

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN BUGGY UNTUK TAMU
OLEH BUGGY DRIVER DENGAN MENGGUNAKAN
GOLD STANDARD DI THE RITZ-CARLTON BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Pande Putu Amik Ariyanti

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN BUGGY UNTUK TAMU
OLEH BUGGY DRIVER DENGAN MENGGUNAKAN
GOLD STANDARD DI THE RITZ-CARLTON BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Pande Putu Amik Ariyanti
NIM. 2115823028**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN BUGGY UNTUK TAMU OLEH BUGGY DRIVER DENGAN MENGGUNAKAN GOLD STANDARD DI THE RITZ-CARLTON BALI

Tugas Akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya di Program Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Pande Putu Amik Ariyanti
NIM. 2115823028**

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PELAYANAN BUGGY UNTUK TAMU
OLEH BUGGY DRIVER DENGAN MENGGUNAKAN
GOLD STANDARD DI THE RITZ-CARLTON BALI

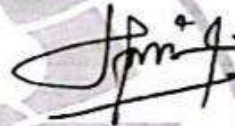
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 19 Agustus 2024

Pembimbing I,



Solihin, S.ST.Par., M.Par.
NIP. 196206121989031002

Pembimbing II,



Raden Roro Rieta Anggraheni, S.Pd., M.Hum.
NIP. 198901172022032007

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI



Dr. Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par.
NIP. 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN BUGGY UNTUK TAMU OLEH BUGGY DRIVER DENGAN MENGGUNAKAN GOLD STANDARD DI THE RITZ-CARLTON BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi
D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada 19 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Solihin,S.ST.Par., M.Par. NIP. 196206121989031002	
Anggota	Drs. Dewa Made Suria Antara,M.Par. NIP. 196409151990031003	
Anggota	Kanah, S.Pd., M.Hum. NIP. 197004121998022001	

Mengetahui,
Koordinator Program Studi D-III Perhotelan,
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd.,M.Eng.
NIP. 199011112022032009

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN PARIWISATA

PRODI DIII PERHOTELAN

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

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

Laman : pariwisata.pnb.ac.id | email : perhotelan@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Pande Putu Amik Ariyanti

NIM : 2115823028

Program Studi : D-III Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**PELAYANAN BUGGY UNTUK TAMU OLEH BUGGY DRIVER
DENGAN MENGGUNAKAN GOLD STANDARD DI THE RITZ-CARLTON BALI**

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 19 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Ni Pande Putu Amik Ariyanti

NIM. 2115823028

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-NYA sehingga tugas akhir dengan judul Pelayanan Buggy Untuk Tamu Oleh Buggy Driver Dengan Menggunakan Gold Standard Di The Ritz-Carlton Bali dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Buggy Untuk Tamu Oleh Buggy Driver Dengan Menggunakan Gold Standard Di The Ritz-Carlton Bali serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa trimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas dan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd.,M.Eng., selaku Koprodi DIII Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Solihin, S.ST.Par., M.Par., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir.

6. Raden Roro Rieta Angraheni, S.Pd., M.Hum., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir.
7. Ibu Novita Lee selaku Learning Manager di The Ritz-Carlton Bali yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di The Ritz-Carlton Bali untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
8. Bapak I Putu Agus Indrawan selaku Guest Service Supervisor dan I Wayan Sunantaka selaku Buggy Coordinator yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di The Ritz-Carlton Bali untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
9. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D-III Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
10. Pande Putu Suradnya dan Ni Made Darti, kedua orang tua penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali guna menambah ilmu pengetahuan.

Badung, Agustus 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	4
D. Metode Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Hotel	7
B. Front Office Departement.....	8
C. Pengertian Guest Service.....	10
D. Pengertian Buggy Car dan Buggy Driver.....	10
E. Tamu	11
F. Pengertian Pelayanan.....	13
G. Pengertian Gold Standard	13
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	16
A. Lokasi dan Sejarah The Ritz-Carlton Bali.....	16
B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Ritz-Carlton Bali.....	19
C. Struktur Organisasi The Ritz-Carlton Bali	32
BAB IV PEMBAHASAN.....	39
A. Pelayanan Buggy untuk Tamu oleh Buggy Driver dengan menggunakan Gold Standard di The Ritz-Carlton Bali	39
B. Kendala yang dihadapi oleh Buggy Driver dalam penerapan Gold Standard untuk Tamu dan cara mengatasinya	52
BAB V PENUTUP.....	54

A. Simpulan	54
B. Saran	56

DAFTAR PUSTAKA	58
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar	19
Table 3. 2 Restoran dan Bar	19
Tabel 3. 3 Venue	20



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo The Ritz-Carlton Bali.....	16
Gambar 3. 2 The Sawangan Junior Suite	21
Gambar 3. 3 The Ritz-Carlton Suite	22
Gambar 3. 4 The Pavilion Villa	23
Gambar 3. 5 The Sky Villa	23
Gambar 3. 6 The Garden Villa.....	24
Gambar 3. 7 The Cliff Villa	25
Gambar 3. 8 The Ritz-Carlton Cliff Villa.....	25
Gambar 3. 9 The Ritz-Carlton Ocean Front Villa.....	26
Gambar 3. 10 Senses Restaurant.....	27
Gambar 3. 11 The Beach Grill Restaurant.....	27
Gambar 3. 12 Bejana Restaurant.....	28
Gambar 3. 13 The Ritz-Carlton Lounge and Bar.....	29
Gambar 3. 14 Breezes Tapas Lounge and Bar.....	30
Gambar 3. 15 Struktur Organisasi The Ritz-Carlton Bali.....	33
Gambar 3. 16 Struktur Organisasi Guest Service	33
Gambar 4. 1 Pakaian yang dikenakan <i>buggy driver</i>	40
Gambar 4. 2 HT (<i>Handly Talkie</i>).....	43
Gambar 4. 3 Kegiatan pembersihan <i>buggy car</i>	43
Gambar 4. 4 Mempersilahkan tamu duduk di <i>buggy car</i>	45
Gambar 4. 5 Membuat <i>wow story</i>	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. *Resort map*

Lampiran 2. Standar penampilan seorang buggy driver

Lampiran 3. *Meeting point area* dan *buggy car*

Lampiran 4. *Gold standard card*

Lampiran 5. *Buggy amenities*

Lampiran 6. CTQ (*Commitment to Quality*)



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

The Ritz-Carlton Bali merupakan salah satu hotel bintang 5 yang berlokasi di area Sawangan, Nusa Dua, Bali dan memiliki fasilitas yang sangat lengkap. Hal yang membuat hotel ini berbeda dari hotel lainnya karena mereka memiliki standar *service* tinggi kepada tamu. Selain diterapkannya pada *Motto* “*We Are Ladies and Gentleman Serving Ladies and Gentleman*”. Adapun *tagline* yang dimiliki yaitu “*Let Us Stay With You*”. *Tagline* ini bermakna bahwa setiap tamu yang menginap di The Ritz-Carlton Bali akan selalu mengingat setiap detik waktunya selama menginap dan ketika tamu sudah berada di rumah, maka mereka akan merasakan rindu yang selalu teringat akan pengalaman menginapnya. Hal itulah yang mendorong setiap karyawan untuk selalu memberikan pelayanan yang maksimal dan membekas di hati tamu agar dapat selalu menerapkan “*Let Us Stay With You*”.

Dalam pengelolaan hotel dan villa di The Ritz-Carlton Bali, terdapat satu bagian yang disebut Front Office Department atau kantor depan yang merupakan pusat yang bekerja sebagai jantung dan pusat dari segala aktivitas tamu di hotel yang menangani proses *check-in* maupun *check-out* yang menjadi prinsip dalam menangani tamu. Front Office Department juga bergerak dalam penanganan transportasi tamu, menangani keluhan tamu, dan pusat informasi mengenai fasilitas hotel maupun di luar hotel. Dalam menjalankan operasionalnya Front Office dibantu oleh Guest Service dalam menangani segala keluhan tamu terhadap transportasi yang dilakukan tamu selama menginap.

Dari kelima bagian Guest Service yaitu Buggy Driver/Buggy Attendant, Buggy Coordinator, Airport Representative, Doorman/Belldesk dan Bellman, layanan Buggy Driver adalah yang paling menarik untuk dibahas. Hal ini terkait erat dengan penerapan *Gold Standard* di The Ritz-Carlton Bali. *Gold Standard* merupakan suatu kartu pedoman bagi seluruh *staff* yang harus dibawa selama bekerja hanya ada di properti The Ritz-Carlton dan tidak bisa ditemukan di hotel lainnya. Dengan kata lain *Gold Standard* merupakan salah satu ciri khas dari The Ritz-Carlton seperti yang tertuang kedalam isi dari *Gold Standard* yaitu: *Credo*/falsafah yang berisikan gagasan mengenai *personal service and facilities* kepada tamu, *Employee Promise*/janji karyawan yang berisikan pernyataan tertulis mengenai komitmen karyawan terhadap tujuan dan harapan perusahaan, *Motto*/semboyan yang menggambarkan prinsip pelayanan, *Three Steps of Service*/tiga langkah pelayanan yang menjadi standar perusahaan dalam melayani tamu dan *Service Values*/nilai-nilai pelayanan yang dijadikan sebagai acuan dalam mencapai kepuasan tamu.

Dalam penerapan *Gold Standard* ini terkadang ada tantangan-tantangan tertentu terutama di pelayanan Buggy Driver sebagai salah satu bagian dari Guest Service yang bertugas menjemput dan mengantarkan seluruh tamu yang berada di *meeting point area* menuju fasilitas tujuannya. Tantangan-tantangan tersebut sering kali dirasakan penulis selama melaksanakan pelayanan dengan menggunakan *Gold Standard* di The Ritz-Carlton Bali.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, ada beberapa tulisan sebelumnya yang mengangkat topik yang sama, namun memiliki beberapa hal yang berbeda. Tulisan

pertama dari Satria (2021) dengan judul “Prosedur Penanganan Komplain Tamu Oleh Buggy Driver Pada Meeting Point Di The Ritz-Carlton Bali”. Pada Tugas Akhir tersebut dijelaskan bahwa terdapat beberapa prosedur dalam menangani komplain tamu seperti pada saat mengatasi tamu *check-in* dengan kamar yang tidak sesuai dengan pesanan tamu dimana tamu memesan kamar dengan *lagoon access* akan tetapi kamar yang diberikan tidak memiliki akses *lagoon*. Hal ini membuat tamu tersebut komplain dan penyelesaian masalah tersebut dapat diatasi oleh buggy driver dengan menggunakan Teori LEARN (*listen, empathy, apologize, resolve* dan *notify*) sebagai standar. Berbeda dengan tulisan kedua yang ditulis oleh Handoko (2019) dengan judul “Penerapan LQA (Leading Quality Assurance) Oleh Porter Dalam Penanganan Barang Bawaan Tamu Check-in Sebagai Standar Pelayanan Di Hotel Six Senses Uluwatu, Bali”. Pada Tugas Akhir tersebut dijelaskan bahwa dalam menjalankan standar pelayanan pengiriman barang cenderung menggunakan sistem yang bernama LQA sebagai standar pelayanan yang dijadikan sebagai prosedur dalam membantu pengiriman luggage ke kamar tamu. Berdasarkan perbandingan yang penulis dapat, pelayanan buggy untuk tamu oleh buggy driver dengan menggunakan gold standard belum dibahas sebelumnya, namun secara umum kedua tugas akhir yang ditulis oleh Satria (2021) dan Handoko (2019) sama-sama berkaitan dengan standar pelayanan hotel yang diterapkan oleh staf Guest Service.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tentang “Pelayanan Buggy untuk Tamu oleh Buggy Driver dengan Menggunakan Gold Standard di The Ritz-Carlton Bali”.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan di bahas dalam Tugas Akhir ini:

1. Bagaimana pelayanan *buggy* dengan menggunakan *Gold Standard* untuk Tamu di Guest Service *section* oleh seorang Buggy Driver?
2. Kendala apa saja yang dihadapi oleh seorang Buggy Driver dalam pelayanan *Gold Standard* untuk Tamu di The Ritz-Carlton Bali dan solusinya?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul Pelayanan Buggy untuk Tamu oleh Buggy Driver Dengan Menggunakan Gold Standard Di The Ritz-Carlton Bali adalah sebagai berikut:

1. Tujuan
 - a. Untuk mendeskripsikan pelayanan *buggy* dengan menggunakan *Gold Standard* untuk Tamu di Guest Service *section* oleh seorang Buggy Driver
 - b. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh seorang Buggy Driver dalam pelayanan *Gold Standard* untuk Tamu di The Ritz-Carlton Bali dan solusinya
2. Manfaat
 - a. Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi D-III Perhotelan
 - 2) Untuk menambah wawasan, pemahaman dan kemampuan mahasiswa pada bidang perhotelan
 - 3) Sebagai landasan dan tolak ukur mahasiswa dalam penerapan teori dan praktik yang didapat

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai sumber informasi terhadap perkembangan teknologi yang digunakan pada dunia industri
- 2) Untuk mengukur kemampuan pemahaman mahasiswa mengenai waasan dalam penyusunan tugas akhir
- 3) Untuk meningkatkan kualitas pembelajaran yang diterapkan di kampus

c. Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak industri untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan tamu
- 2) Sebagai bahan masukan pada *Guest Service section* terhadap segala permasalahan yang dihadapi oleh Buggy Driver di The Ritz-Carlton Bali
- 3) Untuk meningkatkan kinerja karyawan dan perusahaan dimasa yang akan datang

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Berisikan penjelasan mengenai metode pengumpulan data baik itu metode obsevasi, wawancara, maupun studi kepustakaan.

a. Observasi

Menurut Nasution & Sugiyono (2020) Observasi melibatkan penelitian yang melakukan pengamatan langsung untuk memperoleh pemahaman yang lebih luas tentang konteks data dalam keadaan sosial yang mencakup, sehingga memungkinkan pencapaian yang holistik (menyeluruh). Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengamati, memahami dan terlibat

langsung dalam penerapan pelayanan menggunakan *gold standard* untuk tamu oleh buggy driver di The Ritz-Carlton Bali. Metode ini juga didukung dengan dokumentasi berupa gambar.

b. Wawancara

Menurut Esterberg & Sugiyono (2015) Wawancara adalah pertemuan antara dua individu yang bertujuan untuk pertukaran informasi dan ide melalui serangkaian pertanyaan dan tanggapan, dengan tujuan akhir membangun signifikansi dalam suatu topik tertentu. Wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung kepada Supervisor dan Buggy Coordinator mengenai pengertian terhadap *Buggy Car*.

c. Studi Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2019) Studi Kepustakaan mencakup pemanfaatan metodologi pengumpulan data yang melibatkan pengambilan informasi dari laporan penelitian, literatur ilmiah, artikel, dan jurnal ilmiah yang berkaitan dengan upaya penelitian. Studi Kepustakaan dalam penelitian ini termasuk membaca literatur seperti buku-buku dan artikel yang berhubungan dengan masalah dan tujuan penulis. Buku tersebut sebagai referensi dengan melihat pedoman Tugas Akhir.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis yang digunakan dalam menyusun Tugas Akhir ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif, yaitu menjelaskan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang didapat penulis selama melakukan Praktik Kerja Lapangan di The Ritz-Carlton Bali.

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai pelayanan *buggy* untuk tamu dengan menggunakan *gold standard*, dapat disimpulkan bahwa pelayanan ini mampu memberikan dampak yang besar untuk mencapai kepuasan tamu selama menginap.

Pelayanan *buggy* dibagi menjadi beberapa tahap yaitu:

1. Tahap persiapan, dapat dibedakan menjadi dua yaitu:
 - 1) Persiapan diri : absensi dan penampilan yang disiapkan (rambut, kumis dan jenggot, kuku, pakaian, aksesoris, *buggy lisence* dan *gold standard card*)
 - 2) Persiapan kerja : membaca CTQ (*Commitment to Quality*), menyiapkan peralatan kerja yang dibutuhkan, menyiapkan *buggy car key*, menyiapkan HT (*Handly Talkie*), membersihkan area *meeting point* dan *buggy car*.
2. Tahap pelaksanaan, tahapan utama yang membahas mengenai pelayanan *buggy* secara keseluruhan yang dimulai dari :
 - a. Proses pelayanan *buggy* pada saat tamu check-in, ada beberapa tahapan yang dilakukan yaitu: mengetahui identitas tamu, menyambut tamu dengan menggunakan nama tamu, menawarkan resort tour dan mengantarkan tamu ke kamar.
 - b. Proses pelayanan *buggy* pada saat tamu room move, ada beberapa tahapan yang dilakukan yaitu: menerima informasi permintaan *buggy service*, melakukan penjemputan tamu, memberikan informasi mengenai permintaan tamu dan mengantarkan tamu ke tempat tujuan.

- c. Proses pelayanan buggy pada saat tamu check-out, ada beberapa tahapan yang dilakukan yaitu: menerima informasi penjemputan tamu check-out, menawarkan bantuan luggage pick-up, menanyakan kepuasan tamu selama menginap dan memberikan salam perpisahan.
3. Tahap akhir, setelah buggy driver mampu menerapkan *gold standard* dengan baik. Adapun hal yang dapat diperoleh yaitu “Membuat *Wow Story*”. *Wow story* adalah tindakan yang membuat tamu terkesan dengan memberikan *personal service* yang akan selalu dikenang oleh tamu. *Wow story* dapat diberikan berupa barang atau sesuatu yang diinginkan tamu selama menginap di The Ritz-Carlton Bali.

Selama melakukan pelayanan adapun kendala-kendala yang dihadapi beserta solusinya seperti :

- a. Kualitas *buggy* yang kurang maksimal, cara mengatasinya adalah dengan segera melaporkannya kepada engineering dan mengajukan pengaduan kepada leader *incharge* agar segera diperbaiki.
- b. Kesulitan mengingat nama tamu, cara mengatasinya adalah memulai komunikasi kepada tamu tersebut untuk bisa *engage* dengannya dan bertanya kepada rekan kerja yang mengenali tamu tersebut.
- c. Keselamatan tamu saat operasional, khususnya anak-anak cara mengatasinya adalah dengan memberikan penjelasan kepada orang tuanya bahwa anak-anak tidak dibiarkan duduk dibelakang sendirian dan sebaiknya harus ditemani untuk menghindari sesuatu yang tidak diinginkan.

- d. Kendala dalam bahasa asing, Cara mengatasinya adalah buggy driver akan berkomunikasi dengan tamu melalui *google translate* untuk mengetahui tujuan dan keinginan tamu.

B. Saran

1. Dalam operasional *buggy*, adapun kendala pada saat mengantarkan tamu seperti tamu terjatuh pada *buggy* saat ingin diantarkan karena kurangnya keamanan khusus pada *buggy*. Untuk menghindari hal tersebut adapun saran yang diperlukan untuk peningkatan kualitas *buggy* seperti penambahan *seat belt* pada *buggy* agar dalam menjalankan operasional menjadi lebih aman.
2. Pada saat operasional, seringkali percakapan antara buggy driver dengan buggy driver lainnya di dengar oleh tamu yang dapat membuat tamu tidak merasa nyaman duduk di *buggy*. Sebaiknya setiap buggy driver disiapkan *earpiece* yang memadai untuk HT agar operasional berjalan dengan baik dan percakapan tidak mengganggu tamu yang menumpang.
3. Seiring berjalannya waktu, *buggy* yang digunakan dalam operasional akan mengalami penurunan kualitas. Saran yang dapat diberikan untuk peningkatan kualitas *buggy* yaitu seperti dilakukan *maintenant buggy* secara bergantian setiap harinya untuk mengantisipasi kerusakan *buggy car*.
4. Tamu yang menginap di The Ritz-Carlton Bali terdiri dari berbagai macam, diantara tamu tersebut adapun beberapa dari mereka tidak memahami bahasa inggris sebagai bahasa internasional yang digunakan perusahaan. Saran yang dapat saya sampaikan yaitu sebaiknya setiap pekerja diberikan pelatihan

khusus dalam berbahasa asing diluar dari bahasa inggris agar lebih memudahkan berkomunikasi terhadap tamu.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2017). *Resepsionis Hotel*. Gramedia Pustaka Utama.
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan*. Alfabeta.
- Bagyono. (2016). *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Alfabeta.
- Chair, I., & Pramudia, H. (2017). *Hotel Room Division Management*. Kencana.
- Esterberg, & Sugiyono. (2015). Pengertian Wawancara. *Metode Penelitian Pendidikan*.
- Handoko. (2019). *Penerapan LQA (Leading Quality Assurance) Oleh Porter Dalam Penanganan Barang Bawaan Tamu Check-in Sebagai Standar Pelayanan Di Hotel Six Senses Uluwatu, Bali*.
- Hurdawati & Parantika. (2018). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta.
- Komar. (2014). *Hotel Management*. PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Kotler, & Indrasari Meithiana. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan . Cetakan Pertama*.
- Nasution, & Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Satria. (2021). *Prosedur Penanganan Komplain Tamu Oleh Buggy Driver Pada Meeting Point Di The Ritz-Carlton Bali*.
- Soenarno. (2014). *Front Office Management*. Andi.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Alfabeta.

JURISAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI