

**IMPLEMENTASI *TOURISM WELLNESS*
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU
DI THE WESTIN RESORT & SPA UBUD, BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

NI KADEK JULIANA DEWI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI *TOURISM WELLNESS*
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU
DI THE WESTIN RESORT & SPA UBUD, BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

NI KADEK JULIANA DEWI

NIM. 1815834102

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**



POLITEKNIK NEGERI BALI

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

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128
Laman: www.pnb.ac.id Email: poltek@pnb.ac.id

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Kadek Juliana Dewi

NIM : 1815834102

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**Implementasi *Tourism Wellness* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di
The Westin Resort & Spa Ubud, Bali**

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, Agustus 2022
Yang membuat pernyataan,



Ni Kadek Juliana Dewi

SKRIPSI

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



Oleh:

**NI KADEK JULIANA DEWI
NIM. 1815834102**

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

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

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI *TOURISM WELLNESS*
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU
DI THE WESTIN RESORT & SPA UBUD, BALI**


Diajukan Oleh:

**NI KADEK JULIANA DEWI
NIM. 1815834102**

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik Oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,


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


**Drs. Budi Susanto, M. Par
NIP. 196009251989031001**

Mengetahui

Jurusan Pariwisata

Ketua,



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

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI *TOURISM WELLNESS*
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU
DI THE WESTIN RESORT & SPA UBUD, BALI**

**Telah diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian pada
Hari, Selasa 02 Agustus 2022**

PENGUJI

KETUA:



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

ANGGOTA:

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**1. Dr. Dra. Ni Gusti Nym. Suci Murni, M.Par.
NIP. 196405251990032001**

**2. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par.,M.Par.
NIP. 198407202008122002**

**THE IMPLEMENTATION OF TOURISM WELLNESS
TO INCREASE GUEST SATISFACTION
AT THE WESTIN RESORT & SPA UBUD, BALI**

Ni Kadek Juliana Dewi
NIM. 1815834102

ABSTRACT

This research was conducted with the aim of knowing the implementation of the tourism wellness that is being carried out and its effect on guest satisfaction who stays at The Westin Resort & Spa Ubud, Bali which is the main brand of the hotel. The theoretical basis in this study uses relevant theories, namely about wellness tourism and guest satisfaction. The data collection was using interviews, literature studies, observations and questionnaires which were processed using qualitative descriptive data analysis techniques according to Miles and Huberman (1984) and the Likert scale was used to measure how well the implementation of the wellness concept had been carried out and to determine guest satisfaction on the implementation of the wellness concept that has been carried out. The results of this study indicate that the application of the 6 pillars of wellness concept is very important and has been carried out well by the employees of The Westin Resort & Spa Ubud, Bali. In line with this, the perception of staying guests also stated that they were very satisfied with the facilities and wellness services provided by the hotel, where the average guest satisfaction reached 87,16% (very satisfied).

Keywords: implementation of wellness tourism, guest satisfaction

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

**IMPLEMENTASI *TOURISM WELLNESS*
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU
DI THE WESTIN RESORT & SPA UBUD, BALI**

**Ni Kadek Juliana Dewi
NIM. 1815834102**

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui implementasi *tourism wellness* yang dijalankan serta pengaruhnya terhadap kepuasan tamu yang menginap di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali yang menjadi *brand* utama hotel. Landasan teori dalam penelitian ini menggunakan teori yang relevan, yakni mengenai *wellness tourism* serta kepuasan tamu. Pengambilan data yang digunakan yaitu menggunakan metode wawancara, studi pustaka, observasi serta kuisioner yang diolah menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif menurut Miles and Huberman (1994) serta skala likert yang digunakan untuk mengukur seberapa baik implementasi konsep *wellness* yang telah dijalankan dan untuk mengetahui kepuasan tamu terhadap implementasi konsep *wellness* yang telah dijalankan. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa penerapan konsep 6 *pillars of wellness* menjadi hal yang sangat penting dan telah dijalankan dengan baik oleh karyawan The Westin Resort & Spa Ubud, Bali. Sejalan dengan hal tersebut, persepsi dari tamu yang menginap juga menyatakan mereka sangat puas terhadap fasilitas dan layanan *wellness* yang diberikan hotel, dimana rata-rata kepuasan tamu mencapai 87,16% (sangat puas).

Kata Kunci: implementasi *wellness tourism*, kepuasan tamu.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat yang dilimpahkan-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyusun Proposal Penelitian yang berjudul “Implementasi *Tourism Wellness* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali” dengan baik.

Usulan Penelitian ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Terapan pada Program Studi DIV Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Bali. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya laporan penelitian ini tidak terlepas dari bantuan, motivasi, bimbingan dan doa dari semua pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan Diploma IV di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan fasilitas yang memadai serta membantu kelancaran perkuliahan di Jurusan Pariwisata.
3. Drs. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan bimbingan selama mengikuti proses perkuliahan di Jurusan Pariwisata.

4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan panduan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M. Par selaku dosen pembimbing I yang sudah membimbing, memberikan arahan dan masukan kepada penulis.
6. Drs. Budi Susanto, M. Par selaku dosen pembimbing II yang sudah membimbing, memberikan arahan dan masukan kepada penulis.
7. Seluruh Dosen Pengajar Jurusan Pariwisata yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang luas kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak I Ketut Suyasa dan Ibu Ni Luh Murniasih serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan semangat, motivasi dan cinta kasih kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Teman – teman serta sahabat yang selalu memberikan dorongan motivasi serta dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari usulan penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun untuk perbaikan laporan penelitian ini.

Badung, Juli 2022

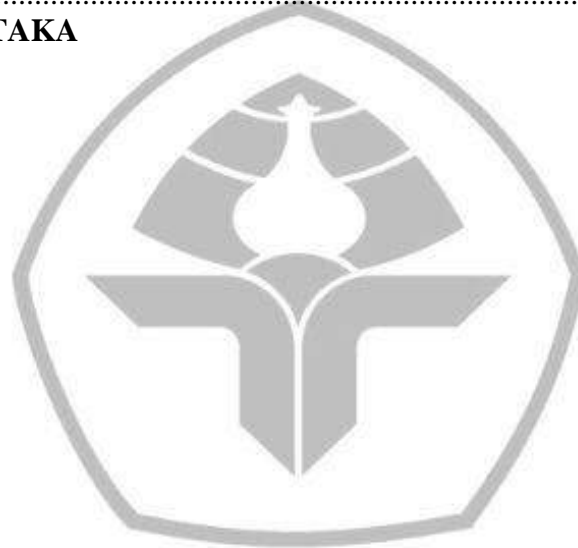
Penulis

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN GELAR SARJANA TERAPAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENETAPAN KELULUSAN	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat praktis	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 <i>Resort & SPA</i>	9
2.1.2 <i>Wellness Tourism</i>	12
2.1.3 <i>Front Office Department</i>	16
2.1.4 Kepuasan Tamu	18
2.1.5 Implementasi	19
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	20
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24
3.2 Objek Penelitian	24
3.3 Identifikasi Variabel	25
3.4 Definisi Operasional Variabel	27
3.4.1 <i>Wellness</i>	27
3.4.1 Kepuasan Tamu.....	30
3.5 Jenis Data dan Sumber Data.....	31
3.5.1 Jenis Data	31
3.5.2 Sumber Data.....	32
3.6 Metode Penentuan Sampel	32
3.7 Metode Pengumpulan Data	33
3.8 Teknik Analisis Data	34

BAB IV PEMBAHASAN.....	39
4.1 Gambaran Umum The Westin Resort & Spa Ubud, Bali.....	39
4.1.1 Sejarah Hotel.....	39
4.1.2 Fasilitas The Westin Resort & Spa Ubud, Bali.....	41
4.1.3 Struktur Organisasi	48
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	51
4.2.1 Implementasi Konsep <i>Wellness</i> di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali.....	52
4.2.2 Pengaruh Implementasi Konsep <i>Wellness</i> Terhadap Kepuasan Tamu di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali	64
BAB V PENUTUP.....	78
5.1 Simpulan.....	78
5.2 Saran	80

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Kunjungan Wisatawan Domestik dan Internaisonal ke Bali Tahun 2019 - 2021.....	1
Tabel 1. 2 <i>Review</i> Tamu pada Trip Advisor.....	5
Tabel 3. 1 Identifikasi Variabel Implementasi Konsep Wellnes di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali	27
Tabel 3. 2 Tabel Kriteria Interpretasi Skor.....	38
Tabel 4. 1 Implementasi Konsep Wellness di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali.....	54
Tabel 4. 2 Profile responden berdasarkan department	65
Tabel 4. 3 Profile responden berdasarkan lama bekerja	66
Tabel 4. 4 Profile responden berdasarkan jenis kelamin	66
Tabel 4. 5 Profile responden berdasarkan usia	67
Tabel 4. 6 Profile responden berdasarkan asal negara	67
Tabel 4. 7 Profile responden berdasarkan usia	68
Tabel 4. 8 Profile responden berdasarkan jenis kelamin	68
Tabel 4. 9 Profile responden berdasarkan lama menginap	69
Tabel 4. 10 Profile responden berdasarkan tujuan menginap	69
Tabel 4. 11 Akumulasi Indeks Persentase dan Kategori Penilaian Hasil Kuisiонер	70



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Model Analisis Data Interaktif Miles and Huberman (1994).....	36
Gambar 4. 1 Klasifikasi Kelas Marriott Internasional	40
Gambar 4. 2 Type of Room di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali.	42
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Front Office Department	49
Gambar 4. 4 Diagram Implementasi Konsep Wellness.....	63



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** Panduan Wawancara
- Lampiran 2** Kuisisioner Tamu
- Lampiran 3** Kuisisioner Karyawan
- Lampiran 4** Review Tamu pada Trip Advisor
- Lampiran 5** Dokumentasi Wawancara dan Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 6** Struktur Organisasi General The Westin Resort & Spa Ubud, Bali
- Lampiran 7** *Schedule Resort Activities*
- Lampiran 8** *SPA Menu & Kids Club Activities*
- Lampiran 9** *Kids Club Schedule*
- Lampiran 10** Tabulasi Data Kuisisioner Karyawan Berdasarkan Ekspektasi
- Lampiran 11** Tabulasi Data Kuisisioner Karyawan Berdasarkan Implementasi
- Lampiran 12** Tabulasi Data Kuisisioner Tamu Berdasarkan Implementasi
- Lampiran 13** Tabulasi Kuisisioner Tamu Berdasarkan Persepsi
- Lampiran 14** Tabulasi Akumulasi Kuisisioner Karyawan dan Tamu
- Lampiran 15** Fasilitas The Westin Resort & Spa Ubud, Bali



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang di dunia yang terkenal dengan keindahan alam dan keunikan sumber daya serta keramahan penduduknya. Tak jarang banyak wisatawan yang melakukan perjalanan ke Indonesia dengan tujuan untuk menghabiskan masa liburnya selama beberapa hari. Salah satu pulau di Indonesia yang banyak dikunjungi oleh wisatawan sebagai daerah tujuan wisata mereka adalah Pulau Bali. Bali merupakan pulau yang memiliki banyak keanekaragaman hayati dan keunikan budaya yang menjadikannya berharga dimata wisatawan, baik itu domestik maupun mancanegara, sehingga Bali dijuluki sebagai *The Island of Paradise*.

Perubahan bisnis pariwisata di Bali merupakan salah satu hal yang menarik untuk diketahui. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Bali tahun 2022 diketahui bahwa kunjungan wisatawan ke Bali mengalami penurunan yang signifikan akibat adanya pandemi covid – 19 yang mulai masuk ke Bali pada awal tahun 2020.

Tabel 1. 1 Data Kunjungan Wisatawan Domestik dan Internasional ke Bali Tahun 2019-2021

Tahun Year	Domestik		Internasional	
	Total	Growth (%)	Total	Growth (%)
2019	10 545 039	8,07	6 275 210	3,37
2020	4 596 157	-56,41	1 069 473	-82,96
2021	4 301 592	-6,41	51	-100,00

(Sumber: *Badan Pusat Statistik Provinsi Bali/BPS*)

Berdasarkan tabel 1.1 di atas diketahui bahwa kunjungan wisatawan domestik dan internasional yang datang ke Pulau Bali mengalami penurunan secara signifikan, yang berakibat pada seluruh aspek kehidupan masyarakat. Peristiwa tersebut menjadikan *stake holder* pariwisata melakukan koordinasi untuk melakukan pemulihan pariwisata saat ini dan dimasa yang akan datang. Dalam hal ini konsep yang dapat dipersiapkan untuk pemulihan pariwisata yaitu penerapan konsep *wellness tourism*. Selain memberikan dampak positif bagi perekonomian masyarakat, *wellness tourism* juga memberikan dampak positif psikologis yang kuat bagi wisatawan (Utama, 2021).

Penerapan konsep *wellness* tersebut merupakan salah satu cara yang dapat dijalankan saat era new normal. Dimana wisatawan akan lebih berhati-hati dalam memilih lokasi tujuan wisata dan memperhatikan kesiapan daerah tersebut dalam menerapkan protokol kesehatan serta kenyamanan mereka saat berlibur. *Wellness* sendiri dapat diartikan kesehatan, kebugaran dan kenyamanan tamu saat melakukan perjalanan, sehingga setelah wisatawan kembali ke daerah asalnya mereka akan lebih bersemangat, *fresh* dan *happy* dalam menjalankan aktivitasnya kembali (Gunawan, 2014). Hal tersebut terjadi karena wisatawan mendapatkan apa yang mereka inginkan saat berlibur.

Wellness tourism merupakan pariwisata alternatif yang befokus pada promosi kesehatan dan kesejahteraan, keseimbangan dari kesehatan tubuh atau pikiran, lingkungan, sosial, gaya hidup sehat, serta ketenangan jiwa manusia (Smith & Kelly, 2014). Pariwisata *wellness* sendiri mengacu pada kegiatan perjalanan yang dilakukan keluar lingkungan dimana dilakukan bukan untuk

pekerjaan, ataupun dibayar dari tempat yang dikunjungi melainkan untuk kebugaran jasmani (Utama, 2021). Sehingga dalam dunia pariwisata, konsep *wellness* ini dapat dijadikan sebagai pedoman dalam membangun pariwisata yang lebih baik kedepannya.

Penerapan konsep *wellness* dalam dunia pariwisata, khususnya perhotelan dilakukan untuk menarik minat wisatawan menginap dan menghabiskan waktu berlibur mereka dengan menikmati fasilitas hotel, dimana hal ini akan menciptakan kepuasan tamu yang berdampak pula pada kesehatan mereka. Penerapan konsep *wellness* tersebut sudah mulai dijanakan oleh beberapa destinasi di Bali, khususnya Ubud yang sangat cocok dijadikan lokasi dalam pengimplementasian konsep tersebut, baik itu SPA, hotel, maupun resort.

The Westin Resort & Spa Ubud, Bali merupakan salah satu hotel bintang 5 yang berada di kawasan Br. Kengetan, Jl. Raya Lod Tunduh, Desa Singakerta, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar, Bali. Pelayanan dan fasilitas yang ditawarkan pada The Westin Resort & Spa Ubud, Bali mengutamakan kenyamanan dan kesehatan tamu dengan mengusung konsep *wellness* sebagai konsep utama dalam pelayanan dan penyediaan fasilitas kebutuhan wisatawan. Penerapan konsep *wellness* tersebut dimulai saat tamu *check in* hingga tamu *check out* oleh seluruh *team* The Westin Resort & Spa Ubud, Bali, terkhususnya *front office department* yang *meghandle* tamu sejak kedatangan mereka. Dimana konsep ini dituangkan melalui penggunaan *brand 6 pillar of wellness*, diantaranya *sleep well, eat well, move well, feel well, work well* dan *play well*, sehingga tamu akan merasa nyaman dan mendapatkan pengalaman yang berkesan saat menginap.

Konsep *wellness* tersebut dijalankan oleh The Westin Resort & Spa Ubud Bali bukan hanya dalam fasilitas dan pelayanan, tetapi juga melalui berbagai jenis aktivitas yang disediakan untuk mendukung jalannya konsep *wellness* tersebut. Aktivitas tersebut tertuang kedalam kegiatan *resort activity* yang menjadi *daily activity*, terdiri dari kegiatan lari pagi, *cycling*, dan yoga yang menjadi kegiatan utama dan banyak diminati oleh wisatawan. Beragam *activity* tersebut dapat memberikan kesehatan, kebugaran dan kesenangan tamu bukan hanya fisik tetapi juga mental dan secara tidak langsung akan menciptakan kepuasan tamu. Implementasi *wellness* tersebut dijalankan oleh seluruh department yang berada di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali, namun dalam hal ini *front office department* memiliki peran sebagai informan tambahan yang bertugas dalam memperkenalkan, mempromosikan dan menjual produk *wellness* yang dimiliki oleh hotel, namun tetap melakukan koordinasi dengan *sales & marketing team* yang merupakan informan utama dalam proses promosi kepada tamu luar hotel.

Berdasarkan data review tamu pada bulan Agustus 2021 – Februari 2022 tercatat bahwa sebagian besar tamu merasa puas dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh pihak hotel, terlebih dengan adanya konsep *wellness* yang diterapkan mulai dari fasilitas kamar, fasilitas hotel, hingga berbagai aktifitas kebugaran yang dapat diikuti oleh tamu secara gratis. Hal tersebut dibuktikan dengan *review* pada Trip Advisor dari tamu yang menginap di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali yang sebagian besar menyatakan bahwa mereka puas dengan fasilitas dan pelayanan yang di berikan dan akan kembali lagi untuk *next trip*

mereka. Berikut beberapa *review* dari tamu yang menginap di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali:

Tabel 1. 2 *Review* Tamu pada Trip Advisor

Nama Tamu	Bulan Menginap	Jenis Berlibur	Ulasan
Jeremy	Februari 2022	Berwisata bersama keluarga	Really great resort in every aspect include facilities, services and meals. A lot of healthy activities can be enjoy in this resort, include yoga, etc. The room is really great and very comfortable. The food is also very great and have a lot of varians. Special thanks to the Erik from concierge for the very great services that always answer all question from me and provide everything I need. Special thanks also to Heri for lead the strechting class. Also to Defan and all other staffs that I can't mention one by one, who always help us and very kind to us. Will always revisit here when I back to Ubud.
Anastasia Wenny	Agustus 2021	Berlibur bersama keluarga	We had amazing 25 nights stay here, no MSG culinary, super high tech of the gym equipments, yoga pavilion with perfect view. Westin run or westin bike were making our days happy and our heart are full, homie and spacious room with king koil heavenly bed. Modern interior, perfect. Everyone greet you with ur name and their pizza is must order

			menu! We will definitely come back.
Jane A	Januari 2022	Berlibur bersama keluarga	Very nice hotel that focuses on fitness and wellness activities. Too bad it was during the rainy season that we didn't get to enjoy all the amenities inside the hotels. Nice service from Leo (concierge) very informative. Very nice stay in ubud, 10-15 minutes to monkey forest etc.

(Sumber: *Review Tamu pada Trip Advisor, 2021 – 2022*)

Berdasarkan tabel 1.2 diatas, maka dapat diketahui bahwa terdapat komentar positif dari tamu yang menginap di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali merasa senang, nyaman dan akan kembali lagi untuk menginap untuk *next trip* mereka. Terdapat pula beberapa komentar tamu yang merasa senang dengan adanya beberapa aktifitas hotel yang mengutamakan konsep *wellness* dimana terdapat aktifitas olahraga, yoga dan dilengkapi dengan fasilitas gym dan SPA.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti dan mencari informasi lebih mendalam mengenai “Implementasi *Tourism Wellness* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1.2.1 Bagaimana implementasi *tourism wellness* di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali?

1.2.2 Bagaimana pengaruh implementasi *tourism wellness* terhadap kepuasan tamu di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.3.1 Untuk mengetahui implementasi *tourism wellness* yang diterapkan di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali.

1.3.2 Untuk mengetahui pengaruh implementasi *tourism wellness* dalam meningkatkan kepuasan tamu di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam memberikan referensi serta informasi untuk penelitian selanjutnya, yang nantinya dapat dikembangkan kembali terkhususnya yang berhubungan dengan penerapan *tourism wellness* dalam dunia pariwisata dan kepuasan tamu.

1.4.2 Manfaat praktis

Penelitian ini dilakukan dengan harapan bahwa akan memberikan manfaat bagi:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan kepuasan tamu melalui penerapan *tourism wellness*,

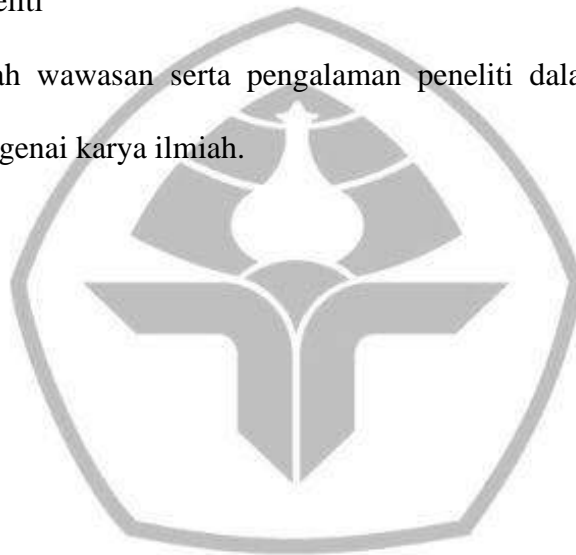
agar nantinya dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya dengan baik.

2. Bagi Akademik

Sebagai bahan kajian dan referensi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dalam melakukan penelitian selanjutnya terkhususnya mengenai *wellness* dan kepuasan tamu.

3. Bagi Peneliti

Menambah wawasan serta pengalaman peneliti dalam mengaplikasikan ilmu mengenai karya ilmiah.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan penelitian yang dilakukan, maka didapatkan simpulan bahwa implementasi *tourism wellness* yang dijalankan yaitu terbagi kedalam 6 *pillars of wellness*, dimana terdiri dari:

a. *Slepp Well*

Implementasi konsep *sleep well* oleh The Westin Resort & Spa Ubud, Bali dijalankan dengan penggunaan *lavender balm* dan *heavenly bed* sebagai konsep tempat tidur yang nyaman dengan 8 *layer sheet*, dilengkapi dengan aroma lavender yang menambah kenyamanan dan ketenangan tamu saat beristirahat.

b. *Eat Well*

Penerapan konsep *eat well* dijalankan dengan menyajikan makanan sehat dengan *eat well menu* yang dibuat dengan bahan - bahan berkualitas serta tanpa menggunakan MSG. Penggunaan *fresh juice* dan jamu yang menjadi ciri khas *wellness* yang dimiliki oleh The Westin Resort & Spa Ubud, Bali.

c. *Move Well*

Implementasi yang dijalankan dengan menerapkan berbagai *resort activity* yang dilengkapi oleh *trainer*, seperti *run westin*, *cycling*, *streaching*, *pillates* dan kegiatan lain yang menambah kebugaran dan kesehatan fisik dan mental tamu.

d. *Feel Well*

Penerapan yang dilakukan dengan berbagai treatment yang dimiliki oleh *heavenly SPA by Westin* serta *sensory welcome* yang diberikan pada awal kedatangan tamu (penglihatan, pendengaran, penciuman, perasa dan sentuhan).

e. *Work Well*

Fasilitas *meeting room* dan *working desk* yang disediakan disetiap kamar menjadi nilai tambah bagi tamu yang sewaktu-waktu ingin melakukan pekerjaan.

f. *Play Well*

Fasilitas *kids club* merupakan salah satu yang disediakan oleh The Westin Resort & Spa Ubud, Bali dimana dilengkapi dengan *schedule* yang megedukasi dan menambah keceriaan bagi anak-anak.

Penerapan 6 *pillars of wellness* tersebut memberikan pengaruh positif terhadap hotel, dimana mendapatkan persentase nilai yang positif (sangat puas) dalam penerapannya, namun terdapat 4 kesenjangan yang masih perlu ditingkatkan oleh manajemen hotel, diantaranya:

1. Q5, mengenai pernyataan “Terdapat variasi menu yang sesuai dengan keinginan tamu” terdapat GAP sebesar 5,34%, hal tersebut menandakan bahwa implemntasi dalam variasi menu yang disajikan masih kurang memenuhi keinginan dari tamu, dan wajib untuk di evaluasi dan ditingkatkan.
2. Q6, mengenai “Terdapat fasilitas kebugaran dan SPA yang menambah kenyamanan tamu”, GAP yang di peroleh sebesar 1,33 %, yang menandakan

bahwa fasilitas GYM dan SPA yang ditawarkan oleh The Westin Resort & Spa Ubud, Bali masih kurang dan perlu ditingkatkan lagi, baik itu dari fasilitas, alat, service maupun lokasi treatment yang dimiliki.

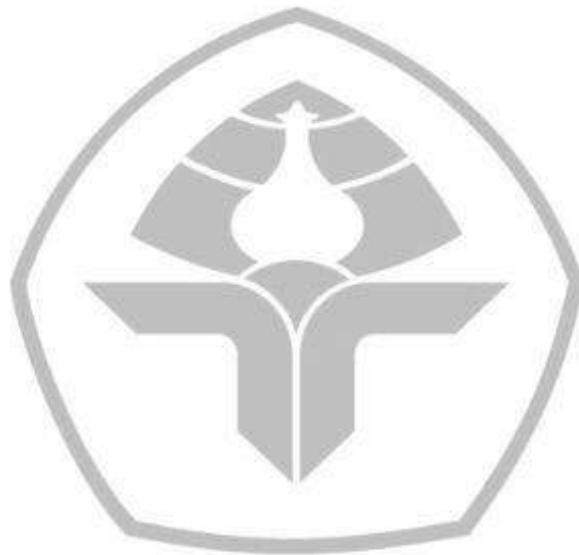
3. Q10, mengenai “Lokasi SPA menambah ketenangan dan kenyamanan tamu saat melakukan *treatment*”, GAP sebesar 0,66 % yang disebabkan oleh lokasi melakukan treatment yang masih perlu ditingkatkan, baik itu *indoor* maupun *outdoor*, sehingga kenyamanan tamu akan meningkat dan menciptakan dampak positif bagi kesehatan tamu dan evaluasi hotel untuk menjadi lebih baik lagi.
4. Q14, mengenai “Fasilitas Westin *family kids club* yang berorientasi pada kenyamanan dan kesenangan anak”, dalam hal ini kesenjangan yang di peroleh yaitu sebesar 2%.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dan melihat langsung implementasi yang dijalankan oleh The Westin Resort & Spa Ubud, Bali, saran yang dapat diajukan penulis kepada pihak hotel dalam rangka meningkatkan kepuasan tamu melalui penerapan konsep *wellness* yaitu, tetap meningkatkan implementasi yang dijalankan pada setiap konsep, sehingga tingkat kepuasan tamu akan semakin meningkat. Hal tersebut bukan hanya akan memberikan dampak positif bagi kesehatan fisik dan mental tamu, tetapi juga bagi lingkungan, dimana lingkungan tetap terjaga dan terawat dengan adanya penerapan konsep *wellness* pada suatu hotel.

Konsistensi juga menjadi hal yang penting dan wajib untuk diperhatikan oleh pihak hotel dalam menjalankan implementasi *tourism wellness* , sehingga dapat

meningkatkan kepuasan tamu dan secara tidak langsung akan memberikan dampak positif bagi hotel dan seluruh karyawan.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI