

**PERANAN PROGRAM *GUEST VOICE* UNTUK
MENGETAHUI STANDAR KEBERSIHAN KAMAR HOTEL
DI HOTEL THE LAGUNA, A LUXURY COLLECTION
RESORT AND SPA NUSA DUA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Kadek Angelina Putri

NIM 2115713168

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

**PERANAN PROGRAM *GUEST VOICE* UNTUK
MENGETAHUI STANDAR KEBERSIHAN KAMAR HOTEL
DI HOTEL THE LAGUNA, A LUXURY COLLECTION
RESORT AND SPA NUSA DUA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Kadek Angelina Putri

NIM 2115713168

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kadek Angelina Putri
NIM : 2115713168
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Projek Akhir saya dengan judul:

“Peranan Program *Guest Voice* Untuk Mengetahui Standar Kebersihan Kamar Hotel Di Hotel The Laguna, A Luxury Collection Resort And Spa Nusa Dua”

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, 11 Juli 2024

Yang menyatakan,



NIM: 2115713168

Lembar Persetujuan dan Pengesahan


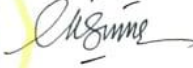

Lembar Persetujuan dan Pengesahan

Peranan Program Guest Voice Untuk Mengetahui Standar Kebersihan Kamar Hotel Di Hotel The Laguna, A Luxury Collection Resort And Spa. Nusa Dua

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

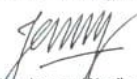
Kadek Angelina Putri
NIM: 2115713168

Badung, 17 Agustus 2024
Disetujui oleh,

Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Kadek Jemmy Waciko, S.Pd., M.Sc, Ph.D NIP: 198104122005011001	
Dosen Penguji 1, Ni Ketut Lasmini, SE, M. Agb NIP: 196512161990032002	
Dosen Penguji 2, Rifqi Nur Fakrurazi, S. AB., M. AB NIP: 199105312022031005	

Pembimbing:

Dosen Pembimbing 1,


(Kadek Jemmy Waciko, S.Pd.,M.Sc,Ph.D)
NIP. 198104122005011001

Dosen Pembimbing 2,


(Dra. Anak Agung Raka Sitawati, M.Pd)
NIP. 1961081211989032002

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 Widiandera, S.Psi.,M.Si)
NIP. 197902182003121002

PRAKATA

Puji syukur kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sanghyang Widhi Wasa karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Projek Akhir ini sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Tugas Akhir yang berjudul **“Peranan Program *Guest Voice* Untuk Mengetahui Standar Kebersihan Kamar Hotel Di Hotel The Laguna, A Luxury Collection Resort And Spa Nusa Dua”** disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan Projek Akhir ini penulis menemukan beberapa hambatan yang penulis alami. Namun dengan adanya bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun secara tidak langsung, maka hambatan tersebut dapat diatasi oleh penulis. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D selaku Ketua jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali khususnya pada jurusan Administrasi Bisnis.

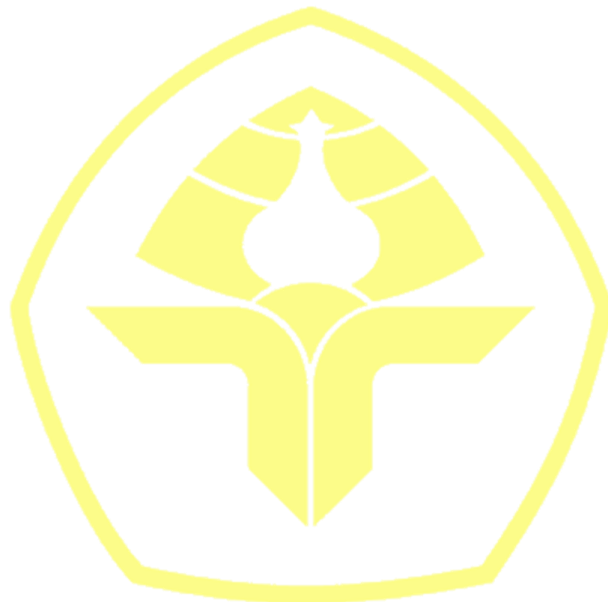
3. Bapak I Made Widiantera, S.Psi., M.Si selaku ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
4. Bapak Kadek Jemmy Waciko, S.Pd., M.Sc., Ph.D. selaku dosen pembimbing I yang telah membantu, dan membimbing penulis dalam menyelesaikan projek Tugas Akhir ini hingga terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Dra. Anak Agung Raka Sitawati, M.Pd, Selaku dosen pembimbing II yang telah membantu, dan membimbing penulis dalam menyelesaikan projek Tugas Akhir ini hingga terselesaikan dengan baik.
6. Ibu Komang Ary Trisna selaku *Executive Housekeeper* yang telah membantu penulis dalam memperoleh data.
7. Bapak I Wayan Dedi Antara selaku *Room Supervisor* yang telah membantu penulis dalam memperoleh informasi yang diperlukan.
8. Seluruh dosen dan segenap staff Politeknik Negeri Bali yang telah membantu, dan membimbing penulis dalam membuat projek Tugas Akhir ini.
9. Keluarga, teman-teman, dan kerabat tercinta yang telah memberikan dukungan, dan motivasi kepada penulis sehingga projek Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa projek Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Dengan segala kerendahan hati, penulis mohon maaf atas segala kekurangan dalam penyusunan projek Tugas Akhir ini mengingat adanya keterbatasan pengetahuan, dan pengalaman yang

dimiliki penulis. Penulis akan menghargai apabila ada kritik, dan saran yang bersifat membangun dari pembaca demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat berguna, dan bermanfaat bagi pembaca. Terima kasih.

Badung, 12 Juli 2024

Penulis



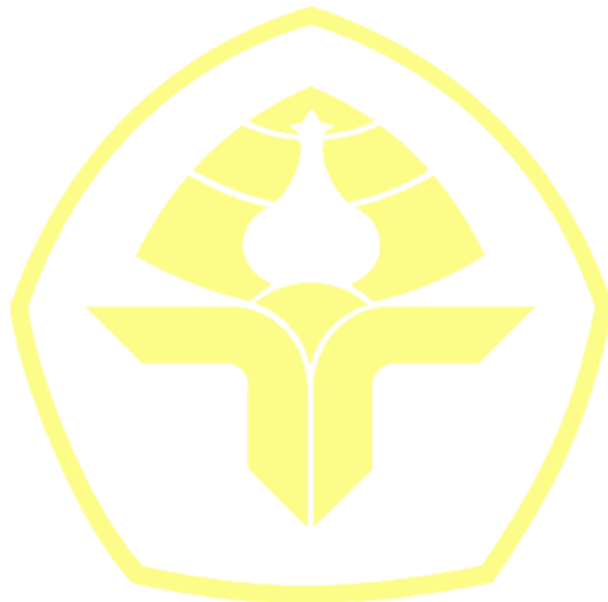
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	iv
PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Pokok Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Metode Penelitian	8
1. Lokasi Penelitian	8
2. Objek Penelitian.....	8
3. Data Penelitian	9
4. Metode Analisis Data.....	11
BAB V	13
SIMPULAN DAN SARAN.....	13
A. Simpulan	13
B. Saran	14
DAFTAR PUSTAKA.....	16
LAMPIRAN.....	18

DAFTAR TABEL

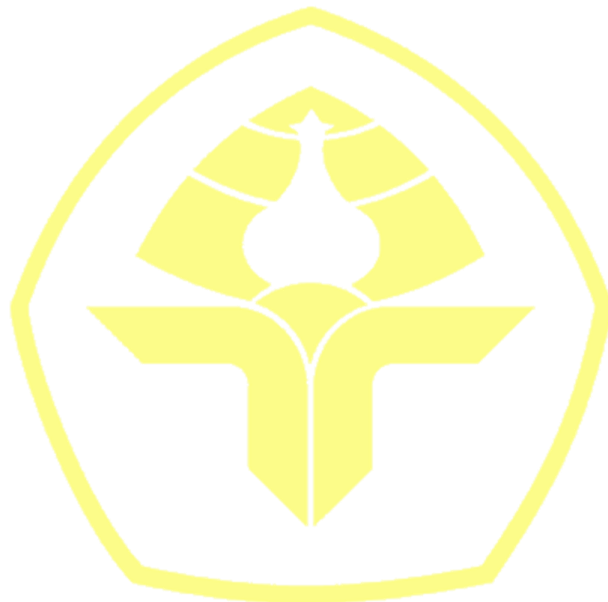
Tabel 1. 1 Total Penilaian <i>Guest Voice</i>	6
-----------------------------------------------------	---



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Formulir Proses Bimbingan Pembimbing 1	18
Lampiran 2. Formulir Proses Bimbingan Pembimbing 2	19
Lampiran 3. Surat Keterangan Penyelesaian Projek Akhir	20
Lampiran 4. Surat Perubahan Judul Projek Akhir.....	21
Lampiran 5. Pedoman Wawancara	22
Lampiran 6. Karakteristik Narasumber	22
Lampiran 7. Daftar Pertanyaan Wawancara.....	23
Lampiran 8. Sistem Marriot Global Source (MGS).....	24



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hampir di seluruh kepulauan di Indonesia yang saat ini berlomba-lomba memajukan pariwisata bukan cuma di Bali saja karena kegiatan pariwisata dapat meningkatkan sosial dan ekonomi masyarakat. Dapat dilihat dari banyaknya tenaga kerja di Bali yang bekerja sebagai pelaku pariwisata, seperti menjadi *tour guide*, menyediakan layanan penyewaan motor, menjadi pegawai hotel atau villa, sopir travel, dan lain-lain. Menurut Yoeti yang dikutip oleh Yulesti (2017:1246), Pariwisata adalah suatu perjalanan wisata yang dilakukan untuk sementara waktu dengan bermaksud berekreasi, dan menikmati keindahan suatu tempat yang dikunjungi dengan tujuan memperoleh kepuasan, dan kenikmatan. Sedangkan menurut Bakaruddin yang dikutip oleh Wirawan, *et al* (2022:6), Pariwisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok untuk sementara waktu dari suatu tempat ke tempat lain yang tidak bermaksud untuk bekerja melainkan untuk menikmati perjalanan tersebut guna bertamasya, dan berekreasi untuk

memenuhi kegiatan yang beranekaragam. Adapun unsur-unsur yang mendukung jalannya kegiatan pariwisata, yaitu biro perjalanan, akomodasi, transportasi, *restaurant*, *money changer*, dan cinderamata atau *art shop*.

