

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN MARRIOTT GUEST VOICE NEGATIVE  
COMMENT OLEH DELIGHTED TO SERVE AGENT  
DI RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Made Mas Ika Pertiwi**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN MARRIOTT GUEST VOICE NEGATIVE  
COMMENT OLEH DELIGHTED TO SERVE AGENT  
DI RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
Ni Made Mas Ika Pertiwi  
2015823026**

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

# **PENANGANAN MARRIOTT GUEST VOICE NEGATIVE COMMENT OLEH DELIGHTED TO SERVE AGENT DI RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA**

## **ABSTRAK**

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui Penanganan *Marriott Guest Voice Negative Comment* Oleh *Delighted To Serve Agent* di *Renaissance Bali Uluwatu resort & Spa* serta untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh *Delighted To serve Agent* di *Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa* dan mengenai cara mengatasinya.

Hasil dari penyusunan Tugas Akhir ini yaitu dalam menangani *Marriott Guest Voice Negative Comment* dibagi menjadi tiga tahapan, yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir. Tahap persiapan sendiri terdiri dari memperhatikan kebersihan diri, melakukan absensi, mengenakan uniform, serta memperhatikan peralatan kerja yang digunakan. Kemudian tahap pelaksanaan dimulai dari membuka dan login web *marriott guest voice*, kemudian melakukan *Marriott Guest Voice Tracking*, dilanjutkan dengan menindaklanjuti *Marriott Geues Voice Negative Comment* ke departemen lain.

Di tahap akhir terdiri dari memasukkan *Marriott Guest Voice* ke dalam *R Ways* yang sudah mendapat persetujuan dari *Duty Manager*. Selanjutnya mengenai kendala dalam menangani *Marriott Guest Voice Negative Comment* yaitu tidak ditemukannya reservasi tamu pada *opera system* serta tidak ditemukannya *profile note* tamu.

**PENANGANAN MARRIOTT GUEST VOICE NEGATIVE  
COMMENT OLEH DELIGHTED TO SERVE AGENT  
DI RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA**


Oleh:  
**Ni Made Mas Ika Pertiwi**  
NIM 2015823026


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,

  
**Dra. Made Ruki, M.Par**  
NIP. 196210061990102001

  
**Drs. I Wayan Jendra, M.Ed.,Admin**  
NIP. 196001251988031001

Disahkan oleh:  
Jurusan Pariwisata



**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  
<http://www.pnb.ac.id> E-mail [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Made Mas Ika Pertiwi  
NIM : 2015823026  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN MARRIOTT GUEST VOICE NEGATIVE COMMENT  
OLEH DELIGHTED TO SERVE AGENT  
DI RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA”**

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 2023  
Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Made Mas Ika Pertiwi  
NIM : 2015823026  
PS : DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan dihadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul PENANGANAN MARRIOTT GUEST VOICE NEGATIVE COMMENT OLEH DELIGHTED TO SERVE AGENT DI RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan Marriott Guest Voice Negative Comment oleh Delighted To Serve Agent Di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

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. I Nyoman 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 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 Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus Pembimbing pertama yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dra. Made Ruki, M.Par. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Drs. I Wayan Jendra, M.Ed.,Admin selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Martin Ehlers selaku General Manager di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Ibu Laura Fernandez selaku Training Manager di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak Simon Eka Putra selaku Front Office Manager yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi dan bimbingan selama penulisan tugas akhir.
10. Seluruh staff Hotel Renaissance Bali Uluwatu yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini.
11. Kepada Bapak I Nyoman Yudana dan Ibu Ni Ketut Wiani selaku orang tua yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyusun tugas akhir ini.

12 Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Disadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan 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, diharapkan semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Agustus 2023

Ni Made Mas Ika Pertiwi



## DAFTAR ISI

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan.....	5
1. Tujuan Penulisan.....	5
2. Kegunaan Penulisan.....	6
D. Metode Penelitian .....	7
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	7
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	8
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
A. Hotel.....	9
1. Pengertian Hotel.....	9
2. Klasifikasi Hotel .....	9
B. Front Office Department.....	13
1. Pengertian Front Office Department.....	13
2. Sections Front Office Department .....	14
C. Definisi Delighted To Serve (DTS) Agent .....	15
D. Definisi Marriott Guest Voice .....	15
E. Negative Comment .....	18

F. Definisi Penanganan .....	16
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>19</b>
A. Lokasi dan Sejarah Hotel .....	19
1. Lokasi Hotel.....	19
2. Sejarah Hotel.....	20
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel .....	21
1. Bidang Usaha Hotel .....	21
2. Fasilitas Hotel .....	22
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
A. Penanganan Marriott Guest Voice Negative Comment Oleh Delighted To Serve Agent di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.....	45
1. Tahap Persiapan .....	45
2. Tahap Pelaksanaan.....	51
3. Tahap Akhir .....	56
B. Kendala Yang Dihadapi Saat Penanganan Marriott Guest Voice Negative Comment Dan Cara Penanganannya .....	56
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>59</b>
1. Simpulan .....	59
2. Saran .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Logo Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.....	20
Gambar 3.2 Deluxe Room .....	23
Gambar 3.3 Junior Suite Room.....	23
Gambar 3.4 Executive Suite Room.....	24
Gambar 3.5 Family Loft Suite Room.....	25
Gambar 3.6 Premier Loft Suite Room .....	25
Gambar 3.7 Presidential Villa.....	26
Gambar 4.1 Uniform Trainee.....	48
Gambar 4.2 Meja Kerja DTs Agent.....	49
Gambar 4.3 Peralatan DTS Agent.....	50
Gambar 4.4 <i>Opera System</i> .....	50
Gambar 4.5 R Ways.....	51
Gambar 4.6 Login <i>Marriott Guest Voice</i> .....	52
Gambar 4.7 Kode <i>Print Grid</i> .....	52
Gambar 4.8 <i>Marriott Guest Voice</i> .....	53
Gambar 4.9 <i>Marriott Guest Voice Negative Comment</i> .....	54
Gambar 4.10 <i>Marriott Guest Voice</i> .....	56

## DAFTAR TABEL

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 3.1 Dimensi dan Kapasitas Meeting Room.....	31
Tabel 3.2 Dimensi dan Kapasitas Ballroom.....	32

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Jenis Restaurant di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa
- Lampiran 2. Jenis Bar di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa
- Lampiran 3. Jenis Swimming Pool di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa
- Lampiran 4. Roosterfish Beach Club
- Lampiran 5. Fasilitas Spa dan Recreation
- Lampiran 6. Kode Print Grid
- Lampiran 7. Guest Profile Note

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Bali sebagai salah satu pulau yang ada di Indonesia, dengan daya tarik dan nilai unik-nya terkenal sebagai pulau surga dengan pura untuk pemujaan Tuhan. Berbagai alasan wisatawan untuk mengunjungi Bali, seperti wisata budaya, wisata alam, maupun wisata kuliner. Bukan hanya itu, keramah-tamahan masyarakat serta adat istiadatnya membuat Bali menjadi terkenal, sekaligus sebagai penyumbangan devisa negara dan pendapatan daerah telah dibangun sesuai program pembangunan pemerintah. Pertumbuhan sektor pariwisata di Bali semakin meningkat, ditandai dengan maraknya pembangunan hotel di Bali.

Sebagai akibat dari perkembangan kunjungan wisatawan, pentingnya berbagai peranan hotel dalam industri pariwisata. Hotel telah berkembang menjadi salah satu penopang utama di dalam pembangunan pariwisata di Indonesia. Baik di kota besar maupun kecil telah memiliki hotel berbintang hingga bertaraf internasional. Hal ini mengingatkan bahwa kebutuhan orang-orang terhadap fasilitas akomodasi semakin meningkat.

Hotel menyediakan jasa penginapan, makan, dan minum serta jasa lainnya yang dimaksudkan untuk dapat memenuhi kebutuhan hidup para wisatawan. Dengan demikian jelas bahwa ada keterkaitan yang erat antara hotel dengan industri pariwisata. Kehadiran hotel mutlak diperlukan dalam industri pariwisata,

sebaliknya juga kebijaksanaan pemerintah di bidang pariwisata berpengaruh besar pada industri perhotelan.

Salah satu pelopor bisnis industri perhotelan ialah Marriott International, dengan salah satu *brand*-nya yang berdiri di Bali adalah Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa, yang merupakan salah satu Hotel Bintang 5 di Bali, yang memiliki konsep modern dan *casual*. Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa menjadi salah satu destinasi wisata yang menarik karena menawarkan berbagai fasilitas yang menarik. Hotel memerlukan beberapa departemen yang masing-masing memiliki tanggung jawab, seperti Front Office Department, Finance Department, Sales and Marketing Department, Human & Resources Department, Beverage and Food Department, Housekeeping Department, Lost and Prevention Department, and, Engineering Department.

*Front Office* terdiri dari 2 kata yaitu *front* berarti depan dan *office* berarti kantor, maka *Front Office* merupakan kantor bagian depan yang terdapat di hotel. Jadi, Front Office Department merupakan salah satu departemen yang bertanggung jawab mengenai proses *check-in* dan *check-out*, sebagai pusat informasi, membantu dalam membawakan barang bawaan tamu, sebagai *first impression* tamu saat pertama kali datang di hotel serta menjadi kesan akhir tamu sebelum meninggalkan hotel. Dimulai dari Bellman/Concierge Department yang menyambut kedatangan tamu dari tamu baru tiba di *lobby* dan membantu dalam menangani barang bawaan tamu, kemudian dilanjutkan oleh Front Desk Agent yang menangani proses *check-in* dan *check-out*, lalu diikuti Loyalty & Navigator yang melakukan *engagement*

kepada tamu, dilanjutkan oleh Delighted To Serve (DTS) Agent yang menerima dan menangani permintaan tamu selama *stay*.

DTS yang merupakan salah satu *section* di *Front Office* bertanggung jawab atas menangani permintaan, pertanyaan, maupun keluhan tamu *in-house* maupun keluhan yang diberikan melalui telepon. Walaupun berada di belakang, DTS sendiri merupakan *section* pertama yang mengetahui segala sesuatu yang dibutuhkan oleh tamu dan mencatat semua keluhan yang terjadi pada tamu *in house* maupun keluhan pada beberapa *service* yang diberikan. DTS Agent merupakan nama lain dari Telephone Operator yang digunakan di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. Salah satu *job desk* seorang DTS Agent yaitu melakukan meninjau *Guest Voice* yang disampaikan tamu setelah mendapatkan pengalaman menginap di hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa melalui web Marriott.

*Guest Voice* merupakan salah satu wadah yang menampung untuk komentar atau masukan dari konsumen yang ditujukan untuk suatu hotel. *Guest Voice* sendiri hanya bisa diakses di medallia atau web marriott. Berbagai komentar tamu baik positif maupun negatif dapat dilihat di web tersebut. Komentar positif dari tamu misalnya mengenai *staff* di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa bersikap ramah dan sangat membantu tamu, kemudian mengenai fasilitas hotel serta *service* yang ditawarkan memberikan kepuasan kepada tamu selama *stay*, selain itu mengenai kebersihan kamar tamu dan kebersihan hotel yang memuaskan. Untuk komentar negatif yang diberikan oleh tamu yakni mengenai harga makanan dengan kualitas makanan yang tidak sepadan. Tamu mengaku bahwa makanan yang dijual terlalu mahal untuk kualitas yang rendah. Komentar lain juga mengenai lokasi hotel yang



terlalu jauh dari pertokoan dan restoran lainnya. Ulasan negatif lainnya yaitu mengenai kayu yang menjadi *restaurant deck* sudah rapuh, usang, sehingga perlu diperbaiki agar tidak berbahaya bagi tamu. Ditemukan juga ulasan negatif lainnya yaitu tamu kecewa dengan adanya bali belly di air yang disediakan di *fitness center*. Jarak dari kamar tamu ke fasilitas hotel juga menjadi ulasan negatif untuk tamu, seperti dari kamar tamu menuju *jungle pool* yang memang dari *building 1, building 2, building 3, building 4* menuju ke *jungle pool* jaraknya jauh sehingga diperlukan *golf car* untuk menuju ke *poolnya*.

Selain itu, ulasan negatif lainnya yaitu tamu merasa kecewa dengan tempat *snorkeling* yang direkomendasikan. Tamu menulis bahwa tempat tersebut kotor dan sangat ramai, serta tamu merasa kecewa karena tidak direkomendasikan untuk menjelajahi Uluwatu. Dengan adanya tinjauan terhadap *guest voice* khususnya untuk komentar negatif, Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa dapat merespon cepat dan mengatasi berbagai macam kendala dengan balasan yang pastinya baik dan ramah. Khusus untuk komentar negatif diperlukan penanganan dengan tujuan agar permasalahan mengenai komentar negatif dapat dicarikan solusi dari permasalahannya

Berdasarkan latar belakang tersebut, mengenai *Marriott guest voice negative comment* maka diangkat sebuah judul “Penanganan Marriott Guest Voice Negative Comment oleh Delighted To Serve Agent di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pokok permasalahan yang dapat diuraikan yaitu:

1. Bagaimanakah Penanganan Marriott Guest Voice Negative Comment oleh Delighted to Serve Agent di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa?
2. Apa sajakah kendala-kendala yang dihadapi oleh Delighted To Serve Agent pada saat menangani Marriott Guest Voice Negative Comment di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa dan bagaimana cara mengatasinya?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut

### **1. Tujuan Penulisan**

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Untuk mengetahui Penanganan Marriott Guest Voice Negative Comment oleh Delighted To Serve Agent di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi Delighted To Serve Agent saat menangani Marriott Guest Voice Negative Comment di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa dan cara mengatasinya.

## 2. Kegunaan Penulisan

Adapun kegunaan dari penulisan tugas akhir ini adalah:

### a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang Front Office Department.
- 2) Mengetahui secara detail tentang Penanganan Marriott Guest Voice Negative Comment oleh Delighted To Serve Agent di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

### b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang Front Office Department.
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang Penanganan Marriott Guest Voice Negative Comment di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan penanganan *Marriott Guest Voice Negative Comment*.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat penanganan *Marriott Guest Voice Negative Comment*.

**D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Sub-bab ini berisikan penjelasan mengenai metode pengumpulan data baik itu metode wawancara, observasi maupun kepustakaan.

a. Metode Observasi

Metode Observasi adalah metode dengan pengamatan langsung mengenai Penanganan Marriott Guest Voice Negative Comment di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa dan terlibat langsung melalui *on the job training* selama enam bulan. Data yang dapat diperoleh dalam metode ini adalah cara penanganan dan bagaimana Manajer, Supervisor, dan staf yang dijadikan sebagai subjek observasi dalam proses Penanganan Marriott Guest Voice Negative Comment di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa serta bagaimana mereka dalam menerima dan mengolah informasi yang berkaitan dengan *guest voice negative comment* yang diberikan oleh tamu.

#### b. Metode Wawancara

Metode yang digunakan pada tahap pengumpulan data adalah metode wawancara tidak terstruktur dimana wawancara ini mengacu pada pertanyaan secara spontan dan cenderung mengikuti situasi dan kondisi narasumber yang diwawancarai. Data yang didapatkan dalam metode ini akan digunakan dalam pemahaman mengenai penanganan *Marriott guest voice negative comment* yang akan digunakan dalam pembahasan mengenai penanganan *Marriott Guest Voice Negative Comment*.

#### c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah metode pengumpulan data dengan membaca buku-buku serta mengumpulkan data dari sumber-sumber tertulis yang berkaitan dalam penyusunan tugas akhir. Data yang didapatkan dalam metode ini berupa *Standar Operational Procedure (SOP)* yang berlaku di Hotel dalam proses penanganan *Marriott Guest Voice Negative Comment*.

### 2. Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam penyusunan tugas akhir ini, digunakan metode deskriptif, yaitu cara cara menganalisis data dengan memaparkan dan menguraikan data yang diperoleh selama kegiatan praktek kerja lapangan secara lengkap sehingga mendapat simpulan yang bersifat representative.

### 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Dalam penyajian hasil analisis, digunakan metode informal dan metode formal. Metode penyajian informal adalah menyajikan hasil analisis dengan uraian atau

kata-kata biasa dari metode deskriptif, sedangkan metode penyajian formal adalah perumusan dengan tanda-tanda dan lambang-lambang.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan uraian mengenai penanganan *Marriott Guest Voice Negative Comment* oleh *Delighted To Serve* di *Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa*, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut:

Penanganan *Marriott Guest Voice Negative Comment* Oleh *Delighted To Serve* di *Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa* dibagi menjadi 3 tahap, yaitu:

1. Tahap persiapan terdiri dari persiapan diri yaitu memperhatikan kebersihan diri, melakukan absensi ketika sampai di tempat kerja, mengambil *uniform* yang bersih dan rapi di bagian laundry, kemudian persiapan di loker yaitu memakai *uniform* yang bersih dan rapi, memakai *name tag* dan *R pin*, memakai *make up* bagi *DTS Agent* wanita, merapikan rambut. Kemudian persiapan di tempat kerja meliputi membersihkan dan merapikan meja kerja, mengecek peralatan yang digunakan, membuka dan *login opera system*, membaca *R Ways*.
2. Tahap pelaksanaan yaitu dimulai dari membuka dan login web *Marriott Guest Voice* dengan menggunakan *ID DTS Supervisor*, melakukan *Guest Voice Tracking*, menindaklanjuti *Marriott Guest Voice Negative Comment* dengan departemen lain dengan menanyakan *issue* terkait *negative comment* yang diberikan oleh tamu, melaporkan ke *Duty Manager* maupun ke *Front*

Office Manager terkait *negative comment* sehingga bisa di *courtesy* melalui *e-mail*.

3. Tahap akhir yaitu memasukkan *Marriott Guest Voice Negative Comment* tersebut ke R Ways yang sudah disetujui oleh Duty Manager. Kemudian R Ways dikirim ke semua departemen yang ada di hotel.

Adapun kendala yang dihadapi DTS Agent saat menangani *Marriott Guest Voice Negative Comment* yaitu:

1. Tidak ditemukannya reservasi tamu sehingga DTS Agent tidak mengetahui informasi mengenai tamu. Hal tersebut dapat disebabkan karena nama tamu yang terdaftar di reservasi berbeda dengan yang di *Marriott Guest Voice*. Hal ini menjadi kendala dalam menangani *Marriott Guest Voice Negative Comment* dalam hal mengenai informasi tamu.
2. Tidak ditemukannya *profile note* dari tamu yang memberikan *negative comment*. Hal ini menjadi kendala dikarenakan perlu untuk memastikan bahwa tamu tersebut memang mendapatkan *issue* terkait *negative comment* yang diberikan.

## **B. Saran**

Berdasarkan pengalaman selama melakukan Praktek Kerja Lapangan di bagian Front Office Department di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa, penulis ingin menyampaikan beberapa saran yaitu sebagai berikut:

1. Diharapkan semua *staff* di semua departemen peduli dan bisa membantu tamu dengan maksimal. Apa yang dibutuhkan oleh tamu segera ditanggapi dan diselesaikan, dengan demikian tamu merasa *happy* selama tinggal.



2. Dalam hal penanganan tamu komplain, diharapkan *staff* yang *handle* komplain tersebut membuat *profile note* di reservasi tamu dengan demikian akan ada catatan atau rekam jejak mengenai permasalahan yang diajukan oleh tamu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ayuningtias, I. 2023. Delighted To Serve. (Pertiwi, M., Interviewer)
- Candrianto, C. 2021. Proses Penanganan *Clearance Out* Kapal Lokal KM. WMG 256 dan Kapal Asing TB. Harmony 8/BG. Bahari 2502 Oleh PT. Andromeda Sentral Pasifik Cabang Pontianak. Karya Tulis Diploma-III Fakultas Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga Universitas Maritim Amni, Semarang.
- Fitriasuri, F. 2019. Kualitas Tenaga Kerja Front Office Department Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Azza Hotel Palembang. *Jurnal Seminar Hasil Penelitian Vokasi*, Januari, 19-22. ISSN: 2654-5438.
- Harahap, Z., Leonandri, D., dan Sihombin, D. 2021. *Manajemen Strategi Pemasaran dan Penjualan Hotel*, hal. 42-43. Inteligencia Media. Diakses dari <https://books.google.co.id/>
- Hollander, J. 2023. *Guest Voice at Marriott: How Does the Program Work?* Diakses July 29, 2023 dari <https://hoteltechreport.com/news/guest-voice-marriott>
- Jennifer., Purnama, I. Y., dan Fivanda. 2022. "Penerapan Konsep Interior New Normal pada Lobby Hotel Ciputra Jakarta". *Jurnal Mezanin*, 5(1). Desember, 126.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). (Online). <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/komentar>. Diakses pada tanggal 20 Juli 2023
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). (Online). <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/negatif>. Diakses pada tanggal 20 Juli 2023
- Lumempow, K. R., Worang, F. G., dan Gunawan, E. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Swiss Belhotel Maleosan Manado". *Jurnal EMBA*, 11(1). Januari, 4.
- Martakusumah, S. 2018. Pentingnya Guest Voice Sebagai Bahan Evaluasi Di Hotel Fairfield By Marriott Surabaya. Tugas Akhir Dploma-III Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga, Surabaya
- Maulanasari, A.R. dan Asshofi, I.U.A. 2021. "Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Front Office Di Hotel Grasia Semarang". *Undergraduate Conference on Language, Literature, and Culture (UNCLE) Journal*, 1(1), April, 213.

- Sambodo, A. 2020. *Kantor Depan Hotel*. hal. 3. Diakses dari <https://books.google.co.id/>
- Sulistijo, S. dan Wijayanti, N.T. 2018. “Tugas dan Tanggung Jawab Telephone Operator Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel And Convention Grand Aston Yogyakarta”. *Hotelier Journal*, 5(1). Desember, 28
- Trianasari. 2019. *Kantor Depan Hotel*, hal. 11-17. Diakses dari <https://static1.undiksha.ac.id>.
- Yulianti, Triska. 2018 . Peranan Pramusaji Dalam Mencapai Target Guest Voice Di Marriott Cafe Hotel Jw Marriott Medan. Tugas Akhir Diploma-III Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara, Medan.