

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI SISTEM GXP  
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU  
DI FOUR POINTS BY SHERATON BALI KUTA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**NI KADEK ASRI NILA ANDHARI**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI SISTEM GXP  
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU  
DI FOUR POINTS BY SHERATON BALI KUTA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**NI KADEK ASRI NILA ANDHARI  
NIM :1915834061**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI SISTEM GXP  
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU  
DI FOUR POINTS BY SHERATON BALI KUTA**

**Skripsi ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana**

**Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata**

**di Politeknik Negeri Bali**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**NI KADEK ASRI NILA ANDHARI  
NIM. 1915834061**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

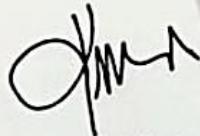
**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI SISTEM GXP UNTUK MENINGKATKAN  
KEPUASAN TAMU DI FOUR POINTS BY SHERATON BALI  
KUTA**

Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan  
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali  
Pada Jumat, tanggal 28 Juli 2023

Pembimbing I,

Pembimbing II,



**Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.**  
NIP.198409082008122004



**Dr. Dra. I Gusti Made Wendri, M.Par.**  
NIP.195809231990122001

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali



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

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul :

### **IMPLEMENTASI SISTEM GXP UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI FOUR POINTS BY SHERATON BALI KUTA**

yang disusun oleh **Ni Kadek Asri Nila Andhari (NIM 1915834061)** telah  
dipertahankan dalam **Sidang Skripsi** di depan Tim Penguji  
pada hari **Jumat, 28 Juli 2023**

	<b>Nama Tim Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>
<b>Ketua</b>	Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. NIP. 198409082008122004	
<b>Anggota</b>	I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd., M.Hum. NIP. 197507042002121002	
<b>Anggota</b>	Dr. Drs. I Ketut Sutarna, MA NIP.196312311989101001	

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali



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





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](http://www.pnb.ac.id) Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

**PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Kadek Asri Nila Andhari

NIM : 1915834061

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

dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**“Implementasi Sistem GXP Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Four Points By Sheraton Bali Kuta”**

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, 7 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Ni Kadek Asri Nila Andhari

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Implementasi Sistem GXP Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Four Points by Sheraton Bali Kuta”** dengan baik dan tepat waktu. Tujuan penulisan skripsi ini digunakan sebagai syarat dalam menyelesaikan Pendidikan S1 Terapan Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam menyusun skripsi ini banyak kendala yang dihadapi akibat terbatasnya pengetahuan ataupun sumber-sumber yang menuunjang yang penulis miliki, namun berkat adanya bimbingan dan dukungan yang positif dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Untuk itu pada kesempatan yang baik ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak tersebut, diantaranya sebagai berikut:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M. eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan perkuliahan di Jurusan Pariwisata serta dukungan dan

kemudahan selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan Usulan skripsi ini.

3. Dr. Drs. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberi arahan dan membantu penulis dalam menyelesaikan Usulan skripsi ini.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah membimbing dan mengarahkan sehingga penyusunan Usulan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan dukungan, arahan, motivasi, semangat dan senantiasa waktunya untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan Usulan skripsi ini dari tahap awal hingga akhir.
6. Dr. Dra I Gusti Made Wendri, M.Par. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberi arahan serta semangat sehingga Usulan Skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Dosen Jurusan Pariwisata yang telah memberikan dukungan, bimbingan serta pengetahuan yang luas kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Seluruh *staff* dan jajaran *Front Office Department* di hotel Four Point by Sheraton Bali Kuta yang telah memberikan waktu, bimbingan, bantuan, arahan, kerjasamanya serta memberikan masukan – masukan selama penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.



9. Kedua orang tua saya I Ketut Subur Hadi dan Ni Wayan Darmiati atas segala doa, kasih sayang, motivasi dan dorongan baik material maupun moral dalam menyelesaikan Usulan Skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan tepat waktu.
10. Seluruh Keluarga yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu atas segala motivasi, semangat, dukungan, serta dorongan secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan Usulan Skripsi ini.
11. Teman-teman seperjuangan kelas VII A MBP yang selalu memberikan dorongan motivasi serta dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan Usulan Skripsi ini.

Penulis menyadari usulan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran serta masukan yang membangun sangat penulis harapkan dari pembaca demi menyempurnakan Usulan Skripsi ini. Penulis berharap Usulan Skripsi ini dapat berguna bagi banyak orang, terutama dalam pembelajaran dan pengembangan Industri Pariwisata. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih, dan mohon maaf atas kesalahan dalam melakukan penulisan.

Penulis

Ni Kadek Asri Nila Andhari

## ABSTRAK

Asri Nila Andhari, Ni Kadek. 2023. implementasi Sistem GXP (*Guest Experience Plaform*) Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Four Points by Sheraton Bali Kuta. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par., M.Si. dan Pembimbing II: Dr. Dra. I Gusti Made Wendri, M.Par.

Kata kunci: *Servqual Analyst*, Kepuasan Tamu, *Hospotality*

Tujuan Penelitian Untuk mengetahui bagaimana implementasi Sistem GXP (*Guest Experience Plaform*) Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Four Points by Sheraton Bali Kuta dan Untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu dalam Implementasi Sistem GXP untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu di Four Points by Sheraton Bali Kuta. Penelitian ini dilakukan pada front office department hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah Implementasi Sistem GXP dalam meningkatkan kepuasan tamu di Four Points by Sheraton Bali Kuta. Populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata jumlah kunjungan tamu selama setahun yang menginap dan pernah merasakan pelayanan serta pengguna sistem GXP di Hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta selama Januari – Desember 2022 1.650 orang. Sampel dari penelitian ini diambil dari rumus Slovin, teknik penentuan sampelnya menggunakan purposive sampling. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, Analisis Servqual (Service Quality) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Sistem GXP Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Four Points by Sheraton Bali Kuta dinilai sangat efektif terlihat dari indikator dalam menilai kepuasan konsumen sebagian besar memiliki nilai persepsi yang lebih tinggi dari pada ekspektasi yang diharapkan oleh konsumen. Tingkat kepuasan tamu dalam penerapan Sistem GXP di Four Points by Sheraton Bali Kuta dapat dilihat dari analisis Service Quality dan Importance Performance Analysis.

## **ABSTRACT**

Asri Nila Andhari, Ni Kadek. 2023. implementation of the GXP System in Increasing Guest Satisfaction at Four Points by Sheraton Bali Kuta. Thesis: Tourism Business Management, Department of Tourism, Bali State Polytechnic.

This thesis has been approved and reviewed by Supervisor I: Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par., M.Sc. and Supervisor II: Dr. dr. I Gusti Made Wendri, M. Par.

Keywords: Servqual Analyst, Guest Satisfaction, Hospitality

Research Objectives To find out how the implementation of the GXP System in Increasing Guest Satisfaction at Four Points by Sheraton Bali Kuta and to find out the level of guest satisfaction in the Implementation of the GXP System to Increase Guest Satisfaction at Four Points by Sheraton Bali Kuta. This research was conducted at the front office department of the Four Points by Sheraton Bali Kuta hotel. The object of research in this study is the Implementation of the GXP System in increasing guest satisfaction at Four Points by Sheraton Bali Kuta. The population in this study is the average number of guest visits during a year who stay and have experienced the service and users of the GXP system at the Four Points by Sheraton Bali Kuta Hotel during January - December 2022 1,650 people. The sample for this study was taken from the Slovin formula, the sample determination technique used purposive sampling. The data analysis techniques used in this study are Servqual Analysis (Service Quality) and Importance Performance Analysis (IPA). The results of the study show that the Implementation of the GXP System in Improving Guest Satisfaction at Four Points by Sheraton Bali Kuta is considered very effective, as can be seen from the indicators in assessing consumer satisfaction, most of which have a higher perceived value than expectations expected by consumers. The level of guest satisfaction in implementing the GXP System at Four Points by Sheraton Bali Kuta can be seen from the analysis of Service Quality and Importance Performance Analysis.