Hal yang paling pertama dipertimbangkan untuk melakukan perjalanan wisata adalah menentukan akomodasi. Akomodasi merupakan tempat penginapan bagi wisatawan yang mengunjungi suatu tempat, seperti hotel, tempat pertemuan, perkemahan, dan lain-lain. Manajemen akomodasi melibatkan penyediaan fasilitas akomodasi, pemesanan kamar, pelayanan tamu, dan pemeliharaan fasilitas. Saat ini banyak penginapan, seperti villa, *bungalow*, *resort*, *guest house*, dan hotel. Adapun hotel bintang satu sampai bintang lima yang dapat dijadikan pilihan jika ingin berlibur ke Bali.

Hotel merupakan salah satu akomodasi atau fasilitas yang mendukung kegiatan sektor pariwisata disuatu tempat. Menurut Sulastiyono yang dikutip oleh Eka (2019:2), Hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan wisata dan mampu membayar sejumlah harga yang wajar terhadap pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Sedangkan menurut Prakoso yang dikutip oleh Insani dan Setiyariski (2020), Hotel merupakan pendukung dari beberapa kegiatan sektor pariwisata yang menyediakan sarana

akomodasi, dan tempat pertemuan antara wisatawan dan pelaku industri. Hotel menjadi salah satu akomodasi yang banyak di datangi oleh wisatawan, biasanya beberapa wisatawan memilih untuk menginap di hotel bintang 1 sampai bintang 3 karena beberapa pertimbangan, seperti aspek keuangan, dan lokasi hotel yang dekat dengan lokasi wisata. Wisatawan juga dapat mempertimbangkan untuk menginap di hotel bintang 4 sampai bintang 5.

Adapun hotel yang akan penulis teliti adalah hotel The Laguna, A Luxury Collection Resort And Spa merupakan hotel bintang lima yang terletak di Nusa Dua Bali. Memiliki kamar dengan total 277 kamar dengan berbagai fasilitas *as a five-star hotel*. Berbagai *view rooms* yang dapat dipilih seperti *garden view, beach view, and pool view*, berbagai kamar ini di hargai dengan harga yang berbeda. The Laguna, A Luxury Collection Resort And Spa juga memiliki beberapa *restaurant* dan bar, *gym* and spa area, dan fasilitas penunjang lainnya. The Laguna, A Luxury Collection Resort And Spa juga memiliki beberapa *department* yang mendukung jalannya operasional setiap hari. Adapun *department* tersebut, yaitu *Front Office Department, Food & Beverage Department, Marketing and Communication Department, IT Department, Human Resources Department, Accounting Department, dan Housekeeping Department*.

Menurut Rumekso yang dikutip oleh Bantulu, *et al* (2022), *Housekeeping Department* adalah department yang bertanggung jawab

untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan diseluruh area hotel baik dalam gedung maupun luar gedung, termasuk kamar untuk tamu, bar, *restaurant*, *office*, toilet, dan lainnya. Menurut Nawar yang dikutip oleh Siani (2021), *Housekeeping Department* adalah bagian dari department yang mengelola atau menyediakan peralatan, memelihara kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan menambahkan dekorasi agar terlihat rapi, nyaman, dan menarik bagi *guest*.

Housekeeping Department memiliki peranan penting di hotel karena memegang tanggung jawab untuk kebersihan, kenyamanan, kerapian pada seluruh area hotel. *Housekeeping Department* dibagi menjadi beberapa *section*, seperti publik area, *Room Attendant*, *florist*, *linen* dan *laundry*. *Room attendant* memiliki peranan penting dalam menjaga dan memelihara kebersihan serta kenyamanan kamar dan semua fasilitas yang yang disediakan baik di *bedroom* maupun *bathroom* agar tamu merasa nyaman dan puas selama menginap di hotel. Masing-masing hotel memiliki cara tersendiri untuk membuat tamu yang akan menginap merasa terlayani, salah satunya hotel The Laguna memberikan *special service* dari pihak hotel, seperti *welcome amenities* yang berisi jajan bali, snack, *welcome fruit* dan khususnya service terbaik dari *housekeeping* dengan memberikan *welcome amenities* seperti *pillow mist*, *eye pillow*, vase bunga, dan selalu memastikan kamar dengan keadaan bersih tanpa kerusakan atau *defect* serta kelengkapan fasilitas yang baik. Kebersihan kamar tidur menjadi faktor yang paling sensitive

dikalangan beberapa tamu yang akan menginap, salah satu faktor tamu khawatir dengan *Cleanliness* adalah tamu yang alergi terhadap debu, alergi menggunakan fasilitas tidur berbahan busa dan anti terhadap binatang hidup yang masuk ke kamar.

Memiliki tenaga operasional yang banyak pastinya akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan. Meningkatkan kualitas hotel tidak hanya dilihat dari pelayanannya saja tetapi dilihat juga dari kebersihan dan fasilitas yang disediakan pada kamar hotel. Untuk mengetahui pendapat atau penilaian tamu hotel tentang standar penilaian kebersihan kamar hotel biasanya tamu yang sudah *check-out* dapat memberikan penilaian mereka pada website *traveler* atau website khusus yang disediakan oleh masing-masing hotel untuk menampung pendapat tersebut. Pada hotel The Laguna, A Luxury Collection Resort And Spa penilaian yang diberikan tamu jika sudah *check-out* dapat dilihat melalui website khusus yang bernama Marriot *Guest Voice*. *Guest Voice* merupakan umpan balik yang mengacu pada pelayanan dari semua department yang didapat selama tamu menginap di hotel, berisi penilaian 1-10 yang dapat menilai kepuasan tamu terhadap pelayanan yang diterima. Tidak hanya itu, tamu juga dapat memberikan kritik, dan saran mereka pada survey hotel yang diberikan, *website traveler* atau langsung kepada operator hotel. Dalam kurun waktu 2023 terhitung pengisian survey *Guest Voice* sebanyak 1.291 survey. Berikut merupakan *summary* total penilaian *Guest Voice* dari *website traveler* dan survey

hotel. Dimana *green comment* merupakan angka penilaian yang sangat baik, *yellow comment* merupakan angka penilaian buruk, dan *red comment* merupakan angka penilaian yang sangat buruk.

Tabel 1. 1 Total Penilaian *Guest Voice*

<i>Green comment</i>	<i>Yellow comment</i>	<i>Red comment</i>
955	243	93

(Sumber: Dokumen The Laguna, A Luxury Collection Resort And Spa)

Berdasarkan data *Guest Voice* yang penulis dapat untuk menjadi tolak ukur dalam menilai standar kebersihan kamar di hotel The Laguna, A Luxury Collection Resort And Spa dapat dilihat bahwa tidak selamanya atau kadang-kadang terjadi ketidakpuasaan, biasanya penilaian seperti itu diberikan tamu karena kebersihan yang di dapat pada kamar hotel kurang baik, seperti adanya kerusakan atau *defect* misalnya pada *Ac*, *minibar*, dan fasilitas yang tidak di kontrol kelayakannya. Hal ini disebabkan oleh kinerja yang kurang memuaskan dari *room attendant*, seperti sampah yang lupa dibuang, bawah *drawer* yang tidak dibersihkan, *sheet* yang tidak diganti, lantai yang kurang di *vacuum* atau *mop*, kerusakan pada lampu, dan telephone kamar mati. Hal-hal seperti ini yang menimbulkan tamu *complain* karena kurangnya komunikasi dari *room attendant* kepada pihak yang berkewajiban untuk membenahi kekurangan tersebut sehingga menjadi *miss communication* yang membuat tamu merasa tidak puas dengan standar kebersihan kamar yang di dapat dan memberikan penilaian yang buruk pada *Guest Voice*.

Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis tertarik mengambil judul mengenai **Peranan Program *Guest Voice* Untuk Mengetahui Standar Kebersihan Kamar Hotel Di Hotel The Laguna, A Luxury Collection Resort And Spa, Nusa Dua.**

B. Pokok Masalah

Berdasarkan pemikiran pada latar belakang di atas, maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimanakah program *Guest Voice* dimanfaatkan untuk mengetahui pendapat tamu tentang standar kebersihan kamar di Hotel The Laguna, A Luxury Collection Resort And Spa, Nusa Dua?
2. Apa saja hambatan dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi masalah yang terjadi dalam memberikan pelayanan kebersihan kamar di Hotel The Laguna, A Luxury Collection Resort And Spa, Nusa Dua?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui manfaat program *Guest Voice* dalam mengelola pendapat tamu tentang standar kebersihan kamar di Hotel The Laguna, A Luxury Collection Resort And Spa, Nusa Dua.
2. Untuk mengetahui hambatan dan upaya yang dilakukan dalam memberikan standar kebersihan kamar.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini, yaitu:

1. Bagi Mahasiswa

Untuk mengaplikasikan pembelajaran yang di dapat di bangku kuliah dengan praktekkan di lapangan kerja.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan kepada perusahaan bahwa pelayanan terbaik yang diberikan kepada tamu dapat meningkatkan kualitas sebagai *five-star* hotel.

3. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini untuk mengukur kemampuan Mahasiswa dalam menganalisis, mencari solusi, dan menyelesaikan penelitian yang sedang dicari dan sebagai refrensi bagi Mahasiswa lain jika ingin melanjutkan penelitian ini.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Hotel The Laguna, A Luxury Collection Resort And Spa, Nusa Dua yang berlokasi di Kawasan Pariwisata, Jl. Nusa Dua No.2 Lot N, Benoa, Kec. Kuta Sel., Kabupaten Badung, Bali.

2. Objek Penelitian

Yang menjadi objek penelitian dalam penulisan ini yaitu peranan program *Guest Voice* untuk mengetahui pendapat tamu tentang

standar kebersihan kamar di Hotel The Laguna, A Luxury Collection Resort And Spa, Nusa Dua.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

1) Data Kualitatif

Menurut Waciko (2022:39), Data Kualitatif merupakan data yang dinyatakan dalam bentuk bukan angka, seperti bentuk kata, kalimat, dan gambar. Data kualitatif merupakan gambaran mengenai objek penelitian. Data kualitatif memberikan dan menjelaskan manfaat objek penelitian yang dilakukan, seperti data capaian *Guest Voice* pada aspek *intent to recommend* dan *cleanliness*, dan hasil wawancara mengenai kinerja *room attendant* dalam membersihkan kamar hotel.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Menurut Waciko (2022:37), Data primer merupakan data yang dikumpulkan, dan diolah sendiri oleh suatu badan atau individu secara langsung dari objeknya. Data primer diperoleh secara langsung dari informan melalui wawancara bersama *executive housekeeper*, dan *room supervisor* dari The Laguna, A Luxury Collection Resort And Spa, Nusa Dua.

2) Data Sekunder

Menurut Waciko (2022:38), Data Sekunder merupakan data yang diperoleh dalam bentuk sudah jadi, sudah dikumpulkan, dan diolah oleh pihak lain. Data sekunder pada penelitian ini, yaitu sejarah hotel, struktur organisasi *Housekeeping Department*, dan program *Guest Voice* dari The Laguna, A Luxury Collection Resort And Spa, Nusa Dua.

c. Metode Pengumpulan Data

1) Wawancara Semi Terstruktur

Menurut Nietzel, *et al* yang dikutip oleh Fadhallah (2021:8), Wawancara Semi Terstruktur merupakan kegiatan wawancara yang mengacu kepada pertanyaan yang sudah disiapkan oleh *interviewer* tetapi seiring berjalannya waktu pertanyaan-pertanyaan akan lebih fleksibel tergantung arus pembicaraan dan jawaban narasumber. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan dengan *executive housekeeper*, dan *room supervisor* dari The Laguna, A Luxury Collection Resort And Spa, Nusa Dua untuk mendapatkan informasi mengenai kinerja *room attendant* dan cara kerja *Guest Voice* dalam menilai standar kebersihan kamar hotel.

2) Observasi

Menurut Sudjana yang dikutip oleh Ramanda, *et al* (2019), Observasi merupakan alat penelitian yang digunakan untuk mengukur tingkah laku makhluk hidup atau mengetahui proses terjadinya sesuatu dengan cara mengamati. Dalam penelitian ini, penulis melakukan observasi dengan mengamati langsung keadaan di lokasi penelitian mengenai kinerja *room attendant* pada *Housekeeping Department* di The Laguna, A Luxury Collection Resort And Spa, Nusa Dua.

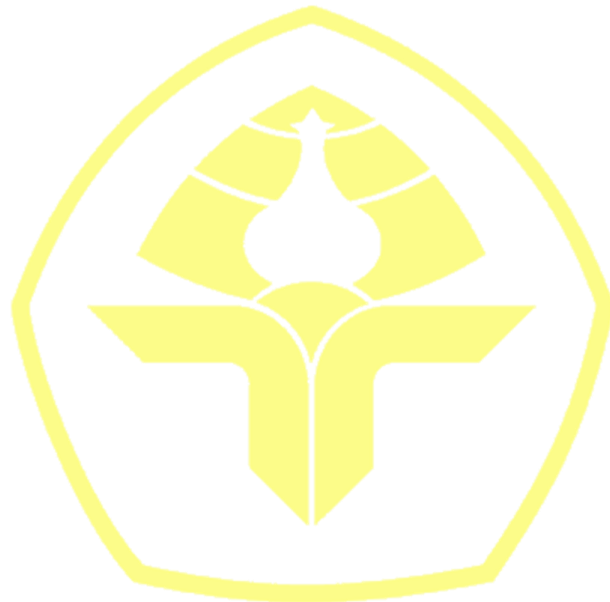
3) Studi Kepustakaan

Menurut Arikunto dan Jabar yang dikutip oleh Ramanda, *et al* (2019), Studi Kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data yang diperoleh melalui buku, makalah, catatan, artikel, dan jurnal. Penelitian ini di dukung oleh materi yang diperoleh melalui jurnal, artikel, dan buku.

4. Metode Analisis Data

Menurut Arikunto yang dikutip oleh Suryani, *et al* (2020), Penelitian Deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi, atau hal lain-lain yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian. Penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu suatu metode

dimana penulis ingin mendalami materi secara spesifik tanpa membandingkan dengan variable lain



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab IV, maka ditarik kesimpulan, diantaranya:

1. Mengenai Peranan Program *Guest Voice* Untuk Mengetahui Standar Kebersihan Kamar Hotel Di Hotel The Laguna, A Luxury Collection Resort And Spa dapat disimpulkan bahwa:
 - a. Berdasarkan komentar pada *website traveler* dan survey hotel, capaian *intent to recommend* dan *cleanliness* setiap bulannya, serta hasil wawancara mengenai kinerja *room attendant* dapat dikatakan bahwa *Guest Voice* sangat berperan dan dimanfaatkan untuk mengetahui informasi tentang pendapat tamu mengenai standar kebersihan kamar hotel di The Laguna, A Luxury Collection Resort And Spa.
2. Berdasarkan data yang diperoleh dari pihak hotel menurut informasi yang didapat dari tamu mengenai standar kebersihan cenderung mengarah kepada pendapat yang positif, namun terkadang terdapat

tamu yang memberikan penilaian yang rendah. Berkaitan dengan beberapa masalah yang menjadi keluhan tamu, diantaranya:

- a. Barang linen rusak atau bernoda. Beberapa kali terdapat tamu complain mengenai linen yang robek, ataupun rusak karena kesalahan *vendor* dalam proses pengerjaan. Solusi yang diberikan adalah melaporkan kepada pihak *vendor* untuk mengirim barang dengan jumlah yang lebih sebagai gantinya. Jika stok linen di *pantry* habis, *room attendant* dapat mengambil linen dari kamar dengan status *vacant*.
- b. Alat kebersihan yang kurang memadai. Seringkali tamu *complain* karena lantai yang berpasir, hal tersebut karena *room attendant* tidak *me-vaccum* lantai kamar karena alat *vaccum* yang kurang atau rusak. Solusi yang diberikan adalah mengumpulkan semua alat kebersihan jika sudah selesai digunakan dan meletakkannya di dalam *trolley* agar tidak bercecer, sehingga akan mudah dicari atau digunakan pada hari berikutnya.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

B. Saran

Berdasarkan simpulan yang telah diuraikan, maka peneliti dapat menarik saran untuk kinerja *Housekeeping Department* khususnya *room attendant*, yaitu:

- a. Untuk mengatasi barang linen yang kurang, seharusnya *Housekeeping Department* menyediakan stok linen yang lebih di

hotel, dan memperhatikan kinerja *vendor* yang diajak bekerja sama agar tidak terjadi kecerobohan dalam pengerjaan dan meminimalisir kerugian.

