating Procedure*).

Jimbaran Bay Beach Resort & Spa adalah sebuah hotel mewah berbintang empat yang terletak di tepi pantai Kedonganan, Bali, Indonesia. Sebagai perusahaan jasa tentunya selalu mendorong perusahaan untuk lebih meningkatkan di dalam memberikan pelayanan tamu, yang secara langsung hal tersebut dapat berdampak positif bagi perusahaan sehingga dapat mempertahankan dan meningkatkan pendapatan perusahaan (Jimbaran Bay Beach Resort & Spa, 2024).

Jimbaran Bay Beach Resort & Spa memiliki beberapa *department* antara lain: *Human Resources Department*, *Spa Department*, *Housekeeping Department*, *Front Office Department*, *Engineering Department*, *Food & Beverage Department*, *Sales & Marketing Department*, *Accounting Department*, *IT Department* dan *Security Department*. Dimana setiap *department* tersebut saling bekerja sama sebagai tim untuk mencapai suatu tujuan dan pelaksanaannya



diimbangi dengan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang berlaku (Jimbaran Bay Beach Resort & Spa, 2024).

Didalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu melalui fasilitas kamar, makanan serta minuman, tentunya Jimbaran Bay Beach Resort & Spa juga menawarkan fasilitas lain seperti spa. Menurut ISPA (2020) spa didefinisikan sebagai tempat yang menyediakan perawatan kesehatan melalui air mineral, perawatan spa tradisional, dan layanan kebugaran, dengan fokus pada memperbaiki kesehatan dan kesejahteraan individu.

Untuk dapat menciptakan pelayanan spa yang baik kepada tamu, salah satu upaya yang dilakukan oleh perusahaan yaitu dengan mempunyai *receptionist* yang kompeten. *Receptionist* merupakan karyawan yang mempunyai tugas dalam memberikan pelayanan kepada tamu seperti menyapa, melayani dan menyampaikan pesan kepada tamu sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai (Yoeliastuti & Cahyani, 2021). Dalam hal ini, *receptionist* memiliki peran penting dalam memberikan layanan tamu yang berkualitas tinggi. Karena mayoritas individu sangat banyak mencari layanan berkualitas tinggi yang sesuai dengan harapan mereka untuk rutinitas sehari-hari. Pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan oleh *receptionist* dengan berinteraksi melalui fisik dengan seseorang atau lebih demi mendapatkan kepuasan pelanggan (Sumarini & Susanti, 2023).

Menurut Paramitha (2018) menyatakan bahwa *receptionist* bisa dikatakan sebagai tombak terdepan dari sebuah perusahaan atau pun hotel karena berhubungan langsung dengan tamu. Sehingga *receptionist* juga harus memberikan informasi yang jelas tentang layanan-layanan yang tersedia, membantu tamu dalam membuat pilihan yang tepat sesuai dengan kebutuhan dan preferensi tamu, mempelajari tata cara menerima tamu, menerima telepon serta memastikan bahwa pengalaman spa berjalan lancar dan memuaskan. Hal ini penting agar menimbulkan kesan baik dan tamu merasa dihargai dengan pelayanan yang diberikan oleh seorang *receptionist* (Widiawati & Santoso, 2021).

Menurut Pamudji (2016) *reservation* adalah sebuah proses perjanjian yang berupa pemesanan produk barang ataupun jasa namun belum ditutup dengan sebuah transaksi jual beli. Proses *reservation* ditandai dengan adanya proses tukar menukar informasi antara produsen dan konsumen yang bertujuan untuk menciptakan adanya kesepakatan mengenai produk ataupun jasa yang ingin dipesan.

Dalam konteks bisnis seperti hotel, *reservation* biasanya mengacu pada proses pemesanan tempat atau layanan untuk digunakan oleh tamu di waktu yang telah ditentukan yang dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya melalui telepon, *walk-in* dan juga *online travel agent* (Setyawan, 2014). Tujuan dari proses *reservation* ini adalah

untuk memastikan ketersediaan dan pelayanan yang diinginkan oleh tamu pada waktu yang diinginkan.

Berdasarkan uraian di atas, terdapat beberapa masalah yang dialami oleh *receptionist* spa didalam menjalankan perannya sehingga perlu diatasi oleh manajemen perhotelan untuk meningkatkan didalam menangani *reservation* tamu. Beberapa masalah tersebut yang terjadi di Jimbaran Bay Beach Resort & Spa antara lain adalah sistem VHP (*Visual Hotel Program*) *error*, keterbatasan jumlah *therapist*, tamu melakukan pembatalan jadwal *treatment* pada *last minute* dan perbedaan bahasa antara *receptionist* spa dan tamu. Menurut Dewantara (2017) masalah yang terjadi dalam menangani *reservation* tamu yaitu keterbatasan sistem, komunikasi antar bahasa dan beban kerja yang tinggi. Dari masalah tersebut dapat memberikan dampak yang kurang baik bagi perusahaan yang mengakibatkan keterlambatan dalam pelayanan dan penurunan pendapatan spa.

Maka dari itu berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan diatas, penulis tertarik untuk mengangkat judul tentang **Peran *Receptionist* Spa dalam Menangani *Reservation* Tamu pada Jimbaran Bay Beach Resort & Spa**. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran *receptionist* spa didalam menangani *reservation* tamu pada Jimbaran Bay Beach Resort & Spa. Maka demikian, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori manajemen perhotelan serta memberikan

rekomendasi praktis bagi para pengelola hotel dalam meningkatkan cara *reservation* tamu mereka.

## B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka pokok permasalahan pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah peran *receptionist* spa dalam menangani *reservation* tamu pada Jimbaran Bay Beach Resort & Spa?

## C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui peran *receptionist* spa dalam menangani *reservation* tamu pada Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.

## D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan dan wawasan praktek *reservation* tamu khususnya berkaitan dengan peran *receptionist* spa.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Mahasiswa

Untuk memenuhi syarat kelulusan program studi Diploma III Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan tambahan keustakaan serta referensi bagi mahasiswa yang akan meneliti lebih lanjut terhadap masalah yang terkait.

c. Bagi Jimbaran Bay Beach Resort & Spa

Penelitian ini diharapkan menjadi masukan yang positif dan dapat dijadikan acuan dalam melaksanakan proses yang lebih maksimal mengenai penanganan *reservation* tamu pada Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.

## E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi dari penelitian ini adalah di Jimbaran Bay Beach Resort & Spa, yang berlokasi di Jalan Pantai Kedonganan No.888, Kedonganan, Kuta, Badung, Bali.

2. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian dalam penyusunan tugas akhir ini adalah Peran *Receptionist* Spa dalam Menangani *Reservation* Tamu pada Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif menurut Hardani (2020) menyatakan

bahwa penelitian yang pada dasarnya menggunakan pendekatan deduktif-induktif dari suatu kerangka teori, gagasan para ahli serta dikembangkan menjadi permasalahan-permasalahan beserta pemecahan masalah. Data yang akan disajikan berupa kata verbal bukan dalam bentuk angka, yang termasuk dalam data kualitatif dalam penelitian ini adalah gambaran umum obyek penelitian, seperti: sejarah berdirinya, visi, misi, lokasi instansi, struktur organisasi dan produk yang ditawarkan.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Data primer yaitu data yang mengacu pada data yang telah dikumpulkan atau diperoleh secara langsung (Amruddin *et al.*, 2022). Pengumpulan data primer ini dengan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian ini, yaitu spa *department* Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.

2) Data Sekunder

Menurut Hardani (2020) menyatakan bahwa data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung baik dari buku, berupa laporan atau pustaka.

### c. Metode Pengumpulan Data

#### 1) Observasi

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian (Widoyoko, 2014).

#### 2) Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian. Metode wawancara adalah metode dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan langsung kepada pihak-pihak yang terkait yang bisa memberikan informasi (Sanusi, 2014). Wawancara ini dilakukan langsung dengan pihak yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti seperti *receptionist spa department* Jimbaran Bay Beach Resort & Spa yaitu Kak Ni Luh Putu Meini Wulandari, sehingga memperoleh data-data mengenai peran *receptionist spa* dalam menangani *reservation* tamu pada Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.

#### 3) Dokumentasi

Menurut Arikunto (2014) dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan,

transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda dan sebagainya.

#### 4) Studi Kepustakaan

Menurut Nazir (2019) studi kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan. Teknik ini digunakan untuk memperoleh dasar-dasar dan pendapatan secara tertulis yang dilakukan dengan cara mempelajari berbagai literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

#### 4. Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Analisis Deskriptif Kualitatif. Menurut Mukthar (2016) metode analisis deskriptif kualitatif adalah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu. Metode yang diterapkan yaitu dengan cara menguraikan dan menjelaskan informasi-informasi yang didukung oleh keterangan-keterangan ataupun fakta-fakta yang diperoleh dari hasil penelitian wawancara dan observasi yang berhubungan dengan pokok masalah di atas.



## 5. Luaran Penelitian

Luaran yang dihasilkan dalam penelitian ini berupa rekomendasi bagi *receptionist* spa Jimbaran Bay Beach Resort & Spa agar lebih baik dalam menangani *reservation* tamu. Hal tersebut dapat dilakukan dengan selalu rutin melakukan pelatihan kemampuan diri untuk meningkatkan keterampilan dalam menangani *reservation* tamu, melakukan evaluasi secara berkala untuk mengukur tingkat kinerja *receptionist* spa dan lebih memperhatikan dalam menerapkan panduan yang jelas untuk menangani permintaan khusus dari tamu.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. SIMPULAN

Berdasarkan uraian pembahasan diatas mengenai peran *receptionist* spa dalam menangani *reservation* tamu pada Jimbaran Bay Beach Resort & Spa, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Peran *receptionist* spa dalam menangani *reservation* tamu yaitu:

Peran *receptionist* spa sangatlah penting di sebuah hotel, sebab *receptionist* spa adalah tombak terdepan dari sebuah perusahaan sekaligus seseorang yang berhubungan langsung dengan tamu. Beberapa peran yang dijalankan oleh *receptionist* spa dalam menangani *reservation* tamu yakni sebagai *greeter guest* (penyambut tamu), sebagai *marketing* (pemasaran), sebagai *cashier* (kasir) yaitu sebagai *handling complaint* (penanganan keluhan) dan sebagai *receiver reservation* (penerima reservasi).

2. Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh *receptionist* spa yaitu:

Sistem VHP *error*, keterbatasan jumlah *therapist*, tamu melakukan perubahan jadwal *treatment* pada saat *last minute* dan perbedaan

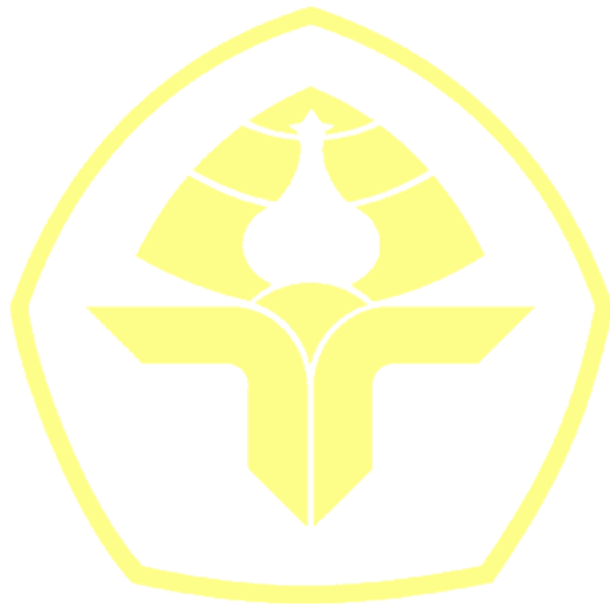
bahasa antara *receptionist* spa dan tamu. Solusi yang bisa dilakukan pada saat mengalami hambatan tersebut yaitu selalu meng-*update* sistem VHP dan menyiapkan buku khusus untuk menangani *reservation* tamu, merekomendasikan jam *treatment* selanjutnya kepada tamu, mengingatkan kepada tamu mengenai kebijakan pembatalan *treatment* dan menggunakan *google translate* dalam menerjemahkan bahasa ketika *receptionist* spa menangani *reservation* tamu.

