

TUGAS AKHIR

**PENERAPAN *WHATEVER/WHENEVER SERVICE*
CULTURE OLEH *RUNNER SECTION*
DI HOTEL W BALI SEMINYAK**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Made Egi Surya Putra

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PENERAPAN *WHATEVER/WHENEVER SERVICE*
CULTURE OLEH *RUNNER SECTION*
DI HOTEL W BALI SEMINYAK**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
I Made Egi Surya Putra
NIM 2015823187**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PENERAPAN *WHATEVER/WHENEVER SERVICE CULTURE*
OLEH *RUNNER SECTION* DI HOTEL W BALI SEMINYAK**

Oleh:
I Made Egi Surya Putra
NIM. 2015823187

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Layla Fickri Amalia, S.Si., M.Si.
NIP. 199204222022032011



I Putu Krisna Arta Widana, S.S.T., M.Par.
NIP.198901112019031015



Prof. Ni Made Lestawati, MATM., Ph.D.
NIP 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET,
DAN TEKNOLOGI
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 dibawah ini :

Nama : I Made Egi Surya Putra
NIM : 2015823187
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“PENERAPAN *WHATEVER/WHENEVER SERVICE CULTURE*
OLEH RUNNER SECTION DI HOTEL W BALI SEMINYAK”**

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, Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Nama : I Made Egi Surya Putra
NIM : 2015823187
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri
Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, dapat diselesaikannya tugas akhir yang berjudul PENERAPAN *WHATEVER/WHENEVER SERVICE CULTURE* DI HOTEL W BALI SEMINYAK ini dengan baik dan tepat pada waktunya sesuai dengan yang ditetapkan. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penerapan *Whatever/Whenever Service Culture* di Hotel W Bali Seminyak.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. INyoman Abdi, SE., M.eCom. , selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D. , selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberi kesempatan untuk menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. , selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata PoliteknikNegeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par.,M Par. , selaku Ketua Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah

mendukung segala proses dan kelancaran Praktik Kerja Lapangan.

5. I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par.,M.Par. , selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan yang telah mengkoordinir dan memberikan dukungan serta motivasi selama Praktik Kerja Lapangan.
6. Layla Fickri Amalia, S.Si., M.Si. , selaku Dosen Pembimbing I selama pembuatan tugas akhir yang telah membimbing dan memberikan arahan dalam setiap penyusunan tugas akhir ini.
7. I Putu Krisna Arta Widana, SST.Par., M.Par. , selaku Dosen Pembimbing II selama pembuatan tugas akhir yang telah membimbing serta memberikan dorongan dalam penyusunan tugas akhir ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
9. Bapak Titus Olmo Rosier selaku *General Manager* di W Bali Seminyak yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di W Bali Seminyak untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
10. Bapak I Wayan Gede Jaya Nadi, Selaku selaku *Learning & Development & Industrial Relationship Manager* yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di W Bali Seminyak untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
11. Ibu Silvia, selaku *Manager Whatever/Whenever Department* yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.

12. Bapak I Gede Sukayasa, selaku *Talent Supervisor* yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.

13. I Nyoman Gari dan Ni Kadek Surya Ningsih, SE. , selaku orang tua penulis yang telah memberikan segala dukungan dan semangat kepada penulis selama penulisan tugas akhir ini.

14. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa 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 laporan praktik kerja lapangan ini.

Badung, Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir	4
1. Tujuan Penulisan	4
2. Kegunaan Penulisan	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	5
1. Metode Dan Teknik Pengumpulan Data	5
2. Metode Dan Teknik Analisis Data	6
3. Metode Dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Hotel	7
1. Pengertian Hotel	7
2. Klasifikasi Hotel	8
B. Departemen-Departemen yang ada di Hotel	12
C. Front Office Department	14
1. Pengertian <i>Front Office Department</i>	14
D. Pengertian budaya organisasi	15
E. Pengertian pelayanan (<i>service</i>).....	16
F. Pengertian tamu	16

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	18
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan / Hotel	18
1. Lokasi Perusahaan / Hotel	18
2. Sejarah Perusahaan / Hotel.....	18
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan / Hotel	21
1. Bidang Usaha Perusahaan / Hotel	21
2. Fasilitas Perusahaan / Hotel.....	30
C. Struktur Organisasi Perusahaan / Hotel	34
BAB IV PEMBAHASAN.....	39
A. Penerapan <i>whatever/whenever service culture</i>	39
1. Tahap persiapan.....	40
2. Tahap pelaksanaan.....	44
3. Tahap akhir.....	49
C. Hambatan Saat Penerapan dan Solusi	52
BAB V PENUTUP.....	54
A. Simpulan.....	54
B. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3. 1 Logo W Bali Seminyak	18
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Departemen <i>Whatever/Whenever</i>	35
Gambar 4. 1 Persiapan diri	40
Gambar 4. 2 <i>Briefing</i>	41
Gambar 4. 3 <i>Wood Tray</i>	42
Gambar 4. 4 <i>Stainless Tray</i>	42
Gambar 4. 5 <i>Trolley</i>	43
Gambar 4. 6 <i>Buggy Car</i>	44
Gambar 4. 7 <i>Runner Store</i>	49
Gambar 4. 8 <i>Buggy Parking Area</i>	49
Gambar 4. 9 <i>Set Up Birthday</i>	50
Gambar 4. 10 <i>Set Up Honeymoon</i>	50
Gambar 4. 11 <i>Barcode Card</i>	51
Gambar 4. 12 <i>Review Responses</i>	52

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3. 1 Klasifikasi Escapes W Bali Seminyak	21
Tabel 3. 2 Klasifikasi Villa W Bali Seminyak.....	24
Tabel 3. 3 Kapasitas Ruang Pertemuan	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. *Whatever/Whenever Activity*

Lampiran 2. *Rooms*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata adalah sekelompok bidang usaha yang menghasilkan berbagai barang dan jasa yang diperlukan oleh para pelaku perjalanan wisata. Industri mencakup berbagai aktivitas yang bersifat produktif dan bernilai ekonomi, sehingga pariwisata termasuk dalam golongan kegiatan industri. Dalam industri pariwisata tentunya banyak ditemui segala aktivitas usaha pariwisata adalah usaha yang menggunakan penyediaan barang dan jasa sebagai alat untuk memenuhi kebutuhan wisatawan dan penyelenggara perjalanan wisata. Hal yang membuktikannya bahwa industri pariwisata sudah berkembang serta telah menjadi kebutuhan manusia yaitu adanya keinginan untuk berwisata baik dalam negeri maupun luar negeri dengan banyak tujuan yang melatarbelakanginya seperti ingin mengenal budaya dari negara lain, menghilangkan penat rutinitas yang telah dilakukan, perjalanan bisnis mancanegara, dan lain sebagainya. Salah satu pemicu meningkatnya keinginan manusia untuk berwisata yaitu banyaknya sektor industri pariwisata yang sangat mudah untuk ditemukan, sebagai contohnya yaitu seperti akomodasi, transportasi, dan tempat wisata yang sangat beragam.

Salah satu tempat favorit wisatawan lokal maupun mancanegara untuk melakukan kegiatan wisata pada saat ini yaitu Pulau Bali yang dimana sering disebut dengan Pulau Dewata. Pulau Bali adalah salah satu pulau atau provinsi

bagian dari Negara Indonesia yang dimana Negara Indonesia memiliki lebih dari 17.000 Pulau, dengan alasan ini Negara Indonesia pun sering disebut dengan Negara beribu Pulau. Penyebab Pulau Bali sangat terkenal menjadi tujuan wisata yaitu banyaknya serta beragamnya akomodasi dan transportasi yang ada pada saat ini di Bali, banyaknya budaya lokal daerah yang dapat dipelajari dan dinikmati, serta keindahan alamnya yang sangat memanjakan mata.

Salah satu daerah yang memiliki sektor pariwisata di Pulau Bali yaitu daerah Seminyak, dikarenakan adanya sarana hiburan yang berbagai dan lengkap di daerah ini yang dapat memenuhi kebutuhan wisatawan khususnya dikalangan remaja, serta berdampingannya dengan masyarakat lokal yang masih memiliki budaya sangat kental, menjadikan daerah Seminyak ini salah satu daerah yang istimewa, adapun berbagai akomodasi yang ada di wilayah Seminyak, yang dimana tentunya ada berbagai golongan akomodasi dari kelas menengah ke bawah sampai kelas menengah ke atas.

W Bali Seminyak adalah salah satu hotel berbintang lima di Bali khususnya bertempat di daerah Seminyak, yang dimana hotel ini telah berdiri di beberapa negara yang sektor pariwisatanya sudah berkembang, sehingga menjadikan hotel ini menjadi salah satu hotel *luxury* serta bagian dari *marriott international*. W Bali Seminyak berlokasi di Jalan Petitenget, Seminyak, Badung, Bali. W Bali Seminyak memiliki jarak tempuh sekitar 28 menit dari bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai dengan mengendarai kendaraan roda empat. Adapun beberapa *department* yang ada di Hotel W Bali Seminyak yaitu *front office department (welcome department)*, *housekeeping department (style*

department), food and beverage department (b&f department), engineering department, human resource department, dan purchasing department.

Front Office Department atau yang sering disebut *Welcome Departmen* di W Bali Seminyak adalah *department* yang membantu proses *check-in dan check-out*. *Welcome department* memiliki tugas serta peran yang sangat penting dikarenakan sebagai penentu tingkat kepuasan serta ekspektasi awal dari pengunjung serta diakhir masa kunjungannya. *Welcome department* memiliki beberapa bagian dibawahnya yaitu *welcome, insider, dan whatever/whenever*. *Whatever/whenever service culture* adalah konsep dari W Hotel Worldwide yang dimana berbunyi *whatever/whenever as long as legal, sky is the limit*. Jadi apapun dan kapanpun yang tamu inginkan selagi hal itu legal, langit adalah batasnya. Seluruh *department* di W Bali Seminyak juga harus ikut serta dalam konsep penerapan *whatever/whenever service culture* ini tetapi adanya juga *section* khusus yakni *whatever/whenever section* yang terdiri dari 5 bagian penting yaitu *whatever/whenever agent, ambassador, runner, wheels* dan *concierge*. Masing-masing memiliki peran yang berbeda namun memiliki tujuan yang sama yaitu menerapkan konsep *whatever/whenever service* untuk membantu dalam mewujudkan kepuasan tamu.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, *whatever/whenever service* menjadi ciri khas yang sangat menarik untuk W Bali Seminyak maka penulis mengangkat judul tentang “Penerapan *Whatever/Whenever Service Culture* Oleh *Runner Section* Di Hotel W Bali Seminyak”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah penerapan *whatever/whenever service culture* oleh *runner section* di W Bali Seminyak?
- b. Apakah penerapan *whatever/whenever service culture* oleh *runner section* dapat mencapai kepuasan tamu di W Bali Seminyak?
- c. Apakah terdapat kendala yang ditemukan dalam penerapan *whatever/whenever service culture* oleh *runner section* dan bagaimana solusi mengatasi kendala tersebut?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui bagaimana penerapan *whatever/whenever service culture* oleh *runner section*.
- b. Untuk mengetahui apakah penerapan *whatever/whenever service culture* dapat mencapai kepuasan tamu di W Bali Seminyak.
- c. Untuk mengetahui kendala yang ditemukan dalam penerapan *whatever/whenever service culture* oleh *runner section* dan bagaimana cara untuk mengatasi kendala tersebut.

2. Kegunaan Penulisan

- a. Bagi Mahasiswa

Mengetahui secara detail penerapan *whatever/whenever service culture* di W Bali Seminyak serta menjadi salah satu syarat yang harus

diselesaikan oleh mahasiswa Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Dapat menjadi bahan referensi serta informasi tambahan di perpustakaan Politeknik Negeri Bali disektor pariwisata khususnya dalam daya tarik atau konsep *brand*.

c. Bagi Perusahaan

Harapan dari ditulisnya tugas akhir ini untuk W Bali Seminyak yaitu agar W Bali Seminyak tetap memiliki konsep ataupun menambah konsep lainnya agar dapat meningkatkan *brand value* dari W Bali Seminyak.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Metode observasi bertujuan untuk pengumpulan data secara langsung di lapangan pada objek penelitian, oleh karena itu penulis melakukan pengamatan serta ikut dalam proses penerapan *whatever/whenever service* di W Bali Seminyak pada *runner section*.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara dilakukan oleh penulis terhadap orang yang terlebih dahulu terlibat secara langsung pada penerapan *whatever/whenever service* ini yang contohnya seperti *staff runner section*.

c. Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan dilakukan oleh penulis dengan cara mengumpulkan data dan *document* mengenai *whatever/whenever service culture* yang telah ada di W Bali Seminyak serta mengutip informasi resmi dari situs W Hotel *Worldwide*.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode teknik analisis data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini yaitu dengan memaparkan secara deskriptif sesuai dengan data yang didapatkan secara langsung dan mengulas secara detail yang berdasarkan dari saran serta pendapat dari narasumber atau pelaku dalam kegiatan penerapan *whatever/whenever service* oleh runner section di W Bali Seminyak.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan Teknik penyajian hasil analisis yang digunakan dalam penyajian hasil analisis Tugas Akhir ini yaitu menggunakan metode formal dengan disertakan tanda, table dan gambar atau foto terkait hal yang sedang dibahas. Serta metode informal dengan mendeskripsikan secara verbal dalam penerapan *whatever/whenever service* di W Bali Seminyak.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dari uraian pembahasan diatas yang dapat disimpulkan bahwa dari kegiatan penerapan *whatever/whenever service* oleh *runner section* hal-hal atau tahapan yang harus dilakukan yaitu mulai dari tahap persiapan diri, *briefing*, dan mempersiapkan alat. Adapun tahap pelaksanaan mulai dari mempersiapkan *guest request*, menggunakan media alat yang sesuai, bagaimana cara memasuki kamar tamu, etika dalam berbicara dengan seorang tamu, membantu memenuhi keinginan tamu serta bagaimana pentingnya merawat suatu alat operasional.

Dari penerapan *whatever/whenever service culture* oleh *runner section* dapat memberikan kepuasan kepada tamu yang menginap di W Bali Seminyak dengan cara melihat ulasan dari tamu tersebut pada akhir masa menginapnya.

Terkait dengan kendala yang ditemukan selama penerapan *whatever/whenever service* yaitu adanya kecacatan pada barang *guest request* dan Banyaknya *whatever/whenever service* yang melebihi ekspektasi.

B. Saran

Kepada pihak W Bali Seminyak yang berwenang agar lebih memerhatikan betapa pentingnya penambahan pada karyawan di beberapa

section, khususnya di *runner section* dikarenakan masih banyak hal yang tidak terduga contohnya yang telah penulis sampaikan pada uraian di atas yakni guest request yang terjadi secara mendadak serta membludak agar nantinya tidak terjadi *overtime* bekerja yang berlebihan dan dapat menimbulkan penurunan kualitas dari seorang pekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2013. *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta : PT. PERCA.
- Bagyono. 2014. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung : Alfabeta.
- Bagyono dan Agus Sambodo. 2016. “*Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*”. Yogyakarta: Andi
- Edy Sutrisno. 2018. *Budaya Organisasi*. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Insani, Y. D. 2020. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Kajian Pariwisata*, 2(1), 13–28.
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. 2020. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1).
- Komar. Richad. 2014. *Hotel Management*. Jakarta: PT Gramedia Widiasrana Indonesia.
- Meirina, I., dan Pramudia, H. 2017. *Hotel Room Division Management*. Depok : Kencana.
- Pradiatiningtyas. 2017. Pengaruh Web Experience, Social Factor, Dan Ease Of Use Terhadap Penggunaan Reservasi Hotel Secara Online. Pengaruh Web Experience, Social Factor, Dan Ease Of Use Terhadap Penggunaan Reservasi Hotel Secara Online, 1, 43.
- Sambodo, A. 2020. *Kantor Depan Hotel*. 11.
https://www.google.co.id/books/edition/Kantor_Depan_Hotel/vhn9DwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&printsec=frontcover
- Supriyadi, Dikdik, dan Endang Komara. 2020. Studi Terhadap Kepuasan Wisatawan Dilihat Dari Manajemen Pelayanan Pariwisata dan Kebijakan Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) di Kabupaten Pangandaran. *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa* , Vol. 2 (2). p: 100-116.
- Sembiring, I. H. R. H., & Haryanto, D. 2021. *Membangun Pribadi Prima Dalam Pelayanan Publik*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Tjiptono, Fandi & Chandra, G. (2019). *Service, Quality & Satisfaction* (Edisi 5). Yogyakarta: Andi.