- b. Untuk mengatasi alat kebersihan yang kurang, dan sering hilang, *Housekeeping Department* perlu menyediakan gudang sebagai tempat stok alat kebersihan yang dapat disimpan, selain itu *Housekeeping Department* juga perlu memperhatikan kelayakan alat kebersihan agar tidak menyulitkan saat digunakan oleh *room attendant*.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Al Idrus, Salim. (2021). *Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian*. Media Nusa Creative (MNC Publishing). ISBN 978-602-462-278-7.
- Anggraini, N., & Alhempri, R. R. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen PT Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(9), 1923-1930.
- Bagus Rai Utama, I.G. (2017). *Pemasaran Pariwisata*. Andi Publisher. ISBN 978-979-296-270-3.
- Bantulu, L., Mokodongan, A., & Saipi, H. (2022). Kualitas Kebersihan Kamar Dalam Menjamin Kenyamanan Tamu Di Aston Gorontalo Hotel And Villas. *Jurnal Darmawisata*, 2(1), 27-30.
- Erri, D., Lestari, A. P., & Asymar, H. H. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Melzer Global Sejahtera Jakarta. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(9), 1897-1906.
- Fadhallah, R. A. (2021). *Wawancara*. Unj Press.
- Herodes, M. S., & Ngenget, S. (2021). *Operasional Di Department Housekeeping (Room & Public Area) Di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center* (Doctoral Dissertation, Universitas Katolik De La Salle Manado).
- Hidayat, R., & Hayati, H. (2019). Pengaruh Pelaksanaan SOP Perawat Pelaksana Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien Di Rawat Inap RSUD Bangkinang. *Jurnal Ners*, 3(2), 84-96.
- Hollander, J. 2023. *Guest Voice at Marriot: How Does the Program Work?* <https://hoteltechreport-com.translate.google.com/news/guest-voice-marriott?>. Diakses pada tanggal 15 Juni 2024.
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas Dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1).
- Kurniawan, F., & Safitri, L. A. (2023). Mekanisme Penerapan Wisata Halal Dalam Menunjang Operasional Kerja Di Wyndham Sundancer Resort Lombok. *Jurnal Hotelier*, 9(1), 39-49.
- Prawiti, N. N. T., Indrayani, I. G. A. P. W., & Launingtya, I. G. A. N. (2022). Kinerja Petugas Kantor Depan Dalam Memaksimalkan *Guest Voice* Pada Masa Pandemi Covid-19 Di The Laguna A Luxury Collection Resort And Spa. *Journal Of Hospitality Accommodation Management (JHAM)*, 1(1), 63-75.

- Ramanda, R., Akbar, Z., & Wirasti, R. M. K. (2019). Studi Kepustakaan Mengenai Landasan Teori Body Image Bagi Perkembangan Remaja. *JURNAL EDUKASI: Jurnal Bimbingan Konseling*, 5(2), 121-135.
- Silondae, S. R., & Sutardi, S. (2021). Penerapan Algoritma K-Medoids Dalam Penentuan Faktor Terbesar Pemilihan Jurusan Di Fakultas Teknik Universitas Halu Oleo.
- Sugiman, S. (2020). Pengaruh Kinerja *Room Attendant* Terhadap Tingkat Kebersihan Kamar Di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 2(2), 1-9.
- Sugiman, S. (2021). Pengaruh Kinerja Roomboy Terhadap Kualitas Pelayanan House Keeping Department Di Harris Hotel Batam Center. *Gemawisata: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 17(3), 196-209.
- Waciko, K.J. (2022). *Statistik Bisnis (Aplikasi Dengan Spss)*. ISBN 978-623-5382-43-2.
- Wiranata, R. R., Soewarno, N., & Riany, M. (2019). *Ta: Implementasi Konsep International Style Pada Hotel Bintang Empat Di Kawasan Sudirman Bandung* (Doctoral Dissertation, Institut Teknologi Nasional Bandung).
- Wirawan, P. E., & Octaviany, V. (2022). *Pengantar Pariwisata*. Nilacakra.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

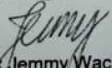
DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Formulir Proses Bimbingan Pembimbing 1

PROSES BIMBINGAN
PROJEK AKHIR PRODI ADMINISTRASI BISNIS TA 2023/2024

Nama Mahasiswa : Kadek Angelina Putri
NIM : 2115713168
Prodi / Jurusan : D3 Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis
Judul Projek Akhir : "Analisis Peranan Program *Guest Voice* Untuk Mengetahui Standar Kebersihan Kamar Hotel Di Hotel The Laguna, A Luxury Collection Resort And Spa, Nusa Dua".

No	Tanggal	Uraian	Tanda Tangan
1	17/09/2024	Revisi bab I	Jemmy
2	24/09/2024	Revisi bab I pokok masalah	Jemmy
3	08/05/2024	Revisi bab I metode penelitian	Jemmy
4	15/05/2024	Revisi bab II	Jemmy
5	30/05/2024	Revisi bab II penambahan materi	Jemmy
6	01/05/2024	Revisi bab III perhatikan spasi	Jemmy
7	05/06/2024	Revisi bab IV	Jemmy
8	19/06/2024	Revisi bab IV hasil wawancara	Jemmy
9	04/07/2024	Revisi bab V	Jemmy
10	11/07/2024	ACC TA siap uji	Jemmy











Pembimbing I

Kadek Jemmy Waciko, S.Pd., M.Sc, Ph.D
NIP.198104122005011001

Lampiran 2. Formulir Proses Bimbingan Pembimbing 2

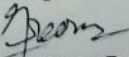
PROSES BIMBINGAN

PROJEK AKHIR PRODI ADMINISTRASI BISNIS TA 2023/2024


Nama Mahasiswa : Kadek Angelina Putri
 NIM : 2115713168
 Prodi / Jurusan : D3 Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis
 Judul Proyek Akhir : "Analisis Peranan Program *Guest Voice* Untuk Mengetahui Standar Kebersihan Kamar Hotel Di Hotel The Laguna, A Luxury Collection Resort And Spa, Nusa Dua".

No	Tanggal	Uraian	Tanda Tangan
1	05 / 05 / 2024	Revisi bab I latar belakang	
2	17 / 05 / 2024	Revisi bab I latar belakang	
3	30 / 05 / 2024	Revisi bab I pokok masalah	
4	05 / 06 / 2024	Lanjut bab selanjutnya + dalam permasalahan	
5	19 / 06 / 2024	konjikan bab IV dengan latar belakang	
6	25 / 06 / 2024	Revisi bab IV	
7	01 / 07 / 2024	Revisi bab IV	
8	08 / 07 / 2024	Revisi bab IV	
9	09 / 07 / 2024	Revisi bab V	
10	11 / 07 / 2024	ACC siap uji	

Pembimbing II


 (Dra. Anak Agung Raka Sitawati, M.Pd)
 NIP: 196108121989032002

Lampiran 3. Surat Keterangan Penyelesaian Projek Akhir


KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
STATUS: TERAKREDITASI UNGGUL
 Nomor: 1194/SK/BAN-PT/Akred/Dpl-III/I/X/2021
 Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364
 Laman: www.bisnis.pnb.ac.id Email: bisnis@pnb.ac.id Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

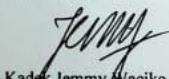
SURAT KETERANGAN
PENYELESAIAN PROJEK AKHIR

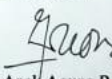
Yang bertanda tangan di bawah ini, dosen pembimbing Projek Akhir Prodi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali, menerangkan bahwa:


Nama Mahasiswa : Kadek Angelina Putri
 Nomor Induk : 2115713168
 Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
 Judul Tugas/Projek Akhir :
 “Analisis Peranan Program *Guest Voice* Untuk Mengetahui Standar Kebersihan Kamar Hotel Di Hotel The Laguna, A Luxury Collection Resort And Spa, Nusa Dua”

Telah diperiksa ulang dan dinyatakan selesai serta dapat diajukan dalam ujian komprehensif Diploma Tiga Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

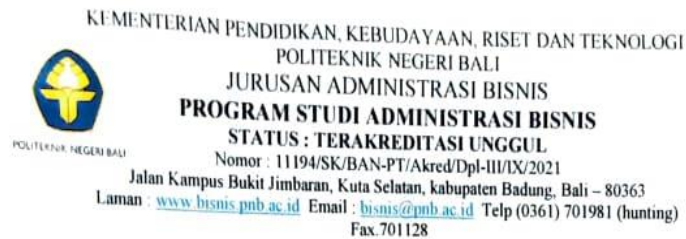
Badung, 11 Juli 2024

Pembimbing I,

 Kadek Jemmy Waciko, S.Pd., M.Sc, Ph.D
 NIP. 198104122005011001

Pembimbing II,

 Dra. Anak Agung Raka Sitawati, M.Pd
 NIP. 196108121989032002

Disetujui,
 Program Studi Administrasi Bisnis
 Ketua,

 I Made Widiantara, S.Psi, M.Si
 NIP 197902182003121002

Lampiran 4. Surat Perubahan Judul Projek Akhir



Keterangan Perubahan Judul Projek Akhir

Dengan surat keterangan ini dinyatakan bahwa:

Judul awal projek akhir:

“Analisis Kualitas Pelayanan Hotel Bintang Melalui Program *Guest Voice* Di Hotel The Laguna, A Luxury Collection Resort And Spa Nusa Dua”

Oleh

Nama : Kadek Angelina Putri
NIM : 2115713168

Diubah menjadi judul baru:

“Peranan Program *Guest Voice* Untuk Mengetahui Standar Kebersihan Kamar Hotel Di Hotel The Laguna, A Luxury Collection Resort And Spa Nusa Dua”


Atas saran:

Penguji II pada saat ujian projek akhir.

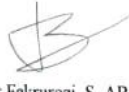
Dengan alasan

Agar pembahasan penelitian menjadi lebih sempit dan fokus pada satu permasalahan sekaligus mempermudah untuk memperoleh data dan memberikan solusi.