## B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas mengenai peran *receptionist* spa dalam menangani *reservation* tamu pada Jimbaran Bay Beach Resort & Spa, maka saran yang dapat diberikan yaitu:

1. Diharapkan manajemen hotel memberikan pelatihan mengenai sistem VHP hotel kepada *receptionist* spa, jikalau pada saat sistem VHP hotel tiba-tiba *error*, *receptionist* spa bisa mengatasi hal tersebut. Serta lebih tegas dalam menekankan kebijakan pembatalan *treatment* dan mempelajari beberapa tambahan bahasa asing agar lebih meningkatkan atau memperluas pengetahuan sehingga dapat melancarkan didalam menangani *reservation* tamu.
2. Mengenai data *reservation* yang telah dijelaskan pada tabel sebelumnya, hendaknya *receptionist* spa mempromosikan *treatment* yang dimiliki The Lotus Spa di media sosial. Hal tersebut

guna untuk memperluas jangkauan The Lotus Spa Jimbaran Bay Beach Resort & Spa sehingga mendapatkan tamu yang berkelanjutan.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Arnawa, I. (2020). Pengaruh Tingkat Hunian Kamar dan Pendapatan Spa terhadap Laba Operasional di Nusa Dua Beach Hotel & Spa. *Jurnal Bisnis Hospitality*, 9(2), 56.
- Burhanudin, M. S. (2018). Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Pemesanan Kamar melalui Online *Travel Agent*. *Indonesian Economic Business and Management Research*, 1(1), 13.
- Cahyani. (2017). Peranan Resepsionis dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tamu di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 13(1), 48.
- Cahyani, T. S. (2022). Peran *Guest Service Agent* dalam Operasional *Front Office* di Hilton Hotel Bandung. *e-Proceeding of Applied Science*, 8(6), 842.
- Fitri, T. G. (2022). Peran *Reception* Dalam Operasional *Front Office* Di Sheraton Hotel & Tower Bandung. *e-Proceeding of Applied Science*, 8(6), 848.
- Fridajuniari, W. B. (2023). Prosedur Penerimaan Tamu Individual *Check-in* oleh Petugas Penerimaan Tamu di Hotel The Ritz Carlton Nusa Dua Bali. *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies (JoTIS)*, 3(1), 39.

- Gunawan, S. (2019). Sistem Koordinasi Kerja *Front Office Department* dalam Penanganan *Check-In* dan *Check-Out* di Allium Batam Hotel. *Jom Fisip*, 5:Edisi II, 1.
- Ivana, A. G. (2023). Health Resort dan Spa dengan Pendekatan Arsitektur Tropis. *JMARS: Jurnal Mosaik Arsitektur*, 11(1), 59.
- Kivania, N. F. (2023). Analisis Implementasi Peranan Sistem Reservasi Pada Bisnis di Sektor Industri. *Student Scientific Creativity Journal (SSCJ)*, 1(2), 289-293.
- Mardiastuti. (2022, Agustus 1). *Pengertian Reservasi adalah: Simak Jenis, Manfaat dan Klasifikasinya*. <https://www.detik.com/jabar/berita/d-6210168/pengertian-reservasi-adalah-simak-jenis-manfaat-dan-klasifikasinya> (Diakses 23 Juni 2024).
- Maulanasari. (2021). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan *Front Office* di Hotel Grasia Semarang. *Undergraduate Conference on Language, Literature, and Culture (UNCLLE)*, 1(1), 212.
- Ningrum. (2013). Studi Penelitian tentang Peran Resepsionis terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Informasi di *Front Office Department* Hotel Agas Internasional Solo. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 9(1), 47.
- Nirmala, S. (2023). Perancangan Sistem Informasi Reservasi Berbasis Website pada Hotel di Nusa Penida. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer*, 9(3), 359.
- Nurhadi. (2018). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *EkBis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(2), 140.

- Saputro, P. (2014). Aktivitas Receptionist dalam Menangani Tamu Personal di Ameera Boutique Hotel Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 5(2),13.
- Sofie, F. (2018). Identifikasi Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia pada Usaha Menengah (Studi Pada CV. Kota Agung). *Jurnal Wacana Ekonomi*, 18(1), 3.
- Spa, J. B. (2024). *Luxury Diversity in Harmony 4 Star Beach Resort in Jimbaran Bali*. <https://www.jimbaranbaybeach.com/> (Diakses 8 Mei 2024).
- Suwithi, B. (2014). *Akomodasi Perhotelan Jilid 1*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan.
- Taka, d. (2023). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Resepsionis sebagai Penunjang Utama Operasional di Hotel The Jayakarta Suites Komodo-Flores. *JPTM: Jurnal Penelitian Terapan Mahasiswa*, 1(1), 57.
- Theodora, C. L. (2021). Penerapan Pelayanan Prima pada Penanganan Tamu Kantor di Bagian Resepsionis. *Jurnal Sekretaris & Administrasi (Serasi)*, 19(2), 119.