

TUGAS AKHIR

PELAYANAN *LAST MINUTE ARRIVAL* OLEH GUEST SERVICE AGENT SESUAI STANDAR *LEADING QUALITY ASSURANCE* DI JUMEIRAH BALI



Mazi'ah Maratul Naim

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN *LAST MINUTE ARRIVAL* OLEH GUEST SERVICE
AGENT SESUAI STANDAR *LEADING QUALITY ASSURANCE* DI
JUMEIRAH BALI**



**Oleh
Mazi'ah Maratul Naim
NIM 2015823064**

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

**PELAYANAN *LAST MINUTE ARRIVAL* OLEH GUEST SERVICE AGENT
SESUAI STANDAR *LEADING QUALITY ASSURANCE* DI JUMEIRAH BALI**

Oleh

Mazi'ah Maratul Naim

NIM 2015823064

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Harisal, S.S., M.Hum.
NIP 198410012018031001

Pembimbing II,



Dra. Made Ruki, M. Par.
NIP 196210061990102001

POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan Oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua



Prof. Ni Made Ernawati, 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
E-mail : poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mazi'ah Maratul Naim
NIM : 2015823064
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN *LAST MINUTE ARRIVAL* OLEH GUEST SERVICE AGENT
SESUAI STANDAR *LEADING QUALITY ASSURANCE* DI JUMEIRAH BALI”**

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung,
Yang membuat pernyataan,



Nama : Mazi'ah Maratul Naim
NIM : 2015823064
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul *PELAYANAN LAST MINUTE ARRIVAL* OLEH GUEST SERVICE AGENT SESUAI STANDAR *LEADING QUALITY ASSURANCE* DI JUMEIRAH BALI ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan *Last Minute Arrival* oleh Guest Service Agent Sesuai Standar *Leading Quality Assurance* di Jumeirah 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. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih 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. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par., selaku Ketua Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi D III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Harisal, S.S., M. Hum. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, masukan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik.
6. Dra. Made Ruki, M.Par. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang senantiasa memberikan pengarahan dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
7. Bapak dan Ibu Dosen yang mengajar di Program Studi Perhotelan serta seluruh instansi Politeknik Negeri Bali yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
8. Ibu Ram Hiralal selaku General Manager di Jumeirah Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk belajar dan memperoleh informasi di Jumeirah Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak Gandhi Yanowar selaku *Learning and Development Manager* di Jumeirah Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk belajar dan memperoleh informasi di Jumeirah Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
10. Bapak Iman Mandiri selaku *Front Office Manager* di Jumeirah Bali yang telah memberikan kesempatan penulis untuk belajar, memperoleh informasi dan menjadi salah satu bagian dari *front office colleagues* Jumeirah Bali.

11. Ibu Dora Naulita selaku Guest Experience Manager di Jumeirah Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan memberikan bimbingan kepada penulis selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
12. Seluruh *front office colleagues* Jumeirah Bali yang telah memberikan motivasi, masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
13. Bapak Waris dan Ibu Rusmini yang senantiasa memberikan semangat, dukungan moral, materi serta do'a untuk penulis selama penulisan tugas akhir ini.
14. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan 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.

Jimbaran, 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	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir.....	7
1. Tujuan Penulisan	7
2. Kegunaan Penulisan	8
D. Metodologi Penulisan.....	9
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	9
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	10
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Hotel	11
1. Pengertian Hotel	11
2. Klasifikasi Hotel.....	11
B. Front Office	16
1. Pengertian Front Office	16
2. Peran dan Fungsi Front Office	17

3. Seksi-Seksi di Front Office	22
C. Guest Service Agent	23
1. Pengertian Guest Service Agent	23
2. Tugas dan Tanggung Jawab Guest Service Agent.....	24
D. Last Minute Arrival	26
E. Leading Quality Assurance	27
F. Pelayanan.....	34
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	36
A. Lokasi dan Sejarah Jumeirah Bali	36
1. Lokasi Jumeirah Bali.....	36
2. Sejarah Jumeirah Bali.....	37
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Jumeirah Bali	38
C. Struktur Organisasi Departemen Front Office	50
BAB IV PEMBAHASAN.....	58
A. Pelayanan <i>Last Minute Arrival</i> Oleh Guest Service Agent Sesuai Standar <i>Leading Quality Assurance</i>	60
1. Tahap Persiapan.....	60
2. Tahap Pelaksanaan.....	71
3. Tahap Akhir	98
B. Kendala yang Dihadapi oleh Guest Service Agent Saat Melakukan Pelayanan <i>Last Minute Arrival</i> sesuai Standar <i>Leading Quality Assurance</i>	100
1. Adanya tamu yang komplain.....	101
2. Manajemen waktu yang tidak tepat.....	104
BAB V PENUTUP.....	108
A. Simpulan.....	108
B. Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA.....	110
LAMPIRAN.....	112

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3. 1 Logo Jumeirah Bali	37
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Departemen Front Office	52

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3. 1 Tipe-tipe Villa di Jumeirah Bali	40
Tabel 3. 2 Jumeirah Bali Dining Experiences	44

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Standar *Grooming* di Jumeirah Bali
- Lampiran 2. *Daily Guest Movement*
- Lampiran 3. *Handy Talkie* (HT)
- Lampiran 4. Sistem Opera Cloud
- Lampiran 5. *Arrival dan Departure List*
- Lampiran 6. *Registration Card dan Guest Note*
- Lampiran 7. *Welcome Card*
- Lampiran 8. *Spa Voucher dan Flyer*
- Lampiran 9. *Traces, Alerts dan Notes* pada sistem Opera Cloud
- Lampiran 10. *Transfer Form* untuk *Welcome Amenities*
- Lampiran 11. *Guest Activity dan Kids Activity*
- Lampiran 12. *Welcoming the Guest dan Registration Process* sesuai Standar *Leading Quality Assurance*
- Lampiran 13. Mesin EDC
- Lampiran 14. *Traces* dengan Keterangan *Collect Payment*
- Lampiran 15. *Room Not Ready Based on Leading Quality Assurance Standard*
- Lampiran 16. Fitur *Billing* pada Sistem Opera Cloud
- Lampiran 17. *Resort Map*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Sugiama (2013:7), pariwisata adalah rangkaian aktivitas, dan penyediaan layanan baik untuk kebutuhan atraksi wisata, transportasi, akomodasi, dan layanan lain yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan perjalanan seseorang atau sekelompok orang. Perjalanan yang dilakukannya hanya untuk sementara waktu saja meninggalkan tempat tinggalnya dengan maksud beristirahat, berbisnis, atau untuk maksud lainnya. Pariwisata dijadikan sebagai sumber devisa potensial dan penghasil lapangan kerja yang signifikan (Mariyono, 2017:90). Setiap negara di dunia memiliki tujuan wisata dengan ciri khasnya masing-masing. Salah satunya adalah Indonesia, Indonesia memiliki kekayaan alam, budaya, dan adat istiadat yang berbeda, hal ini dijadikan sebagai modal utama dalam kepariwisataan. Indonesia merupakan negara kepulauan yang membentang dari Sabang hingga Merauke. Salah satu tujuan wisata yang sudah terkenal hingga mancanegara adalah Pulau Bali.

Karena keindahan alam dan keunikan budayanya Pulau Bali menjadi salah satu tujuan wisata bagi wisatawan lokal maupun mancanegara. Para wisatawan datang ke Bali dengan berbagai maksud dan tujuan, baik untuk berwisata maupun untuk mengadakan sebuah pertemuan. Untuk menunjang tujuan-tujuan tersebut tentunya wisatawan akan membutuhkan adanya fasilitas seperti akomodasi, restoran, pusat kebugaran, transportasi dan lainnya.

Akomodasi merupakan salah satu faktor penting untuk menunjang keberhasilan wisatawan dalam melakukan perjalanannya. Jenis-jenis akomodasi seperti hotel, *villa*, *bungalow*, *homestay* dan apartemen menjadi salah satu pilihan wisatawan sebagai tempat tinggal untuk sementara. Bali merupakan pulau wisata dengan berbagai macam fasilitas akomodasi, salah satunya adalah hotel.

Hotel merupakan suatu akomodasi yang disediakan khusus untuk orang yang ingin menginap, makan dan minum serta menikmati fasilitas dan pelayanan dengan memberikan pembayaran atas apa yang mereka nikmati dan pergunakan. Pulau Bali memiliki berbagai macam hotel dengan tingkat kualitasnya masing-masing. Setiap hotel menawarkan jenis-jenis pelayanan yang berbeda dan ciri khas yang berbeda juga agar dapat menarik minat wisatawan dalam menginap. Salah satu hotel dengan fasilitas mewah di Bali adalah Jumeirah Bali.

Jumeirah Bali merupakan hotel dengan jenis *resort* bintang 5 yang terletak di daerah Pecatu yang menawarkan villa dengan fasilitas yang memadai. Hotel ini menawarkan fasilitas mewah dengan konsep yang terinspirasi oleh zaman Kerajaan Majapahit. Dengan konsep yang cukup menarik ini, dalam menjalankan operasionalnya Jumeirah Bali didukung oleh sebuah departemen kerja yang saling berkaitan satu sama lainnya. Departemen tersebut seperti Housekeeping, Engineering, Food and Beverage, Accounting, Security, Purchasing, Reservation, Sales and Marketing, Human Resource, Spa, dan Front Office.

Front Office di Jumeirah Bali memiliki slogan memberikan kesan pertama dan terakhir kepada tamu. Salah satu fungsi dari departemen Front Office adalah untuk

memberikan pelayanan dan kepuasan untuk semua tamu yang datang ke Jumeirah Bali. Departemen Front Office di Jumeirah Bali memiliki beberapa *section* yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing, tetapi memiliki peran yang sama yaitu memberikan pelayanan dan kepuasan kepada tamu. Section tersebut seperti Butler, Bellman, Telephone Operator, Concierge, dan Guest Service Agent.

Guest Service Agent di Jumeirah Bali memiliki tugas dan tanggung jawab dalam penanganan kedatangan (*arrival*) dan keberangkatan (*departure*) tamu hotel, termasuk pelayanan check-in dan check-out. Selain itu, Guest Service Agent juga bertanggungjawab atas penanganan terhadap kendala, keluhan dan pertanyaan tamu agar dapat diselesaikan secara profesional dan efisien sesuai standar yang telah ditentukan. Seperti contoh seorang tamu yang menyampaikan keluhan terkait harga yang tidak sesuai pada *bill*. Sebagai Guest Service Agent harus memberikan penjelasan terkait adanya miss-komunikasi antara Guest Service Agent dengan departemen terkait. Untuk menangani keluhan tersebut, Guest Service Agent menyampaikan permintaan maaf kepada tamu dan memberikan solusi yaitu dengan menghubungi departemen terkait untuk mengkonfirmasi kembali mengenai *bill* tersebut. Setelah dikomunikasikan, *bill* tamu akan diperbaiki dan berubah secara otomatis ke dalam sistem. Oleh karena itu seorang Guest Service Agent harus memiliki keterampilan, mampu berkomunikasi dengan baik dan memiliki pengetahuan yang bagus agar dapat memberikan informasi dan pelayanan terbaik kepada tamu. Selain itu, Guest Service Agent juga memiliki tugas memberikan pelayanan pada saat kedatangan tamu. Pada

saat kedatangan inilah pelayanan yang diberikan oleh Guest Service Agent harus bisa memberikan kesan pertama yang baik kepada tamu dengan harapan tamu akan merasa puas dan senang terhadap pelayanan yang diberikan sehingga memungkinkan tamu tersebut datang kembali dan bisa menjadi *repeater guest*. Guest Service Agent di Jumeirah Bali tidak hanya bertanggungjawab atas penanganan check-in dan check-out, tetapi juga melayani pembayaran tagihan tamu, *escorting guest*, melayani *special request* dan menangani *welcome amenities* dan *turndown amenities* untuk tamu. Seorang Guest Service Agent harus mampu melakukan koordinasi yang baik dengan departemen lain terkait tentang pelayanan kepada tamu. Salah satu departemen yang berkaitan dengan Guest Service Agent adalah departemen reservasi.

Departemen reservasi bertanggungjawab atas pemesanan kamar tamu, baik secara langsung maupun melalui perantara seperti *Travel Agent*. Pemesanan kamar yang dilakukan oleh tamu biasanya akan masuk secara langsung ke sistem dan daftar *arrival*. Departemen reservasi terus melakukan *update* terhadap ketersediaan kamar, terutama pada *Website* dan *Travel Agent*. Jika kamar sudah *fully booked*, departemen reservasi akan menutup sistem reservasi, namun jika kamar masih tersedia maka sistem reservasi tetap dibuka. Dengan adanya hal ini, pemesanan kamar tetap bisa dilakukan kapan saja oleh tamu selama kamar masih tersedia, bahkan tamu bisa memesan kamar di hari yang sama dengan tanggal kedatangannya. Hal inilah yang menyebabkan adanya istilah pelayanan *Last Minute Arrival* di Jumeirah Bali. Istilah ini diberikan kepada tamu yang datang ke hotel dengan reservasi yang masuk pada menit-menit terakhir sebelum standar jam check-in yang sudah ditentukan bahkan setelah standar jam check-in

(malam hari). Standar jam check-in di Jumeirah Bali pada pukul 15.00 sore. Tamu dengan status *Last Minute Arrival* ini pada umumnya adalah tamu dengan tujuan yang sama dengan tamu lain hanya saja mereka biasanya membutuhkan sebuah akomodasi tanpa terencana. Tamu *Last Minute Arrival* ini biasanya tidak datang secara langsung ke lobi untuk melakukan pemesanan kamar, akan tetapi memesan melalui *hotel website*, *online travel agent*, *offline travel agent* dan telepon melalui bagian reservasi. Tamu jenis tersebut biasanya belum melakukan pembayaran kamar dan tamu tidak memiliki banyak pilihan kamar dan harga yang ditawarkan lebih mahal. Walaupun harga kamar berbeda, namun dalam hal pelayanan, seorang Guest Service Agent harus mampu memberikan pelayanan yang sama dengan tamu reguler dan harus mampu mengusahakan terpenuhinya segala dokumen yang nantinya diperlukan pada saat proses check-in, karena dokumen untuk kedatangan tamu biasanya sudah dipersiapkan satu hari sebelumnya. Selain dokumen fasilitas yang akan digunakan tamu nantinya juga harus dipersiapkan dengan baik agar kepuasan tamu dapat terpenuhi. Sebelum tamu datang, Guest Service Agent harus memastikan kamar tamu, *welcome amenities*, dan *special request* yang dituliskan tamu dalam reservasinya dapat dipersiapkan dengan baik dan juga dikoordinasikan dengan departemen terkait seperti Housekeeping dan Food and Beverage. Namun jika tamu datang bersamaan dengan reservasinya yang baru masuk maka Guest Service Agent harus mampu mengambil solusi jika kamar yang dipesan oleh tamu belum *ready* maupun *amenities* yang diperlukan masih dalam proses persiapan.

Dengan adanya pelayanan *Last Minute Arrival*, seorang Guest Service Agent harus tetap memperhatikan SOP pelayanan yang sesuai dengan standar yang berlaku di hotel meskipun waktu yang dimiliki untuk melakukan *preparation* cukup singkat. Sebuah standar pelayanan yang diterapkan di Jumeirah Bali adalah standar *Leading Quality Assurance* (LQA). LQA di Jumeirah Bali merupakan sebuah sistem penilaian dari perusahaan jasa internasional yang menyediakan jasa audit pelayanan hotel, jasa pelatihan dan jasa *benchmarking* data hotel maupun sektor pariwisata lainnya dalam *hospitality industry*. Pelayanan yang diberikan oleh LQA terdiri dari berkomunikasi, mengaudit, menganalisis dan memberikan laporan mengenai pelayanan hotel. Secara umum LQA memberikan 2 kriteria penilaian yaitu *service standard* dan *employee behavioural standard*. Jumeirah Bali menggunakan standar ini sebagai patokan agar pelayanan yang diberikan kepada tamu tidak melenceng dan berpotensi menimbulkan adanya keluhan. Penilaian ini akan dilakukan secara berkala oleh lembaga LQA dengan waktu yang tidak diketahui sebelumnya oleh setiap kolega di Jumeirah Bali. Dengan begitu, seorang Guest Service Agent harus senantiasa memperhatikan standar pelayanan yang harus diberikan kepada semua tamu terutama tamu *Last Minute Arrival* yang sangat berpengaruh terhadap bertambahnya *revenue* hotel. Selain itu, standar ini diterapkan sebagai upaya untuk mengurangi dan mengantisipasi adanya komentar atau keluhan yang kurang berkenan dari tamu-tamu yang datang ke Jumeirah Bali.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengangkat judul “Pelayanan *Last Minute Arrival* oleh Guest Service Agent Sesuai Standar *Leading Quality Assurance* di Jumeirah Bali”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan oleh penulis di atas, maka rumusan masalah yang didapat sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan *last minute arrival* oleh Guest Service Agent sesuai standar *Leading Quality Assurance* di Jumeirah Bali?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi saat melakukan pelayanan *last minute arrival* oleh Guest Service Agent sesuai Standar *Leading Quality Assurance* di Jumeirah Bali dan bagaimana solusi yang diberikan untuk menangani kendala yang dihadapi?

C. Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir

Tugas akhir yang disusun oleh penulis memiliki tujuan dan kegunaan bagi orang lain maupun Lembaga. Adapun tujuan dan kegunaan tersebut sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan
 - a. Untuk menguraikan pelayanan *last minute arrival* oleh Guest Service Agent sesuai standar *Leading Quality Assurance* di Jumeirah Bali.

- b. Untuk menjelaskan kendala yang terjadi dalam pelayanan *last minute arrival* oleh Guest Service Agent sesuai standar *Leading Quality Assurance* di Jumeirah Bali dan memberikan solusi terhadap kendala yang terjadi.

2. Kegunaan Penulisan

a. Bagi Mahasiswa

Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada jurusan Pariwisata program studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali. Selain itu, sebagai bentuk penerapan teori yang sudah didapatkan pada bangku kuliah dan diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pelayanan *last minute arrival* oleh Guest Service Agent di *hospitality industry*.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai salah satu referensi dan sumber landasan mengenai departemen Front Office khususnya terkait pelayanan *last minute arrival* oleh Guest Service Agent sekaligus menambah bahan bacaan di perpustakaan bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali.

c. Bagi Perusahaan

Dengan adanya tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan motivasi dan masukan kepada perusahaan terutama kepada sumber daya manusia serta meningkatkan kinerja perusahaan di masa yang akan datang.

D. Metodologi Penulisan

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis menggunakan beberapa metodologi penulisan sebagai berikut:

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Berikut merupakan Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis:

a. Metode Observasi

Metode ini dilakukan dengan cara mengamati secara langsung terkait pelayanan *last minute arrival* di Jumeirah Bali. Penulis terjun secara langsung dalam memberikan pelayanan *last minute arrival* sesuai dengan standar *Leading Quality Assurance*. Penulis juga membuat catatan tentang apa yang sudah dilakukan dan bagaimana kendala yang ditemukan saat melakukan pelayanan *last minute arrival*. Selain itu, menyiapkan dokumentasi berupa gambar terkait apa yang perlu dipersiapkan.

b. Metode Wawancara

Penulis melakukan tanya jawab secara langsung dan tanpa terstruktur dengan *leader* dan kolega Guest Service Agent di Jumeirah Bali untuk mendapatkan tambahan pengetahuan lebih lengkap tentang pelayanan *last minute arrival* dan bagaimana standar *Leading Quality Assurance* diterapkan di Jumeirah Bali.

c. Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan adalah metode pengumpulan data dimana penulis membaca dan mencari referensi melalui buku-buku serta sumber-sumber tertulis

baik secara langsung maupun secara online yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu memberikan gambaran umum dan memaparkan pelayanan *last minute arrival* oleh Guest Service Agent sesuai standar *Leading Quality Assurance* di Jumeirah Bali secara sistematis dari tahap persiapan, pelaksanaan dan akhir menggunakan data-data yang sudah dikumpulkan sebelumnya baik pada saat praktik kerja lapangan maupun data yang diperoleh melalui buku-buku referensi.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang digunakan oleh penulis adalah sebagai berikut:

- a. Metode Informal adalah metode penyajian analisis data dengan kata-kata yang biasa, yang dapat dengan mudah dipahami, berupa sebuah penjelasan dan keterangan yang berkaitan dengan permasalahan yang diambil.
- b. Metode Formal adalah metode penyajian analisis data dengan menyajikan data berupa tanda-tanda tertentu seperti gambar, tabel dan sebagainya. Penggunaan metode ini yaitu dengan menggabungkan kata-kata dengan tanda.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan penjelasan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa tugas akhir dengan judul Pelayanan *Last Minute Arrival* oleh Guest Service Agent sesuai standar *Leading Quality Assurance* memiliki beberapa tahapan pelayanan. Tahapan tersebut seperti tahap persiapan yang harus dilakukan oleh Guest Service Agent meliputi absensi, *grooming* dan *briefing* departemen. Kemudian, tahapan kedua yaitu tahap pelaksanaan dengan menjelaskan tentang pelayanan Guest Service Agent pada saat tamu datang, registrasi dan mengantarkan tamu ke *Buggy Car*. Tahap Akhir dari semua proses yang sudah dilakukan oleh Guest Service Agent dalam memberikan pelayanan *Last Minute Arrival* sesuai standar *Leading Quality Assurance* yaitu, memperbarui informasi tamu di sistem Opera Cloud.

Dalam memberikan pelayanan GSA tentunya akan dihadapkan dengan berbagai kendala seperti adanya tamu yang komplain dan manajemen waktu yang tidak tepat. Adanya kendala ini harus dihadapi secara professional dan sesuai standar *Leading Quality Assurance* untuk menghindari adanya keluhan dari tamu atau komplain.

B. Saran

Berdasarkan pengalaman selama mengikuti praktik kerja lapangan di Jumeirah Bali, adapun beberapa saran yang dapat disampaikan guna meningkatkan kinerja dalam

pelayanan *Last Minute Arrival* oleh Guest Service Agent sesuai standar *Leading Quality Assurance* di Jumeirah Bali, sebagai berikut:

1. GSA sebaiknya meningkatkan koordinasi yang baik dengan departemen lain khususnya Housekeeping dan bagian Pastry dalam mempersiapkan villa dan *welcome amenities* untuk tamu *Last Minute Arrival* dan tetap memprioritaskan tamu tersebut. GSA sebaiknya meminta *update* secara berkala kepada Housekeeping terkait status kamar. Untuk tamu yang komplain terkait *welcome amenities* yang ada di villa sebaiknya sebelum bagian Pastry closed, GSA meminta untuk disediakan *spare welcome amenities* untuk mengantisipasi adanya *Last Minute Arrival* di jam-jam malam setelah bagian Pastry pulang.
2. Manajemen waktu yang kurang baik akan muncul karena beberapa faktor, selain faktor dari tamu yang datang kendala terkait manajemen waktu ini dapat terjadi karena kurangnya sumber daya manusia dalam setiap shift kerja. GSA sebaiknya mampu untuk menyampaikan kepada *leader* terkait kondisi yang sebenarnya terjadi di lapangan. Dengan begitu, *leader* dapat mendiskusikan kembali terkait dibutuhkannya tambahan sumber daya manusia seperti *Daily Worker* atau meminta bantu dari section lain di Front Office.

DAFTAR PUSTAKA

- Andayani, Ni Luh Henny. 2015. *Manajemen Divisi Kamar*. Singaraja: Graha Ilmu.
- Astawa, I Ketut, Anak Agung Putri Suardani, dan Istiarto. *Evaluasi Kepuasan Pelanggan di Belmond Jimbaran Puri Bali Melalui Leading Quality Assurance*. Jurnal Valid. Volume 14 Nomor 2. 2017. Badung: Politeknik Negeri Bali. Hal: 162-167.
- Badarudin, Muh. Nuswar. 2019. *The Effect of Guest Service Agent (GSA) Etiquette toward Guest Satisfactian (Study at Four Points by Sheraton Makassar Hotel)*. Skripsi. Makassar: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia.
- Chair, Ira Meirina dan Heru Pramudia. 2017. *Hotel Room Division Management*. Jakarta : Kencana.
- Hadi, Wisnu. *Peranan Front Desk Agent dalam Membentuk Citra Positif di Dunia Perhotelan*. Skripsi. Yogyakarta: AKPAR Bina Sarana Informatika Yogyakarta.
- Heryantika, Dhea. 2017. *Analisis Beban Kerja Guest Service Agent dan Belldriver pada Front Office Department di Tjokro Pekanbaru Hotel*. Skripsi. Pekanbaru: Universitas Riau.
- Komar, Richard. 2014. *Hotel Management*. Jakarta: Gramedia.
- Larasati, Sri. 2015. *Excellent Hotel Operation*. Yogyakarta: Euilibria.
- Mariyono, Joko. 2017. *Determinants of Demand for Foreign Tourism in Indonesia*. Jurnal Ekonomi Pembangunan. Volume 18 Nomor 1 Tegal: Universitas Pancasakti. Hal: 82-92.
- Mentari, Karina Rizka, Darmawan Ockto S, dan A. Faidlal Rahman. 2020. *Pengaruh Pelatihan Terhadap Keterampilan Pramusaji Food and Beverage Service di Hotel Swiss-Belinn Malang*. Jurnal Manajemen Perhotelan. Volume 6 Nomor 1. Malang: Universitas Brawijaya. Hal: 46-52.
- Murni, Ni Gusti Nyoman Suci dan Made Ruki. 2017. *Buku Ajar Reception*. Denpasar: Swasta Nulus.
- Prakoso, Prasetyo Aji. 2017. *Front Office Praktis*. Malang: Gava Media.

Sambodo, Agus. 2020. *Kantor Depan Hotel*. Makassar. Nas Media Pustaka.

Sugiama, G. 2014. *Pengembangan Bisnis dan Pemasaran Aset Pariwisata*. Bandung: Guardaya Intimarta.

Wijayanti, Ani dan Erlangga Brahmanto. 2020. *Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: Graha Ilmu

www.leadingquality.com. *A Unique Approach to On-Site, Comprehensive Service Assessments*. Diakses Tanggal 20 Maret 2023.