Mengetahui,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,


I Made Widjajana, S.Psi.,M.Si
NIP. 197902182003121002

Badung, 19 Agustus 2024
Penguji II


Rifqi Nur Fakurozi, S. AB., M.AB
NIP: 199105312022031005

Lampiran 5. Pedoman Wawancara

Berikut merupakan pedoman wawancara yang akan dibahas dengan narasumber:

Dimensi Kerja	Indikator
Kualitas	Ketelitian
	Hasil pelayanan
Kuantitas	Optimal waktu kerja
Pelaksanaan Kerja	Kesesuaian pelaksanaan kerja
	Alat yang mendukung
	Kinerja yang perlu diperbaiki
Tanggung Jawab	Tanggung jawab karyawan

Lampiran 6. Karakteristik Narasumber

Berikut merupakan karakteristik narasumber:

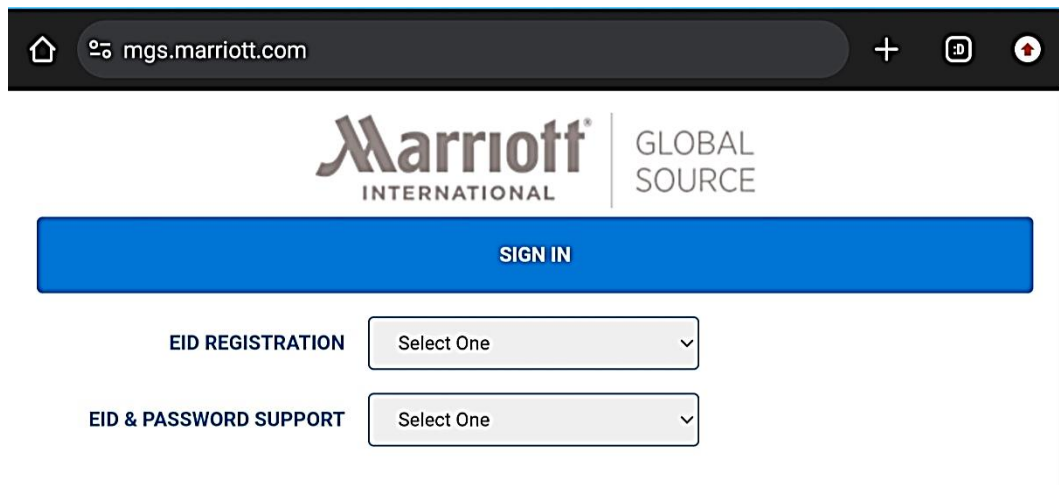
Karakteristik	Narasumber
Jabatan	<i>Room supervisor</i>
Umur	32 tahun
Lama bekerja	10 tahun

Lampiran 7. Daftar Pertanyaan Wawancara

Berikut merupakan daftar pertanyaan wawancara dengan *room supervisor*

The Laguna, A Luxury Collection Resort And Spa:

Indikator	Pertanyaan
Ketelitian	Bagaimana ketelitian karyawan terhadap pekerjaan yang dihasilkan?
Hasil pelayanan	Bagaimana pelayanan yang diberikan kepada guest dengan adanya program <i>Guest Voice</i> ini?
Optimal waktu kerja	Bagaimana pengoptimalan waktu kerja pada karyawan?
Kesesuaian pelaksanaan kerja	Bagaimana kesesuaian pelaksanaan tugas terhadap standar yang diterapkan?
Alat yang mendukung	Bagaimana dengan kelengkapan alat yang disediakan?
Kinerja yang perlu diperbaiki	Kinerja apa yang perlu diperbaiki dalam pelayanan kebersihan kamar untuk memberikan kepuasan kepada <i>guest</i> ?
Tanggung jawab	Bagaimana tanggung jawab karyawan ketika melaksanakan pekerjaan?

Lampiran 8. Sistem *Marriot Global Source (MGS)*

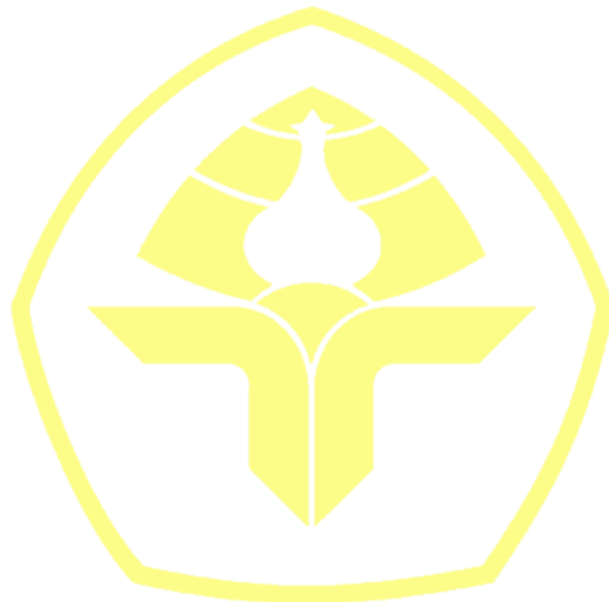
Home mgs.marriott.com +

Marriott
INTERNATIONAL | GLOBAL
SOURCE

SIGN IN

EID REGISTRATION Select One

EID & PASSWORD SUPPORT Select One



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI