

**PENANGANAN PELAYANAN OLEH STAF FRONT OFFICE PT
MITRA NATURA RAYA UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
WISATAWAN DI KEBUN RAYA EKA KARYA BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Made Restu Dinata

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

BADUNG

2022

**PENANGANAN PELAYANAN OLEH STAF FRONT OFFICE PT
MITRA NATURA RAYA UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
WISATAWAN DI KEBUN RAYA EKA KARYA BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

I Made Restu Dinata

NIM 1915813009

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG**

2022

**PENANGANAN PELAYANAN OLEH STAF FRONT OFFICE PT MITRA
NATURA RAYA UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN WISATAWAN
DI KEBUN RAYA EKA KARYA BALI**

Oleh

I Made Restu Dinata

1915813009

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik
Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I

Dra. Ni Made Rai Erawati, M.Par.,
NIP 196609191993031002

Badung, Juli 2022
Pembimbing II.

Dra. Ni Putu Somawati, MM
NIP 96305271991032001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata

Prof. Ni Made Rai Erawati, M.Par., Ph. D
NIP 196609191993031002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

POLITEKNIK NEGERI BALI JURUSAN PARIWISATA

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

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Made Restu Dinata

NIM : 1915813009

Program Studi : DIII Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN PELAYANAN OLEH STAF FRONT OFFICE PT MITRA NATURA
RAYA UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN WISATAWAN DI KEBUN RAYA
EKA KARYA 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 digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, Agustus 2022

Yang membuat pernyataan

MITRA NATURA RAYA
NCTAJN85730072
(I Made Restu Dinata)

Nama : I Made Restu Dinata

NIM : 1915813009

Prodi : DIII Usaha Perjalanan Wisata

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa / Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **“Penanganan Pelayanan oleh staf front office PT. Mitra Natura Raya untuk meningkatkan kepuasan wisatawan di Kebun Raya Eka Karya Bali”** pada waktu yang telah ditentukan dan sesuai dengan apa yang diharapkan. Adapun penyusunan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan Diploma III Usaha Perjalanan Wisata pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menemukan beberapa hambatan dan kesulitan, namun berkat dukungan dan bantuan dari beberapa pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat penulis atasi. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih atas bantuan, dukungan, bimbingan, dan dorongan kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE.,M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD. Selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali khususnya Jurusan Pariwisata.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan motivasi selama menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali khususnya Jurusan Pariwisata
4. Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan untuk menempuh

pendidikan di Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

5. Dra. Ni Made Rai Erawati, M.Par., MMTHRL selaku Koordinator PKL di Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan informasi mengenai PKL dan memberi dukungan selama penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan. Sekaligus selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, bantuan, serta motivasi dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Dra. Ni Putu Somawati, MM selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk bimbingan, memberikan banyak masukan dan koreksi dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Rachmat Winna Triputra, S.I.P., M.M. *General Manager* di PT. Mitra Natura Raya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan pada unit Sales Marketing & Marcom, PT. Mitra Natura Raya Kebun Raya Eka Karya Bali.
8. Seluruh Staff dan Atasan di PT. Mitra Natura Raya Kebun Raya Eka Karya Bali yang telah banyak membantu, membimbing dan memberikan informasi selama melakukan Praktik Kerja Lapangan.
9. Dan kepada kedua orang tua kandung saya I Gede Wayan Anom Nurjaya dan Ni Ketut Rai Asih, saudara, dan semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyelesaian laporan ini.
10. Semua teman – teman kelas 6A UPW yang telah banyak membantu dan memberikan informasi selama penyelesaian pembuatan tugas akhir ini.

Penulis menyadari dalam penyajian tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Hal ini tidak terlepas dari kemampuan penulis yang sangat terbatas. Oleh sebab itu penulis mohon maaf jika ada kata yang kurang berkenan, serta penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca guna lebih sempurnanya laporan praktik kerja lapangan ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu, dan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali ataupun dari luar.

Badung, 28 Agustus 2022

Penulis

Daftar isi

Isi	Halaman
LEMBAR PENGESAH.....	iv
KATA PENGANTAR	iv
Daftar isi	viii
Daftar Gambar.....	x
Daftar Tabel	xi
Daftar Lampiran.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	2
A. Latar Belakang Masalah	2
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	7
D. Metodologi Penelitian	7
BAB V PENUTUP	11
A. Simpulan	11
B. Saran	12
Daftar Pustaka	13

Daftar Gambar

Logo Perusahaan.....	17
Lokasi Perusahaan.....	17
Flow chart.....	31
Briefing.....	31
Menyambut tamu dengan ramah.....	33
Menawarkan fasilitas yang dimiliki.....	34
Menerima pembayaran.....	35
Mengantar tamu ke fasilitas yang disewa.....	35
Memberikan informasi penggunaan fasilitas.....	36
Menawarkan fasilitas lainnya seperti restaurant.....	37

Daftar Tabel

Perbandingan ulasan di Tripadvisor Kebun Raya.....	5
----------------------------------------------------	---

Daftar Lampiran

Review di Tripadvisor pengunjung Kebun Raya Bali sebelum dikelola PT MNR.....	45
<i>Review</i> di <i>Tripadvisor</i> pengunjung Kebun Raya Bali sesudah dikelola oleh PT MNR.....	49
Peta Lokasi PT. Mitra Natura Raya.....	52
Form penyewaan.....	53
Wawancara.....	57
Melakukan pelayanan terhadap tamu asing yang berwisata di Kebun Raya.....	58

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi, sektor pariwisata di Indonesia mampu bersaing dan mengalami peningkatan peringkat yang cukup tinggi dalam persaingan pariwisata dunia. Hal ini berdasarkan Laporan terbaru dari *Travel & Tourism Competitiveness Index 2015* yang dirilis oleh *World Economic Forum (WEF)* belum lama ini, menunjukkan bahwa peringkat daya saing bidang pariwisata Indonesia telah naik dari peringkat 70 pada tahun 2013, ke peringkat 50 pada tahun 2015 ini. Selain itu, WTO (Organisasi Pariwisata Dunia) juga telah memprediksikan bahwa pariwisata merupakan industri terbesar yang tumbuh di abad 21 dengan perkiraan mencapai 1,6 miliar wisatawan pada tahun 2020.

Dengan terjadinya fenomena tersebut, maka gejolak persaingan baik pada tingkat regional maupun internasional akan semakin meningkat. Berbagai perusahaan yang bergerak di bidang pariwisata akan saling bersaing untuk dapat menarik perhatian wisatawan. Hal tersebut akan berdampak kepada setiap perusahaan yang bergerak di bidang pariwisata untuk berlomba – lomba menunjukkan keunggulan yang dimiliki.

Salah satu faktor yang menjadi unggulan dalam persaingan pariwisata adalah ketika suatu industri pariwisata dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan wisatawan, memberikan pelayanan kepada wisatawan dengan sebaik-baiknya adalah salah satu cara yang dapat dilakukan untuk memberikan kepuasan terhadap wisatawan. Seperti yang dinyatakan oleh Kotler (2000:50), bahwa ada beberapa hal yang mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu, nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai image atau citra, biaya total pelanggan yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen

(Tjiptono, 2007:23). Apabila wisatawan sudah merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh suatu daya tarik wisata, maka wisatawan akan datang kembali dan bahkan memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk berkunjung ke daya tarik wisata yang sama. Oleh karena itu, setiap daya tarik wisata harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan wisatawan secara lebih matang. Karena kini semakin disadari, bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004: 145). Salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan adalah model *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal dan Berry. Terdapat lima *SERVQUAL* menurut Parasuraman, dkk., dalam Lupiyoadi 2008: 98) diantaranya adalah; 1) *Tangible*, 2) *Reliability*. 3) *Responsiveness*, 4) *Assurance*, 5) *Emphaty*.

Kabupaten Tabanan, Bali adalah salah satu daerah tujuan wisata yang mampu bersaing dan diminati oleh banyak wisatawan, baik wisatawan domestik maupun manca negara. Hal ini didukung dengan pernyataan dari Joe Tanto (dalam Native Indonesia, 11 Februari 2022), bahwa kabupaten Tabanan menjadi salah satu destinasi yang mampu menyerap 80% wisatawan domestic maupun manca negara, terutama Destinasi Wisata Kebun Raya Bali.

Kebun Raya Bali menawarkan banyak pilihan *fun activity* yang unik dan jarang dapat ditemukan di tempat lain di daerah Bali. Kebun Raya ini terletak di ketinggian 1250-1450 dpl, dengan luas 157,5 hektar, sehingga wisatawan dapat menikmati suasana alam yang begitu asri dengan hutan lindung yang paling luas di Pulau Dewata. Wisatawan dapat mengelilingi DTW Kebun Raya Bali dengan menggunakan sarana transportasi yang disediakan oleh DTW Kebun Raya Bali. Tidak hanya itu, DTW Kebun Raya Bali juga menyediakan wisata kuliner bagi para wisatawan.

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang dapat dilihat pada lampiran 1, peneliti menemukan sepuluh pengguna trip advisor yang menyatakan bahwa Kebun Raya memiliki tempat kurang terawat, pelayanan yang kurang memuaskan dan bahkan terdapat beberapa fasilitas yang sudah rusak dan tidak terawat, sampah berserakan, sehingga wisatawan merasa kurang puas. Peneliti menduga hal ini terjadi karena kualitas pelayanan yang diberikan oleh DTW Kebun Raya Bali.

Pelayanan yang diberikan Kebun Raya Bali sebelum dikelola oleh pihak ketiga yaitu PT. Mitra Natura Raya sangatlah kurang, ini dikarenakan Kebun Raya saat itu lebih dikhususkan untuk menjadi tempat penelitian dibandingkan menjadi destinasi wisata, sehingga tidak terdapat pegawai yang akan selalu membantu jika terjadi sesuatu pada wisatawan mereka, sehingga hal ini sangat mengganggu kelancaran wisata di Kebun Raya Bali. Dan menurut Man (dalam Bisnis Bali, 16 Maret 2021), Kebun Raya Bali mendapatkan kunjungan mencapai 1.000-2.000 wisatawan domestik dan mancanegara setiap harinya.

Kemitraan antara Kebun Raya dengan PT Mitra Natura Raya adalah untuk mendukung fungsi pelayanan publik, dan ini bukan semata-mata bicara bisnis. Ini dalam rangka mendukung tugas fungsi kebun raya dalam riset dan penyelamatan dari jenis tumbuhan di Indonesia melalui konservasi *ex situ* agar bisa dikelola secara lebih baik. Seiring dengan membaiknya perekonomian dan situasi pandemi Covid-19, PT Mitra Natura Raya (MNR) mencatat terdapat peningkatan aktivitas pada empat kebun raya yang dikelolanya pada periode Januari-Juli 2022. Selama periode tersebut, jumlah pengunjung di Kebun Raya Eka Karya (Bali) mencapai sekitar 1,4 juta pengunjung.

Hal ini didukung oleh *score* yang didapatkan pada ulasan di Tripadvisor (lampiran 2) dimana Kebun Raya Bali mendapatkan score 4 bintang, dan dengan 475 ulasan, yang dapat diklasifikasikan 209 ulasan bintang 5 (Luar Biasa), 161 ulasan bintang 4 (Bagus), 67

ulasan bintang 3 (Biasa), 25 ulasan bintang 2 (Buruk), dan 13 ulasan bintang 1 (Sangat Buruk). Berikut tabel perbandingan ulasan di Tripadvisor saat Kebun Raya sebelum dan sesudah dikelola oleh PT Mitra Natura Raya.

Tabel 1.1 Perbandingan ulasan di Tripadvisor di Kebun Raya

No	Sebelum dikelola PT Mitra Natura Raya		Setelah dikelola PT Mitra Natura Raya	
	Nama Pengguna	Ulasan	Nama Pengguna	Ulasan
1	<i>Save our nature</i>	Bintang 1 <i>Rubish everywhere</i>	Ivans K	Bintang 4 <i>Gorgeous botanical garden</i>
2	Neil T	Bintang 1 <i>What a disappointment</i>	Miolla23	Bintang 5 <i>Beautiful place</i>
3	Misskk	Bintang 1 <i>Nothing special except grass and some trees</i>	Chris J	Bintang 4 <i>Great place, problem to pay in advance</i>
4	Elaine B	Bintang 2 <i>Disappointed</i>	Cessy K	Bintang 5 <i>Beautiful place to visit</i>
5	Chrisbeexford	Bintang 2 <i>Maybe it was the time of year or weather but uninteresting</i>	Cooper29	Bintang 4 <i>Worth stopping of for an hour</i>
6	Aditya Kumara	Bintang 2	Gwyneth Sarah	Bintang 5

		<i>Not really interesting</i>		<i>Beautiful green oasis, don't miss it</i>
7	Michel V	Bintang 2 <i>Mountain with a fence around it</i>	Danny B	Bintang 5 <i>Lovely Place</i>
8	SilvSL	Bintang 2 <i>Beautiful landscape but lots of rubbish</i>	Lola	Bintang 5 <i>Bali's biggest botanical garden, but more like a peaceful park</i>
9	Barbara O	Bintang 2 <i>Not an amazing botanic garden</i>	Gippycas	Bintang 4 <i>Peaceful</i>
10	RichC	Bintang 2 <i>More cars than trees</i>	Eric K	Bintang 5 <i>Don't miss it</i>

Sumber : Data diolah, 2022

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa para wisatawan yang berwisata di Kebun Raya Eka Karya Bali merasa puas dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh PT. Mitra Natura Raya di Kebun Raya Eka Karya Bali. Pengunjung pertama kali mendapatkan pelayanan dari staf Front Office sebelum memasuki kawasan Kebun Raya, oleh sebab itu penulis tertarik untuk mengangkat tugas akhir yang berjudul **“PENANGANAN PELAYANAN OLEH STAF FRONT OFFICE PT MITRA NATURA RAYA UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN WISATAWAN DI KEBUN RAYA EKA KARYA BALI”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan yaitu:

1. Bagaimanakah penanganan pelayanan oleh staf *front office* PT. Mitra Natura Raya untuk meningkatkan kepuasan wisatawan dalam berwisata di Kebun Raya Eka Karya Bali?
2. Kendala apa saja yang dihadapi oleh staf PT. Mitra Natura Raya pada saat melakukan pelayanan di Kebun Raya Eka Karya Bali dan cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Tujuan yang ingin dicapai dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui penanganan pelayanan oleh staf *front office* PT. Mitra Natura Raya untuk meningkatkan Kepuasan wisatawan di Kebun Raya Eka Karya Bali.
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh *staff front office* penanganan dalam melakukan tugasnya dan pemecah yang dilakukan.

2. Kegunaan Penulisan

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu persyaratan akademis untuk memperoleh ijazah diploma III pada Jurusan Pariwisata Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Bali.
- 2) Untuk menerapkan pengetahuan yang pernah didapat ketika melakukan perkuliahan, yaitu penerapan kegiatan mengenai penanganan wisatawan dalam bidang pelayanan jasa.
- 3) Memberikan tambahan ilmu pengetahuan tentang penanganan pelayanan kantor depan (*front office*) khususnya dalam Pelayanan Wisatawan.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Laporan Tugas Akhir ini diharapkan mampu dijadikan sebagai referensi untuk mahasiswa Politeknik Negeri Bali khususnya mahasiswa jurusan pariwisata sehingga nantinya dapat dijadikan sebagai contoh dalam pembuatan Tugas Akhir serta dijadikan sebagai bahan pembelajaran.
- 2) Untuk mengetahui kinerja yang dimiliki pada proses Praktek Kerja Lapangan yang mampu mengasah kemampuan mahasiswa sehingga mampu bersaing di dunia kerja.
- 3) Hasil tugas akhir ini diharapkan dapat menjadikan dasar atau referensi bagi penulisan lain yang tertarik untuk memperdalam pembahasan mengenai masalah yang dianalisis oleh penulis.
- 4) Untuk menjalin kerjasama dan hubungan baik antara pihak jurusan dengan instansi yang terkait.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai masukan bagi PT. Mitra Natura Raya dalam upaya meningkatkan pelayanan terbaik kepada calon customer.
- 2) Laporan tugas akhir ini berguna untuk perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan dan meningkatkan kualitas perusahaan, serta apa saja yang perlu diperhatikan dalam kasus tersebut agar kedepannya tidak terjadi kasus serupa.

D. Metodologi Penelitian

Dalam penyusunan tugas ini, penulis menggunakan beberapa metode penulisan antara lain :

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung dan mencatat data yang sudah ada selama melakukan kegiatan on the job training khususnya yang berkaitan dengan penanganan pelayanan yang dilakukan oleh staf *front office* PT. Mitra Natura Raya

b. Metode Wawancara

Metode wawancara/interview juga merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden/ orang yang di wawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara.

c. Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan adalah metode pengumpulan data dengan membaca buku-buku serta mengumpulkan data dari sumber-sumber tertulis yang berkaitan dalam penyusunan Tugas Akhir.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data pada tugas akhir ini penulis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu cara menganalisis data dengan cara mengumpulkan data melalui pengamatan langsung terhadap situasi atau peristiwa yang ada di lapangan kemudian memaparkan dan menguraikan data yang diperoleh selama kegiatan praktek kerja lapangan secara lengkap sehingga mendapat simpulan yang bersifat objektif.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data

Dalam penyajian hasil analisis digunakan metode informal dan metode formal. Metode informal adalah cara menyajikan hasil analisis data dengan menggunakan kata-kata biasa dari metode deskriptif dengan data kualitatif. Metode formal yaitu cara menyajikan hasil analisis dengan menggunakan data yang bersifat kuantitatif yaitu berupa data table.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan Penanganan pelayanan oleh staf PT. Mitra Natura Raya untuk Meningkatkan Kepuasan Wisatawan di Kebun Raya Eka Karya Bali, maka dapat disimpulkan sebagai berikut;

1. Simpulan proses penanganan pada tahap awal melakukan, Briefing pada pagi hari, menyiapkan form penyewaan fasilitas, dan Mengecek fasilitas untuk mengetahui fasilitas berfungsi dengan baik

Lalu pada tahap pelaksanaan melakukan, penyambutan kepada wisatawan dengan sopan dan ramah, menawarkan fasilitas pada wisatawan, jika wisatawan akan menyewa fasilitas akan diminta mengisi formulir dan memberikan jaminan berupa KTP / SIM, menerima pembayaran, mengantar tamu ke fasilitas yang disewa, dan memberikan informasi penggunaan fasilitas yang disewa wisatawan.

Dan pada tahap akhir melakukan, setelah wisatawan selesai menyewa akan dikembalikan jaminan yang sebelumnya diberikan oleh wisatawan, lalu mengucapkan terimakasih dan meminta *review* dari fasilitas yang disewa dan menawarkan fasilitas lainnya seperti *restaurant*.

2. Kendala yang dihadapi PT. Mitra Natura Raya saat melakukan pelayanan kepada wisatawan dalam Berwisata di Kebun Raya Eka Karya Bali dan cara mengatasinya

Kendala yang dialami saat melakukan pelayanan di department *front office* PT. Mitra Natura Raya adalah kurangnya staf yang melakukan pelayanan membuat beberapa wisatawan memilih untuk tidak melakukan penyewaan fasilitas karena harus menunggu cukup lama sampai akhirnya mendapatkan pelayanan.

Cara mengatasi kendala diatas adalah dengan cara membuka lowongan pekerja bagi PT. Mitra Natura Raya, terutama pada bagian divisi *front office* atau membuka lowongan DW / *freelancer* untuk memperluas jangkauan pelayanan sehingga para wisatawan dapat dilayani dengan cepat.

B. Saran

Dalam hal ini penulis memiliki saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi PT. Mitra Natura Raya yaitu pada saat terjadinya *over crowded* ada baiknya membuka lowongan DW atau menyewa jasa *freelancer* pada hari – hari tertentu seperti saat mendapatkan kunjungan dari wisatawan rombongan yang sebelumnya sudah memesan untuk melakukan rekreasi wisata di Kebun Raya dan pada saat hari – hari libur agar dapat melakukan pelayanan yang terbaik meskipun pada saat terjadinya *over crowded* agar wisatawan mendapatkan pelayanan dengan cepat.

Dan kendala lainnya adalah sedikitnya staf yang fasih dalam berbahasa Inggris sering menjadi permasalahan dikarenakan banyaknya turis asing yang tidak mendapatkan pelayanan dikarenakan staf yang dapat mengerti Bahasa Inggris sangat kurang. Dari permasalahan ini diharapkan pihak PT. Mitra Natura Raya lebih sering melakukan training Bahasa Inggris kepada staf divisi *front office* PT. Mitra Natura Raya, sehingga tamu asing yang berwisata di Kebun Raya Bali mendapatkan pelayanan yang bagus.

Daftar Pustaka

- Almadani, Robby. *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA JASA GOJEK DI KOTA BANJARBARU*. Diss. Universitas Islam Kalimantan MAB, 2022.
- AWAN, SARI SETIAWAN. *EFEKTIVITAS BANK TABUNGAN NEGARA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA NASABAH BANKTABUNGAN NEGARAKANTOR CABANG MATARAM*. Diss. Universitas_Muhammadiyah_Mataram, 2020.
- Aliyah, Michelle. *Upaya Front Office Dalam Memberikan Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Tamu Di Best Western Papilio Hotel Surabaya*. Diss. UNIVERSITAS AIRLANGGA, 2020.
- Febriana, Nina Indah. "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung." *IAIN Tulungagung Research Collections* 3.1 (2016): 145-168.
- FAURREN, SHANIA, and SONY HERDIANA. "KAJIAN FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WISATAWAN MENGUNJUNGI DESTINASI WISATA BELANJA DI JALAN RE MARTADINATA, KOTA BANDUNG." *FTSP* (2021): 627-636.
- Fatona, Siti. "Kualitas jasa yang mempengaruhi loyalitas dan relevansinya terhadap kepuasan." *JDM (Jurnal Dinamika Manajemen)* 1.1 (2010).
- Goa, Loren. "Pelayanan Pastoral Bagi Sesama Yang Membutuhkan." *SAPA-Jurnal Kateketik dan Pastoral* 3.1 (2018): 107-125.
- Gunawan, Indra. "PENGARUH DAYA TANGGAP DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN METRO KIBANG KABUPATEN LAMPUNG TIMUR." *JURNAL SIMPLEX* 2.1 (2019).
- Hamid, Abdul Abdul. "Otonomi daerah dan kualitas pelayanan publik." *Academica* 3.1 (2011).
- Kuntari, Erlina Daru, and Adesty Lasally. "WISATAWAN DALAM PERSEPSI TERHADAP DAYA TARIK WISATA HERITAGE DE TJOLOMADOE." *Journal of Tourism and Economic* 4.2 (2021): 153-163.
- Kuntari, E. D., & Lasally, A. (2021). WISATAWAN DALAM PERSEPSI TERHADAP

DAYA TARIK WISATA HERITAGE DE TJOLOMADOE. *Journal of Tourism and Economic*, 4(2), 153-163.

Kaengke, Brigitha L., Tinneke M. Tumbel, and Olivia FC Walangitan. "Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Tateli." *Productivity* 3.3 (2022): 271-278.

Lieana, Venny, and Muhamad Fuad. "THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND PRICE ON SATISFACTION DUNKIN'DONUTS CUSTOMERS IN KELAPA GADING REGION NORTH JAKARTA." *Jurnal Manajemen* 10.2 (2021): 11-20.

Munfarokhah, Ida Royani. *Neurosains dalam Mengembangkan Kecerdasan Intelektual Peserta Didik SD Islam Al-Azhar BSD*. Diss. Institut PTIQ Jakarta, 2020.

MAULIDA, RAHMATUL. *PENGARUH CITRA MEREK, NILAI DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA KLINIK KECANTIKAN VIOLETTA GRESIK)*. Diss. Universitas Muhammadiyah Gresik, 2014.

Oktasari, Velia. "Strategi Wonderful Indonesia Era Joko Widodo Periode 2014-2019 Melalui Pendekatan Competitive Identity." (2020).

Panjaitan, Januar Efendi. "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE cabang Bandung." (2014).

Susanti, Marselina Reni. "STUDI BIBLIKA 1 YOHANES 4: 19 TENTANG MENGASIHI DALAM PENINGKATAN KEPEDULIAN SESAMA." *FILADELFIA: Jurnal Teologi dan Pendidikan Kristen* 1.2 (2020): 106-119.

Tho'in, Muhammad. "Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Tekun Karanggede Boyolali." *Muqtasid: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 2.1 (2011): 73-89.

Tahyudin, Imam, and Arif Adhy Kurniawan. "Aplikasi Fuzzy-Servqual Untuk Identifikasi Preferensi Kepuasan Nasabah Bank X." *Sustainable Competitive Advantage (SCA)* 1.1 (2013).

Tripayana, Satya, and Jaya Pramono. "Kualitas Produk, Pelayanan, dan Loyalitas Pelanggan Dimana Kepuasan Sebagai Variabel Intervening pada UKM Start Up Pariwisata Kombuchi Brewing Co, Bali." *Jemap* 2.2 (2020): 182.

Yanti, Kusmiati. *PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP SITUS SEJARAH WADU PA'A*

YANG DIJADIKAN DESTINASI PARIWISATA DI DESA KANANTA KEC. SOROMANDI KAB. BIMA. Diss. Universitas_Muhammadiyah_Mataram, 2021.

Zamroji, Muhammad. "*Quo Vadis Implementasi Model Pengembangan Mutu Juran Di Lembaga Pendidikan Islam.*" *Jurnal Ats-Tsaqofi* 2.1 (2020): 8-22.

38 Tempat Wisata Di Bali Yang Hits & Populer Buat Liburan. "Native Indonesia". Diakses dari www.nativeindonesia.com Pada tanggal 30 agustus 2022 pukul 13.00

Terima Kunjungan Wisatawan, Kebun Raya Bali masih Berlakukan Fase I. "Bisnis Bali". Diakses dari <http://bisnisbali.com> Pada tanggal 19 Juli 2022 pukul 21.00