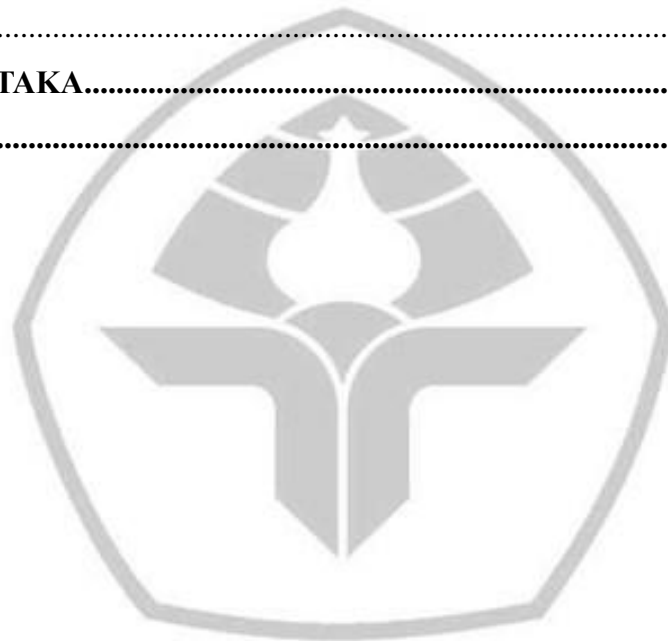
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

<b>SKRIPSI.....</b>	<b>1</b>
<b>SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSYARATAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACK.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Hotel.....	7
2.1.2 Front Office.....	10
2.1.3 Sistem.....	12
2.1.4 GXP.....	14

2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.6 Kepuasan Tamu.....	18
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	25
3.2 Objek Penelitian.....	25
3.3 Identifikasi Varibel .....	25
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	26
3.5 Jenis Data & Sumber Data.....	29
3.5.1 Jenis Data.....	29
3.5.2 Sumber Data.....	30
3.6 Metode Penentuan Sampel.....	31
3.6.1 Populasi .....	31
3.6.2 Teknik Penentuan Sampel.....	31
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	32
3.8 Teknik Analisis Data .....	34
3.8.1 Uji Validitas .....	34
3.8.2 Uji Reabilitas .....	35
3.8.3 Servqual ( <i>Service Quality</i> ).....	36
3.8.4 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
4.1 Gambaran Umum Four Points by Sheraton Bali Kuta.....	44
4.1.1 Sejarah Four Points by Sheraton Bali Kuta .....	45
4.1.2 Bidang Usaha .....	47
4.1.3 Fasilitas Hotel .....	47
4.1.2 Struktur Organisasi .....	55
4.2 Hasil Pengujian .....	61
4.2.1. Klasifikasi Data Responden.....	61
4.2.2. Uji Instrumen Penelitian .....	65
4.2.3 Hasil Analisis Data.....	68

4.3 Pembahasan.....	75
4.3.2 Implementasi Sistem GXP Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Four Points by Sheraton Bali Kuta .....	75
4.3.1 Tingkat Kepuasan Tamu Dalam Penerapan Sistem GXP di Four Points by Sheraton Bali Kuta .....	84
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>94</b>
5.1 Simpulan....	94
5.2 Saran.....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>97</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>99</b>



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3. 1</b> Variabel Bebas Kualitas Layanan Dalam Sistem GXP.....	27
<b>Tabel 3. 2</b> Kuadran 1.....	42
<b>Tabel 4. 1</b> Meeting Capacity charts Four Points by Sheraton Bali Kuta .....	51
<b>Tabel 4. 2</b> Kids Club Activity Four Points by Sheraton Bali Kuta.....	52
<b>Tabel 4. 3</b> Kids Club Activity Four Points by Sheraton Bali Kuta.....	53
<b>Tabel 4. 4</b> Kids Club Activity Four Points by Sheraton Bali Kuta.....	53
<b>Tabel 4. 5</b> Spa Four Points by Sheraton Bali Kuta .....	54
<b>Tabel 4. 6</b> Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	61
<b>Tabel 4. 7</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Kewarganegaraan.....	63
<b>Tabel 4. 8</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	64
<b>Tabel 4. 9</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	65
<b>Tabel 4. 10</b> Hasil Uji Validitas.....	66
<b>Tabel 4. 11</b> Hasil Uji Reliabilitas.....	68
<b>Tabel 4. 12</b> Analisis Uji Service Quality.....	69
<b>Tabel 4. 13</b> distribusi penomoran uji IPA .....	71

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 4.1</b> Logo Four Point by Sheraton Bali Kuta .....	44
<b>Gambar 4.2</b> Struktur Four Points by Sheraton .....	55
<b>Gambar 4.3</b> Analisis Importance Performance Analysis.....	73
<b>Gambar 4.4</b> Percakapan Melalui Mobile Check-In.....	78
<b>Gambar 4.5</b> Percakapan tamu dengan staff hotel mengenai informasi hotel .....	79
<b>Gambar 4.6</b> kumpulan bukti positif feedback yang diberikan oleh tamu untuk hotel .....	80
<b>Gambar 4.7</b> Kumpulan negative feedback atau complaint yang diberikan oleh Tamu untuk Hotel.....	81
<b>Gambar 4.8</b> Data tamu yang akan check-in.....	82
<b>Gambar 4.9</b> Cara mencari guest history pada sistem GXP.....	83

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1 KUESIONER PENELITIAN .....</b>	<b>100</b>
<b>Lampiran 2 Pedoman Wawancara .....</b>	<b>108</b>
<b>Lampiran 3 Proses Penyebaran Kuisoner .....</b>	<b>112</b>
<b>Lampiran 4 Sistem GXP.....</b>	<b>113</b>
<b>Lampiran 5 Sistem Lightspitt .....</b>	<b>114</b>
<b>Lampiran 6 Tamu melakukan permintaan .....</b>	<b>116</b>
<b>Lampiran 7 Positif Case Dan Negatif Case .....</b>	<b>117</b>
<b>Lampiran 8. History Guest.....</b>	<b>118</b>
<b>Lampiran 9 Proses Wawancara .....</b>	<b>118</b>
<b>Lampiran 10 Tabulasi Data.....</b>	<b>119</b>
<b>Lampiran 11 Uji Validitas dan Reliabilitas.....</b>	<b>126</b>
<b>Lampiran 12 Perhitungan SERVQUAL.....</b>	<b>133</b>

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi sekarang ini, perkembangan dunia informasi semakin cepat memasuki berbagai bidang. Sehingga perusahaan, instansi dan badan usaha perorangan tidak bisa jauh dari kemajuan teknologi tersebut untuk meningkatkan usahanya (Markito & Yulianto, 2013). Pesatnya perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan memberikan dampak yang sangat besar khususnya dalam bidang teknologi informasi yaitu kemudahan dan ketersediaan informasi dan data yang luas di setiap instansi (Siregar & Siagian, 2021).

Perkembangan teknologi informasi didukung dengan banyaknya perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*) yang semakin banyak diciptakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Siregar & Siagian, 2021). Teknologi informasi yang dimaksud salah satunya adalah sistem. Sistem merupakan suatu sekelompok elemen yang terintegrasi untuk mencapai tujuan bersama. Organisasi seperti perusahaan atau bisnis cocok menggunakan sistem. Organisasi ini terdiri dari beberapa sumber daya dan sumber daya ini bekerja untuk mencapai tujuan tertentu yang ditentukan oleh pemilik atau manajemen (Raymond McLeod, Jr., 2002) (Siregar & Siagian, 2021). Sistem komputer adalah elemen-elemen yang terkait untuk

menjalankan suatu aktifitas dengan menggunakan komputer. Elemen dari sistem komputer terdiri dari manusianya (*brainware*), perangkat lunak (*software*), set instruksi (*instruction set*), dan perangkat keras *hardware* (Sani, 2016). Penggunaan sistem informasi saat ini telah banyak diterapkan untuk memudahkan pekerjaan di berbagai instansi perhotelan untuk memaksimalkan manfaat dan keuntungan pelayanannya (Siregar & Siagian, 2021). Tetapi hotel sering kesulitan untuk memberikan pelayanan yang baik untuk tamu, Manajer *Front Office* mengatakan hal ini dikarenakan mereka tidak memiliki sistem informasi hotel yang tepat untuk mendukung operasi mereka. Maka diperlukan sistem informasi yang tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Endra, 2013).

Kualitas pelayanan adalah upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta ketepatan penyampaian untuk menyeimbangkan harapan konsumen (Sawitri et al., 2013). Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan (Riyanto, 2018). Kepuasan konsumen adalah hasil yang dirasakan pembeli dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka. Konsumen merasa puas bila jika layanan yang diterima melebihi dari harapannya. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan suatu perasaan senang dengan hasil yang diharapkan oleh konsumen setelah mendapatkan layanan yang baik dan kinerja perusahaan yang memenuhi harapannya (Moha & Loindong, 2016).

Four Points by Sheraton Bali Kuta merupakan salah satu hotel bintang empat yang berlokasi di Jalan Benesari Banjar Pengabetan 80361 Kuta BA yang terletak di *Center of Kuta*. Hotel ini menggunakan GXP sebagai sistem informasi di dalam hotel untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan. Tetapi tidak semua hotel yang berada di dalam Marriott Property *management* menggunakan sistem informasi GXP.

GXP merupakan salah satu *platform* yang digunakan oleh perusahaan dalam mencatat segala permintaan tamu, penanganan *complaint*, *length of stay guest*, *positif feedback*, *negative feedback*, serta bagi member Bonvoy bisa menggunakan aplikasi *mobile request* untuk melakukan permintaan (Wawancara, Januari 2023 dengan *Front Office Manager* Four Points by Sheraton Bali Kuta).

Jika dilihat secara keseluruhan sistem informasi bagi kepuasan tamu sangatlah penting karena sebagai alat untuk berkomunikasi dalam melayani kebutuhan tamu di hotel. Ketidakpuasan tamu sering terjadi dengan adanya permintaan yang tidak sesuai dengan harapan, lambatnya pelayanan, dan keluhan tamu yang sering terjadi karena AC bocor, TV yang rusak, kamar yang belum siap pada saat proses *check in* dan sebagainya. Dengan adanya sistem informasi GXP kita dapat mengetahui apa saja permintaan tamu, mencatat segala permintaan tamu, mengetahui keluhan tamu, *positif feedback*, *negative feedback*, *length of stay* tamu, dan bagaimana penanganan keluhan tamu tersebut. Maka dengan adanya permintaan dan keluhan dari tamu yang sering terjadi, maka dari itu penulis ingin mengusulkan judul “**Implementasi Sistem GXP**



## **Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Four Points by Sheraton Bali Kuta”**

agar nantinya tamu bisa secara langsung melakukan permintaan dan keluhan dengan menggunakan *mobile chat* dalam sistem GXP agar nantinya tamu merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan dan karyawan bisa memberikan kualitas layanan yang baik.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi Sistem GXP Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Four Points by Sheraton Bali Kuta?
2. Bagaimana tingkat kepuasan tamu dalam penerapan Sistem GXP di Four Points by Sheraton Bali Kuta?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi Sistem GXP (*Guest Experience Plaform*) Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Four Points by Sheraton Bali Kuta
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu dalam Implementasi Sistem GXP untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu di Four Points by Sheraton Bali Kuta

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoretis penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan tentang bagaimana penerapan sistem GXP dalam meningkatkan kepuasan tamu bagi pengguna, Untuk staff sendiri dapat membantu dalam menangani keluhan tamu dan menindaklanjuti keluhan tamu. Serta untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu dalam Implementasi Sistem GXP Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Four Points by Sheraton Bali Kuta.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Adapun manfaat praktis penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Politeknik Negeri Bali Hasil penelitian ini dapat menambah informasi dan bacaan bagi para peneliti berikutnya yang membutuhkan referensi untuk melakukan penelitian yang serupa.
2. Bagi Manajemen Hotel Four Points by Sheraton Hasil penelitian ini sebagai bahan masukan bagi Hotel Four Points by Sheraton dalam Implementasi Sistem GXP Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Four Points by Sheraton Bali Kuta khususnya dalam penanganan keluhan tamu sehingga pelayanan yang diberikan bisa lebih baik lagi untuk kepuasan tamu di hotel.
3. Bagi tamu atau pengguna sistem GXP dapat membantu dan memudahkan dalam berkomunikasi dengan staff yang ada di hotel, memperlancar komunikasi, praktis, pelayanan yang cepat, memepersingkat waktu.

4. Bagi penulis hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengalaman yang sangat bermanfaat dalam menerapkan ilmu dan keterampilan yang telah diperoleh selama menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab ini dibahas mengenai teori-teori yang menjadi acuan, pedoman, dan pendukung penelitian yang dilakukan penulis dan hasil penelitian sebelumnya yang dapat dijadikan rujukan ataupun pembandingan bagi skripsi ini.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini dibahas mengenai lokasi penelitian, objek penelitian identifikasi variabel, definisi operasional variabel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan teknik analisis data yang digunakan dalam skripsi ini.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis diatas, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Implementasi Sistem GXP Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Four Points by Sheraton Bali Kuta dinilai sangat efektif terlihat dari hasil observasi dan wawancara bahwa implementasi sistem GXP sangat membantu *staff* hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk memuaskan tamu ini dikarenakan terdapat fitur – fitur GXP yang mendukung sebagai sarana komunikasi antara *staff* dengan tamu, terdapat data *history* tamu yang dijadikan acuan oleh *staff* agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi, *mobile check-in* digunakan sebagai acuan untuk mempersiapkan kamar lebih tepat waktu, *negatif case* dijadikan acuan untuk belajar dari kesalahan agar mencegah terjadinya *complaint*, dan lainnya. Jadi hal ini yang membuat *staff* bisa terus meningkatkan kualitas layanan dan penerapan sistem GXP sangat efektif.
2. Tingkat kepuasan tamu dalam penerapan Sistem GXP di Four Points by Sheraton Bali Kuta dapat dilihat dari Service quality dan analisis *Importance Performance Analysis*. Dari tingkat kepuasan sistem GXP yang ada di hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta dari hasil kuisioner yang disebar tamu merasakan kepuasan karna persepsi tamu sudah melebihi dari

ekspektasi yang diharapkan tamu. *Staff* sudah merespon permintaan tamu dan keluhan tamu dalam *mobile request* dan *mobile chat* dengan cepat, baik, dan ramah maka tamu nyaman serta puas. Sistem GXP memudahkan dalam berkomunikasi dengan *staff hotel*. Hal ini dikarenakan Sistem GXP salah satu sistem yang di implementasikan di dalam hotel untuk mempermudah dalam berkomunikasi dengan tamu. Sistem GXP digunakan sebagai sistem aplikasi yang mencatat segala permintaan dan keluhan beserta penangganya. Jika hal ini dapat diterapkan dengan baik maka akan membantu *staff* hotel dalam memberikan pelayanan yang baik untuk kepuasan tamu di hotel

## 5.2 Saran

Dari kesimpulan diatas, maka saran dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi pihak manaje men hotel Four Points By Sheraton Bali Kuta Hendaknya tetap menjaga tingkat kualitas pelayanan yang diberikan untuk tamu dengan cara tetap menerapkan sistem GXP dengan baik, menambah sumber daya manusia untuk admin pemegang GXP, ramah dalam berkomunikasi dengan tamu, dengan cepat membalas dan merespond apa yang diinginkan oleh tamu, dan selalu belajar dari kesalahan serta keluhan tamu agar mencegah terjadinya *complaint*.
2. Bagi seluruh *staff* hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta Hendaknya mempertahankan penerapan sistem GXP dalam meningkatkan kepuasan tamu, tetselalu menjaga komunikasi dengan baik antar tim, bekerja sama

yang baik antara staff satu dengan lainnya, selalu berusaha dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk tamu.

3. Bagi peneliti selanjutnya apabila ingin melakukan penelitian yang sama dengan penelitian ini, maka bisa meneliti tentang faktor lain yang mendukung dan tidak penulis sertakan dalam penelitian.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



## DAFTAR PUSTAKA

- Aprileny, I., Wati, W. T., & Emarawati, J. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan The Media Hotel & Towers Jakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 17(02), 39–47. <https://doi.org/10.36406/jam.v17i02.330>
- Aprillia, C. A., Astuti, E. S., & Dewantara, R. Y. (2017). ANALISIS SISTEM INFORMASI RESERVASI HOTEL (Studi Pada Sistem Informasi Reservasi Dewarna Hotel Letjen Sutoyo Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol*, 44(1), 111–117.
- Endra, R. Y. (2013). Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Front Office Pada Wisma Chandra Dengan Menggunakan Bahasa Pemrograman Ms. Visual Basic 6.0. *Explore: Jurnal Sistem Informasi Dan Telematika*, 3(2). <https://doi.org/10.36448/jsit.v3i2.506>
- Handoko, R., & Dharmadiaksa, I. B. (2017). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Pada Efektifitas Sistem Informasi Akuntansi Hotel Berbintang Tiga di Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi*, 21(2), 1101–1130.
- Insani, Yuda Dwi; Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Kajian Pariwisata*, 2(1), 13–28. <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP/article/view/297>
- Kharomah, B. M. Y., Mudana, I. G., & Septevany, E. S. (2020). Contribution of Reservation through Online and Offline Travel Agents to Increase Room Sales Volume at New Kuta Hotel, Pecatu, Bali. *International Journal of Green Tourism Research and Applications*, 2(2), 78–86. <https://doi.org/10.31940/ijogtra.v2i2.1978>
- Krestanto, H. (2021). Strategi dan Usaha Reservasi untuk Meningkatkan Tingkat Hunian di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Media Wisata*, 17(1). <https://doi.org/10.36276/mws.v17i1.151>
- Kualitas, M., Informasi, S., & Harian, U. (2020). Available Online: <https://dinastirev.org/JEMSI> Page 334. 1(4), 334–340. <https://doi.org/10.31933/JEMSI>
- Markito, L., & Yulianto, L. (2013). Rancang Bangun Sistem Informasi Front Office Hotel Minang Permai Pacitan. 5700(November), 1–6.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 4(1), 575–584.

- Ramadhani Khija, ludovick Uttoh, M. K. T. (2015). Teknik Pengambilan Sampel. *Ekp*, 13(3), 1576–1580.
- Riyanto, A. (2018). Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Pdam Cibadak Sukabumi. *Ecodemica*, 2(1), 117–124. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2911/pdf>
- Rosyid, A. N., & Mukti, A. B. (2020). Analisis Kerja Dan Kualitas Pelayanan Concierge Terhadap Kepuasan Tamu Grand Edge Hotel. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 9(1), 9–18. <https://doi.org/10.47492/jih.v9i1.22>
- Sani, F. E. anwar. (2016). Peranan Akurasi Sistem Komputer Hotel Di Front Office Departement Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di the Balava Hotel Malang. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 1(2), 28–38. <https://doi.org/10.26905/jpp.v1i2.513>
- Sari, Y. P., Solikhin, A., & Ermawati, K. C. (2014). Pengaruh Guest Relation Officer (GRO) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di Front Office Department Plaza Hotel Kota Bukit Indah Purwakarta. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 9(2), 37–59.
- Sawitri, N. P., Yasa, N. N. K., & Jawas, A. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari Accommodation Di Ubud. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, Dan Kewirausahaan*, 7(1), 40–47.
- Siregar, V. M. M., & Siagian, N. F. (2021). SISTEM INFORMASI FRONT OFFICE UNTUK PENINGKATAN PELAYANAN PELANGGAN DALAM RESERVASI KAMAR HOTEL. *Jurnal Teknik Informasi Dan Komputer (Tekinkom)*, 4(1), 77–82. <https://doi.org/10.37600/tekinkom.v4i1.279>
- Wachidyah, W. (2017). Front Office Department Dan Peranannya. *Wiwin Wachidyah*, 4, 1–11. [https://nscpolteksby.ac.id/ebook/files/Ebook/Journal/2017/JBT\\_Front\\_Office\\_Department\\_dan\\_Peranannya\\_dalam\\_Layanan\\_Tamu\\_Hotel\\_By\\_Wiwin\\_Wachidayah.pdf](https://nscpolteksby.ac.id/ebook/files/Ebook/Journal/2017/JBT_Front_Office_Department_dan_Peranannya_dalam_Layanan_Tamu_Hotel_By_Wiwin_Wachidayah.pdf)
- Waluyo, T. (2020). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Membangun Minat Berkunjung Kembali : Studi Pada Hotel X Kota Pekalongan. *Ilmu Dan Budaya*, 41(71), 8463–8494.