

**EVALUASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
GUEST SERVICE CENTER
PADA PADMA RESORT LEGIAN BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Ni Luh Ayu Ade Wulandari
NIM 2115713005**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

**EVALUASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
GUEST SERVICE CENTER
PADA PADMA RESORT LEGIAN BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Ni Luh Ayu Ade Wulandari
NIM 2115713005**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Luh Ayu Ade Wulandari

NIM : 2115713005

Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Projek Akhir saya dengan judul:

"Evaluasi Standar Operasional Prosedur *Guest Service Center* Pada Padma Resort Legian Bali"

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 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, 16 Agustus 2024

Yang menyatakan,



1000
METERAL
TEMPEL
D3CALX295458127

Ni Luh Ayu Ade Wulandari
NIM. 2115713005

Lembar Persetujuan Dan Pengesahan

Evaluasi Standar Operasional Prosedur *Guest Service Center* Pada Padma Resort Legian Bali

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

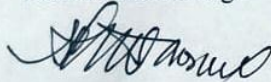
Ni Luh Ayu Ade Wulandari
NIM 2115713005

Badung, 16 Agustus 2024
Disetujui Oleh,

Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, I Made Sarjana, SE., MM NIP. 196012311988111001	
Dosen Penguji 1, Wayan Suryathi, SE., MM NIP. 196510171990112001	
Dosen Penguji 2, Ni Ketut Suciani, SS, MPd. NIP. 197004221998022002	

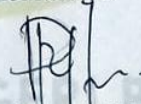
Pembimbing:

Dosen Pembimbing 1



I Made Sarjana, SE., MM
NIP. 196012311988111001

Dosen Pembimbing 2



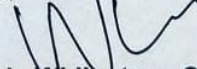
Made Ayu Jayanti Prita Utami, S.S.T.Ak., M.Si.
NIP. 199206132019032023

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 Widiyantara, S.Ps., M.Si
NIP. 197902182003121002

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul "Evaluasi Standar Operasional Prosedur *Guest service center* Pada Padma Resort Legian Bali". Adapun tujuan dari penyusunan tugas akhir ini untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan guna menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Dalam Penyusunan tugas akhir ini penulis menyadari tidak akan tercapai tanpa adanya bimbingan, arahan, serta dukungan yang telah diberikan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah meluangkan waktunya dalam penyusunan tugas akhir ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya tugas akhir ini. Melalui kesempatan ini penulis menghaturkan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E.,M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh perkuliahan dan memberikan fasilitas dalam perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah

memberikan izin kepada penulis dalam menyelesaikan proyek akhir ini.

3. Bapak I Made Widiantera, S.Psi.,M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang memberikan pengarahan, bimbingan serta dukungan selama penyusunan proyek akhir ini.
4. Ibu Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE.,M.M selaku Koordinator Magang Kerja Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan kegiatan magang kerja.
5. Bapak I Made Sarjana, SE.,MM selaku pembimbing I yang telah membimbing serta banyak memberikan arahan, motivasi, dan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan proyek akhir ini dengan baik.
6. Ibu Made Ayu Jayanti Prita Utami, S.ST.Ak., M.Si selaku pembimbing II yang sudah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan saran, ide bimbingan, dorongan, arahan serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan proyek akhir ini.
7. Ibu Ni Putu Ari Dewinta, selaku Human Resort Officer yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan pada Padma Resort Legian.

8. Seluruh Staf Padma Resort Legian yang telah banyak membantu, membimbing dan memberikan informasi selama melakukan Praktik Kerja Lapangan.
9. Untuk Orang Tua, teman-teman dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam penyusunan tugas akhir ini.

Penulis berharap tugas akhir ini dapat membantu para pembaca sebagai referensi maupun pedoman. Penulis menyadari tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar Politeknik Negeri Bali.

Badung,9 Juli 2024

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI Penulis

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS AKHIR	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
PRAKATA	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Metode Penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Pelayanan	13
B. Pelayanan Prima	15
C. Standar Operasional Prosedur	21
D. Pengertian Diagram alir (<i>Flowchart</i>)	25

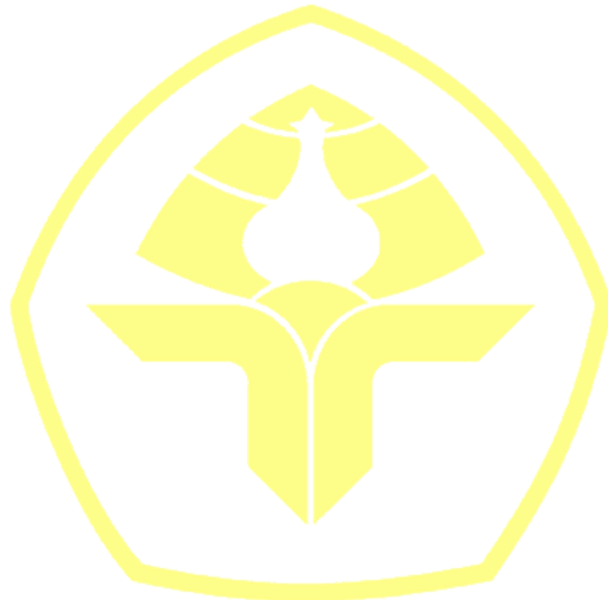
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	26
A. Sejarah Perusahaan.....	26
B. Bidang Usaha.....	30
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	61
A. Kebijakan Perusahaan	61
B. Analisis dan Intepretasi Data.....	65
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	89
A. Simpulan	89
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	95



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

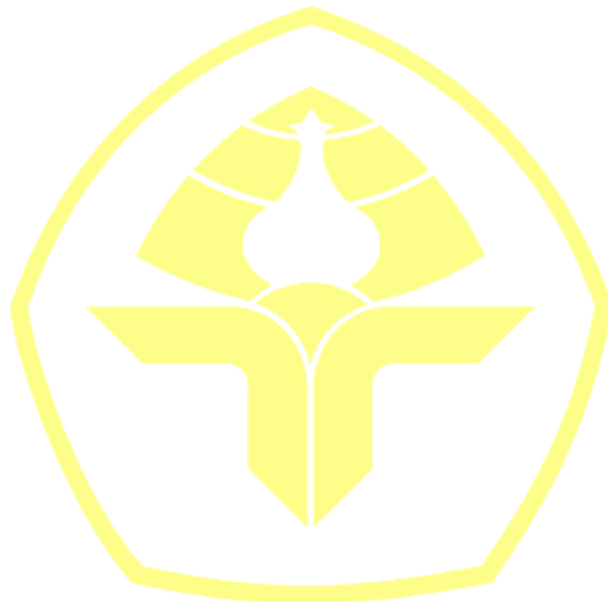
Tabel 1. 1 Tabel <i>Monthly Room Occupied</i> September 2023 s/d Februari 2024	3
Tabel 1. 2 <i>Guest Negative Comment</i> Pada Padma Resort Legian	4
Tabel 3.1 <i>Theme Dinner</i> Don Biu <i>Restaurant</i>	37



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 4. 1 Prosedur operasional standar menerima panggilan masuk67
- Gambar 4. 2 Prosedur operasional standar menangani keluhan tamu72
- Gambar 4. 3 Prosedur operasional standar menangani *guest request*.....77
- Gambar 4. 4 Prosedur operasional standar menangani panggilan keluar81
- Gambar 4. 5 Prosedur operasional standar menangani *room dining*.....85



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Telepon <i>Directory</i>	98
Lampiran 2 <i>Switchboard</i> Telepon	99
Lampiran 3 Sistem Aplikasi HMS (Hotel Managemen Sistem)	100
Lampiran 4 <i>Guest Coment</i> LOG	101
Lampiran 5 <i>Guest Negatif Coment</i>	102
Lampiran 6 Jumlah <i>Occupancy</i> Bulan September	103
Lampiran 7 Jumlah <i>Occupancy</i> Bulan Oktober.....	104
Lampiran 8 Jumlah <i>Occupancy</i> Bulan November.....	105
Lampiran 9 Jumlah <i>Occupancy</i> Bulan Desember	106
Lampiran 10 Jumlah <i>Occupancy</i> Bulan Januari.....	107
Lampiran 11 Jumlah <i>Occupancy</i> Bulan Februari.....	108
Lampiran 12 Daftar Pertanyaan Wawancara	109

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI



BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bali sebagai salah satu pulau di Indonesia yang terkenal pariwisatanya dikarenakan keindahan alamnya, budaya yang unik, serta ramahnya masyarakat Bali terhadap wisatawan mancanegara maupun domestik menjadikan Bali sebagai salah satu daerah tujuan wisata yang sangat diminati oleh wisatawan. Salah satu fasilitas akomodasi yaitu industri perhotelan. Hotel merupakan salah satu industri jasa yang menyediakan jasa penginapan yang saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat. Salah satu hotel berbintang yang ada di Bali khususnya Kabupaten Badung adalah Padma Resort Legian yang berlokasi di Jl. Padma No.1, Legian, Kec. Kuta, Kabupaten Badung. Padma Resort Legian memiliki beberapa departemen salah satunya yaitu *Front office Departmet*.

Namun, dalam beberapa kasus di beberapa hotel, penulis memperhatikan bahwa masih ada pelayanan yang kurang memuaskan kepada tamu, seperti tidak menggunakan standar operasional prosedur dengan baik dalam melayani tamu dan kurangnya perhatian yang diberikan kepada tamu. Padma Resort Legian mempunyai keunikan tersendiri dalam melayani tamu, *guest service* yang merupakan peranan penting dalam *front office* juga menerapkan keunikan tersebut.

Front office Department merupakan salah satu departemen yang terdapat pada Padma Resort Legian yang berperan penting dalam operasional, dimana *Front office Department* bisa disebut sebagai citra dari sebuah hotel karena berhadapan dan memberikan pelayanan langsung terhadap tamu. Dengan berbagai kelebihan yang ditawarkan oleh Padma Resort Legian yang akan membuat pelanggan ingin datang kembali untuk menginap, sehingga pada akhirnya menjadi *repeater guest* di Padma Resort Legian.

Pelayanan prima (*excellent service*) dapat diartikan sebagai suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan tamu. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Kotler seperti dikutip dalam

Sinambela dkk, 2017). Citra sebuah hotel sangat tergantung dari pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan tamu mulai dari tamu *check in* hingga *check out*. Jika keinginan dan kepuasan tamu sudah tercapai maka diharapkan tamu tersebut akan merasa senang dan terpuaskan atas kualitas pelayanan yang diberikan (Barata, A.A, 2019).

Berikut merupakan data *monthly room occupied* pada bulan September 2023 sampai dengan bulan Februari tahun 2024, dan *guest negative comment* pada Padma Resort Legian yang dapat dilihat pada table 1. 1 dan 1.2 sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Tabel Monthly Room Occupied September 2023 s/d Februari 2024

Month	Occupied		
	Room	Pax	%
September	11.981	2.388	91,81
Oktober	12.241	2.418	90.77
November	10.994	2.452	84,25
Desember	10.759	2.486	79.78
Januari	12.053	2.253	89.38
Februari	9.909	2.125	78.55

Sumber : Arsip data Butler, Padma Resort Legian, 2023-2024

Tabel 1. 2 Guest Negative Comment Pada Padma Resort Legian

No.	<i>Guest Negative Comment</i>
1.	“ Kami tidak mendapatkan handuk ketika kami tiba di hotel, kami hanya mendapatkan minum saja”
2.	“Staf <i>front office</i> kurang ramah”
3.	“Pada saat saya tiba di hotel saya merasa kesal dikarenakan staf <i>front office</i> menawarkan kamar yang lebih murah. Saya tidak menginginkan kamar murah akan tetapi saya menginginkan kenyamanan pada saat menginap”
4.	“Staf hotel tidak bersikap ramah atau lambat respons terhadap permintaan kami”

Terlihat dari Tabel 1.1 *Monthly Room Occupied* pada bulan September 2023 sampai bulan Februari 2024 di Padma Resort Legian terjadi peningkatan dan penurunan pada setiap bulannya. Dari siklus jumlah tamu yang menginap terdapat beberapa tamu memberikan komentar kurang puas terhadap kenyamanan tamu yang terlihat pada Tabel 1.2 *Guest Negative Comment*. Komen tersebut didapat dari beberapa tamu yang komplain melalui telepon, datang secara langsung maupun yang terlihat pada *guest comment form*.

Maka dari itu pihak manajemen Padma Resort Legian berusaha keras dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada tamu melalui pelayanan prima oleh setiap karyawan yang ada khususnya departemen *Front office* yang menjadi ujung tombak dari operasional Padma Resort Legian.

Menurut Bagyono (2016 : 211) *Front office* berasal dari bahasa Inggris "*front*" yang artinya depan, dan "*office*" yang artinya kantor. Jadi *Front office* adalah kantor depan, yang merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya di bagian depan. *Front office* di Padma Resort Legian mempunyai beberapa bagian dan salah satunya adalah *Guest service center* (GSC). GSC di Padma Resort Legian merupakan salah satu bagian terpenting di *front office*, dikarenakan GSC merupakan bagian yang bertugas melayani tamu dimulai dari menangani semua layanan komunikasi hotel melalui telepon seperti pertanyaan tamu mengenai fasilitas hotel, penanganan *request* tamu melalui telepon, penyedia informasi bagi semua orang dalam hotel, hingga pelayanan pesan atau telepon darurat, maka dari itu perlu diterapkan tugas dan tanggung jawab yang benar sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah diterapkan.

Standar operasional prosedur adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan kita, oleh Ekotama (2015;41). Tugas dan tanggung jawab GSC di Padma

Resort Legian juga merupakan hal yang sangat penting untuk diterapkan, agar pekerjaan yang dilakukan dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tidak hanya baik dan tepat waktu, dukungan pelanggan yang efektif harus dicapai untuk membangun keuntungan, pelayanan prima juga merupakan faktor kunci untuk sukses di dunia perhotelan. Pelayanan prima adalah “pelayanan yang maksimal, atau pelayanan yang terbaik, dan merupakan faktor kunci dalam keberhasilan perusahaan” (Rangkuti, 2017:20). Jadi tidak hanya melayani secara standar tetapi juga melayani tamu dengan cara melebihi ekspektasi tamu yang menimbulkan kepuasan tamu. Layanan terbaik meningkatkan loyalitas pelanggan sehingga para tamu akan kembali dan memilih produk yang sama.

Dalam praktiknya, setiap interaksi antara GSC dan tamu harus mencerminkan standar layanan yang tinggi, mengingat hal ini berkontribusi secara langsung terhadap citra hotel dan loyalitas tamu. Namun, dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, seringkali terjadi berbagai kesalahan yang berdampak negatif terhadap pengalaman tamu. Beberapa masalah yang kerap muncul seperti kurangnya tindak lanjut terhadap permintaan tamu. Hal ini dapat menyebabkan tamu merasa diabaikan dan tidak diprioritaskan, yang pada akhirnya menurunkan kepuasan mereka terhadap layanan hotel. Ketidakpedulian terhadap alergi makanan yang mungkin dimiliki oleh tamu. Mengabaikan hal ini tidak hanya berpotensi

membahayakan kesehatan tamu, tetapi juga dapat merusak reputasi hotel sebagai penyedia layanan yang peduli dan profesional. Lambatnya *respons* dalam mengangkat panggilan telepon. Jika panggilan telepon tidak *direspons* dengan cepat, hal ini menunjukkan kurangnya efisiensi dan kesiapan staf dalam melayani tamu. Solusi yang diberikan oleh GSC sering kali tidak sesuai dengan harapan tamu ketika mereka menyampaikan keluhan. Terdapat masalah ketika tamu yang tidak memiliki deposit pada saat *check-in* ingin melakukan panggilan keluar. Situasi ini menimbulkan tantangan bagi hotel dalam menjaga keseimbangan antara kebijakan yang ada dan fleksibilitas dalam melayani tamu. Ketidakmampuan untuk menangani situasi ini dengan bijaksana dapat berdampak negatif pada hubungan jangka panjang antara hotel dan tamu.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas, dilakukan penelitian yang berjudul “Evaluasi Standar Operasional Prosedur *Guest service center* Pada Padma Resort Legian Bali”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah bagaimana standar operasional prosedur *guest service center* pada Padma Resort Legian?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui standar operasional prosedur *guest service center* pada Padma Resort Legian.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk berbagai kepentingan, terutama yang terkait dengan prosedur pelayanan *guest service center* pada Padma resort legian. Adapun manfaat yang didapat sebagai berikut :

1. Bagi Mahasiswa

Untuk meningkatkan pemahaman dan memberi wawasan kepada mahasiswa tentang *guest service center* dalam melaksanakan tanggung jawabnya dan mahasiswa dapat bersaing di dunia kerja, khususnya didunia perhotelan.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penulis mengharapkan penelitiannya dapat bermanfaat bagi Politeknik Negeri Bali sebagai sarana bacaan di dalam perpustakaan untuk mahasiswa nantinya.

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumbangan pikiran dan bahan pertimbangan Padma Resort Legian dalam hal memberikan pelayanan prima kepada tamu.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Padma Resort Legian yang beralamat di Jl. Padma No. 1, Legian, Kec. Kuta Kabupaten Badung.

2. Objek Penelitian

Objek yang diteliti oleh penulis yaitu berfokus pada Standar Operasional Prosedur *Guest service center* Pada Padma Resort Legian Bali.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

1) Data Kualitatif

Menurut Sugiyono (2017) Data Kualitatif adalah data yang tidak berupa angka-angka, kalimat atau gambar. Melainkan berupa penjelasan-penjelasan, keterangan-keterangan atau informasi-informasi yang dapat memberikan gambaran terhadap permasalahan yang dibahas. Dalam hal ini, Penulis memperoleh data kualitatif melalui analisis informasi kepuasan tamu berdasarkan trip advisor, sejarah perusahaan, struktur organisasi, observasi lapangan serta wawancara yang dituangkan dalam bentuk transkrip.

2) Data Kuantitatif

Menurut Sugiono (2017) Data Kuantitatif adalah data yang berbentuk angka, atau data kualitatif yang diangkakan atau (*scoring*). Jadi data kuantitatif merupakan data yang memiliki kecenderungan dapat dianalisis dengan secara atau teknik statistik. Data tersebut berupa angka atau skor dan biasanya diperoleh dengan menggunakan alat pengumpul data yang jawabannya berupa rentang skor atau pertanyaan yang diberi bobot. Dalam hal ini, penulis mengumpulkan dan memperoleh data jumlah kunjungan tamu serta jumlah *occupancy* pada bulan September, Oktober, November, Desember, Januari, dan Februari dari bagian *front office*.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Data primer menurut Sugiyono (2017:137) adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam hal ini penulis mengumpulkan dan memperoleh data dengan melakukan observasi di lapangan dan wawancara dengan *guest service center supervisor* serta *receptionist* Padma Resort Legian.

2) Data Skunder

Data sekunder menurut Sugiyono (2017:137) adalah data yang bersifat mendukung keperluan data primer seperti buku-buku, literature dan bacaan yang berkaitan serta menunjang penelitian. Penulis mengumpulkan dokumen dari perusahaan yaitu jumlah kunjungan tamu, ulasan tamu serta yang ada kaitannya dengan masalah yang dibahas yaitu Standar Operasional Prosedur *Guest service center* Pada Padma Resort Legian Bali.

c. Teknik Pengumpulan Data

1) Metode Observasi

Menurut Tersiana (2018 : 12) mendefinisikan observasi yaitu proses pengamatan menyeluruh dan mencermati perilaku pada suatu kondisi tertentu. Dimana data diperoleh dengan cara melakukan pengamatan langsung. Dalam penelitian ini penulis memperoleh data dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap penerapan pelayanan prima *front office* dalam menangani tamu.

2) Metode Wawancara

Menurut Tersiana (2018:12) wawancara merupakan suatu cara pengumpulan data penelitian dengan cara tanya jawab secara langsung dengan subjek yang berkontribusi

langsung dengan objek yang diteliti. Dalam pelaksanaan wawancara, agar pokok-pokok permasalahan terarah, penulis menggunakan pedoman wawancara semi terstruktur. Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara dengan *Guest service center Supervisor* di Padma Resort Legian.

3) Studi Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2017) mengemukakan bahwa studi kepustakaan itu berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan suatu penelitian, hal ini dikarenakan peneliti tidak akan lepas dari literature-literatur ilmiah.

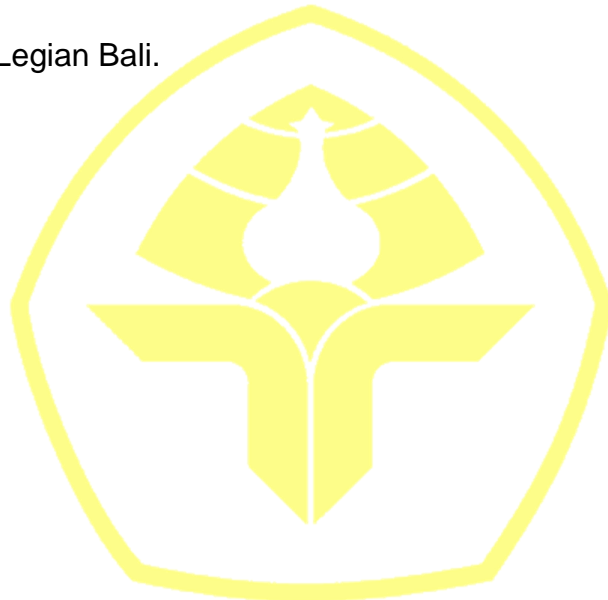
4. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa :

Analisis data adalah proses mencari dan merencanakan secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya sehingga mudah untuk dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian analisis data deskriptif kualitatif yaitu analisis data yang dikumpulkan dalam

upaya mendapat jawaban didasarkan pada penguraian dan fakta-fakta yang diperoleh langsung dilapangan sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan. Data yang didapat terdiri dari catatan lapangan yang diperoleh melalui observasi langsung, wawancara dan studi pustaka. Teknik deskriptif yang peneliti lakukan dalam penelitian ini adalah membandingkan hasil implementasi standar operasional prosedur yang ada pada kenyataan ditinjau dari standar operasional prosedur yang ada pada *guest service center* Padma Resort Legian Bali.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V
SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan bahwa standar operasional prosedur pelayanan *guest service center* pada Padma Resort Legian Bali dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Prosedur operasional standar penanganan panggilan masuk *Guest service center* menyatakan bahwa prosedur standar dalam menerima panggilan masuk belum berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan. *Guest service center* kesulitan saat menerima panggilan yang tidak boleh melebihi 3 kali dering, terutama saat pergantian jam istirahat dengan hanya 2 orang petugas.

2. Prosedur operasional standar *guest request*

Observasi menunjukkan bahwa prosedur ini belum berjalan efektif karena adanya masalah dalam melakukan tindakan lanjut yang menyebabkan keterlambatan. Konsistensi dan pemahaman prosedur juga belum sepenuhnya tercapai karena melakukan tindakan lanjut tidak selalu dilakukan.

3. Prosedur operasional standar penanganan keluhan tamu

Guest service center kadang kesulitan menenangkan tamu dan menemukan solusi yang tepat sehingga membutuhkan bantuan dari *Hotel Assistant Manager*. Prosedur ini dibuat secara sistematis dan berdasarkan otoritas yang ditentukan.

4. Prosedur operasional standar penanganan telepon keluar

Penerapan prosedur operasional standar menunjukkan bahwa masih terdapat ketidaksesuaian dalam pelaksanaannya. Masalah utama yang ditemukan adalah ketika tamu tidak melakukan deposit saat registrasi *check-in*, yang menghambat kemampuan mereka untuk melakukan panggilan keluar. Hal ini menunjukkan bahwa prosedur belum optimal dalam memastikan ketersediaan layanan telepon yang memadai bagi tamu, baik untuk panggilan nasional maupun internasional.

5. Prosedur operasional standar penanganan *room dining*

Guest service center mengalami kesulitan dalam memahami detail bahan-bahan menu yang diinginkan oleh tamu,

mengakibatkan penundaan dalam proses pesanan dan dapat menyebabkan ketidak puasan tamu yang ingin memesan *room service*.

B. Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan dalam standar operasional prosedur *guest service center* pada Padma Resort Legian Bali yaitu sebagai berikut :

1. Mengoptimalkan komunikasi antar departemen dan antar *section* mengenai informasi penting *product knowledge* hotel yang sering berubah-ubah seperti gedung yang dibuka, jam operasional restaurant yang berubah-ubah, dan lain sebagainya.
2. Meningkatkan koordinasi antara staf di berbagai departemen dan *section* adalah kunci untuk menciptakan pelayanan yang luar biasa bagi tamu. Untuk mencapai tujuan ini, dilakukan pelatihan bulanan yang bertujuan untuk tidak hanya mempererat hubungan antar staf, tetapi juga meningkatkan pengetahuan mereka. Pelatihan ini dirancang untuk meningkatkan pemahaman tentang standar pelayanan, strategi komunikasi yang efektif, serta pengetahuan tentang kebutuhan dan harapan tamu, sehingga setiap staf dapat memberikan layanan yang terbaik dalam setiap interaksi dengan tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. (2016). *Hotel Front office : Teori dan Praktek*. Jakarta: Alfabeta.
- Barata, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Aston Sentul. *Panorama Nusantara*, 2.
- Daryanto. (2017). Pelatihan Pelayanan Prima Pada Pelaku Ekowisata Kampung Kopi Desa Mekar Buana Kabupaten Karawang. *Buana Pengabdian*.
- Ekotama. (2015). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Spirit Avia Sentosa Jakarta. *Jurnal Penelitian, Pengembangan Ilmu Manajemen dan*, 41.
- Kotler. (2017). Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Persepsi Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Riset Bisnis dan Manajemen* .
- Kotler. (2017). Customer Service and the Impact on Brand Loyalty. *Jornal of Customer Research*.
- Kotler. (2017). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap KepuasanPelanggan Pembeli Diamond Hago (Studi Kasus Di Galeri Virtual Teknologi). *Journal on Education*, 3955.
- Laurena. (2015). Analisis Pelayanan Prima dengan konsep A6 Pada Perpustakaan Tinggi Negeri di Surabaya.<http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-in810df14089full.pdf>. (Barata, Ed.)
- Laurena, D. (2015). *Analisis Pelayanan Prima Dengan Konsep A6 Pada Perpustakaan Tinggi Negeri Di Surabaya*. Retrieved Juni 2024, From Jurnal Unair.
- Liswati, & Sahal. (2019). *Pemrograman Dasar*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.

- Mimi, M. Z. (2019). Analisa Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (Sop) Pelayanan Oleh Staff Ticketing Di Sales Office Garuda Indonesia Senayan City. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan*, 245.
- Mukti, T. (2017). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.
- Munir. (2016, Januari). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Intensi Hunian Ulang. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 275.
- Nur'aini. (2018). Standard Operating Procedure (Sop) Penerimaan Tamu. *Jurnal Inovasi dan Bisnis* , 183-188.
- Putra, R. R. (2019). Pengaruh Penerapan Prosedur Kerja (Sop) Dan Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Indonesia Comnets Plus Sbu Regional Jawa Barat. Bandung, Jawa Barat, Universitas Komputer Indonesia.
- Rangkuti. (2017). Pelayanan Prima Resepsionis dalam menerima tamu pada Marketing Office Paradise Resort Ciputat Tangerang Selatan. *Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 20.
- Robbins, Coulter, & DeCenzo. (2017). THE ROLE OF MANAGEMENT PRACTICES IN ENSURING ORGANIZATIONAL PERFORMANCE. *Management Strategies for High Performance*.
- Robbbs, Coulter, & DeCenzo. (2017). *Fundamentals of Management* Pearson.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R dan D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.
- Suminar. (2017). Pelayanan Prima pada Orang Tua Siswa di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon. *Jurnal Sekretari*.

- Suminar, & Apriliawati. (2017, April). Excellent Service Strategy For Delivery Of Goods At Pt. Pos Indonesia (PERSERO). *Organisasi dan Manajemen Bisnis Logistik*, 90.
- Suyono, Nurhadi, & Karlina. (2019). Karakteristik Pelayanan di Sektor Publik. *Pelayanan Publik Indonesia*, 157-165.
- Suyono, Nurhadi, & Karlina. (2019). Pengaruh Implementasi Teknologi Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen Teknologi*.
- Syamsiah. (2019). Aplikasi Absensi Siswa Menggunakan QR Code Berbasis WEB di SMP AHMAD SYARRIFUDIN.
- Syamsiah. (2019). Pemanfaatan Arduino Untuk Mendeteksi Kelembaban Tanah. *Sains dan Manajemen*, 4-5.
- Tersiana. (2018). Implementation Of Standard Operational Procedures In The Service Of New Electric Pairs In The Pandemic Time Covid-19 (Case Study At Pt. PIn (Persero) Uiw Suluttenggo Up3 Luwuk, Ulp Toili). *Emba*, 12.
- Wildan, Z., & Sumarsono. (2018). *Manajemen Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima*. Bandung: Remaja Rosda Karya.