

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN GUEST VOICE SEBAGAI BAHAN EVALUASI
LAYANAN KAMAR OLEH LOBBY AMBASSADOR
DI THE WESTIN RESORT & SPA UBUD BALI**



Politeknik Negeri Bali

**Oleh
Ni Ketut Purnami Rusnyawati
2015823085**

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

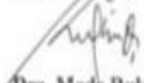
**PENANGANA GUEST VOICE SEBAGAI BAHAN EVALUASI
LAYANAN KAMAR OLEH LOBBY AMBASSADOR
DI THE WESTIN RESORT & SPA UBUD BALI**

Oleh
Ni Ketut Purnami Rusnyawati
NIM 2015823085

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,


Dra. Made Ruki, M.Par.
NIP 196210061990102001

Pembimbing II,


Drs. I Nyoman Kanca, M.Par.
NIP 196012311990111001

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua


Prof. Ni Made Yanawati, M.A.T.M., Ph.D.
NIP 196312281990102001



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN 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 di bawah ini:

Nama : Ni Ketut Purnami Rusnyawati
NIM : 2015823085
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**"PENANGANA *GUEST VOICE* SEBAGAI BAHAN EVALUASI
LAYANAN KAMAR OLEH *LOBBY AMBASSADOR*
DI THE WESTIN RESORT & SPA UBUD BALI"**

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 28 April 2023

Yang membuat pernyataan,



Ni Ketut Purnami Rusnyawati
: Ni Ketut Purnami Rusnyawati

: 2015823085

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya Tugas Akhir yang berjudul Penanganan *Guest Voice* Sebagai Bahan Evaluasi Layanan Kamar Oleh *Lobby Ambassador* Di The Westin Resort & SPA Ubud Bali ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan *Guest Voice* Sebagai Bahan Evaluasi Layanan Kamar Oleh *Lobby Ambassador* Di The Westin Resort & SPA Ubud Bali .

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 memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof Ni Made Ernawati, MATM, PhD, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Ketua Program Studi DIII Perhotelan yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di program studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par., M.Par selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan yang telah memberikan bimbingan selama proses Praktik Kerja Lapangan (PKL) berlangsung.
6. Dra. Made Ruki M.Par. selaku dosen pembimbing I yang dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi yang sangat berarti di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Drs. I Nyoman Kanca, M.Par. selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Seluruh Dosen Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan banyak ilmu serta pengetahuan selama perkuliahan.
9. Bapak I Wayan Raksa selaku General Manager The Westin Resort & SPA Ubud Bali yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di The Westin Resort & SPA Ubud Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
10. Bapak Enggal Aditya Prayoga selaku Front Office Manager The Westin Resort & SPA Ubud Bali yang telah memebrikan ilmu serta informasi yang sangat bermanfaat untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.

11. Bapak I Putu Eka Prema Putra selaku Front Office Supervisor yang telah memberikan banyak informasi mengenai penanganan guest voice, serta memberikan motivasi dan bimbingan untuk menulis tugas akhir ini.
12. Seluruh staff *Front Office* yang telah mengajarkan banyak hal perihal operasional Front Office, tentang apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan.
13. Bapak I Ketut Garus dan Ibu Ni Ketut Sudani selaku orang tua, dan saudara tercinta Ni Wayan Sri Rusmini dan Ni Kadek Hera Rusmawati, serta Ida Bagus Made Suarbawa yang terkasih dan seluruh keluarga besar yang tak henti-hentinya memberikan motivasi, dukungan, semangat serta doa selama menjalani perkuliahan.

Dalam tugas akhir ini pastinya 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, semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, 28 April 2023

Ni Kt. Purnami Rusnyawati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORSNLITS TUGAS AKHIR.....	
.....	iii
KATA PENGANTAR.....	
.....	iv
DAFTAR ISI.....	
.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	
.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	
.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Kegunaan Tugas Akhir	6
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	
.....	10
A. Pengertian dan Klasifikasi Hotel	
.....	10
B. Front Office.....	
.....	15

C. Lobby Ambassador.....	18
D. Guest Voice	19
E. Penanganan	23
F. Evaluasi Layanan Kamar	23
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	25
A. Lokasi dan Sejarah Hotel.....	25
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	30
C. Struktur Organisasi.....	44
BAB IV PEMBAHASAN.....	48
A. Penanganan Guest Voice Sebagai Bahan Evaluasi Layanan Kamar Oleh Lobby Ambassador di The Westin Resort & SPA Ubud Bali	49
B. Permasalahan yang dihadapi <i>Lobby Ambassador</i> dalam menangani guest voice sebagai bahan evaluasi layanan kamar	62
BAB V PENUTUP	65
A. Simpulan.....	65

B. Saran.....
..... 66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gamabar 3. 1 Logo The Westin Resort and SPA Ubud Bali	25
Gamabar 3. 2 Klasifikasi Kelas Marriott Internasional	26
Gamabar 3. 3 Deluxe Room with King and Twin Bed.....	32
Gamabar 3. 4 <i>Junior Suite Room</i>	32
Gamabar 3. 5 <i>Family Suite Room</i>	33
Gamabar 3. 6 <i>Executive Suite Room</i>	34
Gamabar 3. 7 <i>Villa</i>	35
Gamabar 3. 8 <i>Lobby</i>	36
Gamabar 3. 9 <i>Tabia restaurant</i>	37
Gamabar 3. 10 <i>Tall Trees Restaurant</i>	38
Gamabar 3. 11 <i>pool bar</i>	38
Gamabar 3. 12 <i>Lobby Bar</i>	39
Gamabar 3.13 <i>Havenly Spa</i>	40
Gamabar 3. 14 <i>Westin Workout</i>	41
Gamabar 3. 15 <i>Yoga Pavillion</i>	41
Gamabar 3. 16 <i>Kids Club</i>	42
Gamabar 3. 17 <i>Meeting Room</i>	43
Gamabar 3. 18 <i>Swimming Pool</i>	43
Gamabar 3. 19 Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i>	44
Gamabar 4. 1 Lobby Ambassador	51
Gamabar 4.2 Login Opera Sistem	53
Gamabar 4.3 Welcoing Blessing	54
Gamabar 4. 4 Lobby Ambassador ketika memasukan feedback dari tamu	57
Gamabar 4.5 <i>Log In Website Medallia</i>	58
Gamabar 4.6 Gues Voice	59
Gamabar 4.7 Guest Voice Review.....	61
Gamabar 4.8 Guest Voice Negatife Comment	61

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 <i>Type Of Room</i>	31
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampirn 1 : Gambar membuat *Welcome Card*

Lampiran 2 : Gambar *Set up Amenitie*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata adalah salah satu sektor potensial yang dikembangkan di Indonesia. Dengan keanekaragaman budaya serta alam yang dimiliki oleh Negara Indonesia, pengembangan pariwisata yang baik dapat menjadi salah satu aset yang akan mampu menarik wisatawan baik dari dalam maupun dari luar negeri.

Pulau Bali menjadi salah satu destinasi wisata yang paling diminati oleh sebagian besar wisatawan, baik wisatawan domestik maupun mancanegara. Hal ini disebabkan karena Bali memiliki objek wisata alam yang beragam dengan kebudayaan yang masih dilestarikan oleh masyarakatnya. Para wisatawan yang berkunjung ke Bali tak hanya mengunjungi Pulau Dewata ini hanya untuk berlibur, namun juga sebagai tempat untuk melakukan meeting maupun berbisnis. Karena potensi wisatawan yang meningkat, fasilitas-fasilitas yang mendukung kegiatan kepariwisataan juga telah banyak disediakan di Bali, salah satunya adalah jasa akomodasi seperti hotel.

Di Bali sendiri khususnya di daerah Ubud terdapat banyak *hotel* yang dapat dipilih sebagai tempat peristirahatan. Dengan banyaknya kompetitor - kompetitor baru, maka persaingan di industri *hotel* menjadi semakin ketat. Bisnis *hotel* memiliki pertumbuhan bisnis yang baik dan memberikan kontribusi untuk

perekonomian Indonesia. Hal yang menjadi pemicu semakin meningkatnya persaingan industri perhotelan yang ada di suatu daerah adalah karena meningkatnya sektor pariwisata dan perdagangan. Ketika tingkat pariwisata dan perekonomian semakin baik, maka akan menarik pengunjung yang berasal dari luar untuk singgah ke kota baik untuk sekedar berwisata atau untuk melakukan perjalanan bisnis.

Pada prinsipnya *hotel* adalah *akomodasi* yang menyediakan fasilitas jasa penginapan untuk masyarakat yang membutuhkan tempat tinggal sementara bagi pendatang yang sedang memiliki urusan bisnis atau sekedar berkunjung ke kota atau negara yang di tuju. Selain itu, *hotel* juga menyediakan jasa pelayanan kamar, jasa penyedia makanan dan minuman, serta jasa pencucian pakaian. Fasilitas tersebut diperuntukkan bagi para tamu yang bermalam di *hotel* ataupun terkadang para tamu hanya menggunakan beberapa fasilitas yang telah di sediakan atau di miliki oleh suatu hotel. Berdasarkan SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 (dalam Sulastiyono dalam Maluto 2014:1), "*Hotel* adalah suatu jenis *akomodasi* yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial". Berdasarkan definisi para ahli diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa hotel dikategorikan sebagai pelayanan publik atau pelayanan untuk masyarakat umum

dimana didalamnya terdapat pelayanan kamar, makanan, minuman dan fasilitas penunjang lainnya.

The Westin Resort & Spa Ubud, Bali merupakan salah satu hotel bintang 5 yang berada di bawah Marriott Internasional. The Westin Resort & Spa Ubud, Bali dibuka pada 29 Desember 2019 dibawah naungan PT. Bina Buana Sarana. *Hotel* ini merupakan salah satu *hotel* bintang lima yang bergerak di bidang pariwisata yaitu jasa penginapan yang memberikan pelayanan yang baik kepada tamu yang menginap dalam waktu singkat maupun waktu yang lama. The Westin Resort and Spa Ubud, Bali, Bali memiliki moto “*Lets Rise*” yang terinspirasi dari *trend* kesehatan dan perjalanan yang mendorong kepuasan terhadap tamu yang menginap. Selain itu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan selama menginap The Westin Resort & Spa Ubud, Bali memiliki *six pillars of wellness* yang merupakan dasar dari Westin brand program yang berfungsi sebagai dasar dalam menciptakan kegiatan maupun produk guna memberikan kepuasan terhadap tamu yang menginap. The Westin Resort & SPA Ubud, Bali memiliki beberapa untuk menunjang jalannya operasional hotel, mulai dari Front Office Departement, Housekeeping Departement, Human Resource Departement, Food & Beverage Departement, Seles & Marketing Departement, Engineering Departement, SPA & Recreation Departement, dan Loss Prevention. Salah satu department yang berperan penting terutama dalam jasa pengadaan layanan tamu di hotel adalah Front Office Departement.

Front Office terdiri dari 2 kata yaitu “*Front*” yang berarti depan dan “*Office*” yang berarti kantor, maka front office merupakan kantor depan atau bagian yang terdepan di hotel. *Front office* adalah salah satu department yang memiliki tanggung jawab atas penerimaan pemesanan kamar, proses *check in* dan *check out*, sebagai pusat informasi, membantu membawakan barang bawaan tamu dan menjadi kesan pertama tamu pada saat pertama kali datang di hotel serta menjadi kesan terakhir tamu sebelum meninggalkan hotel. Jadi *front office* harus memberikan pelayanan prima atau pelayanan yang belum pernah didapatkan oleh tamu agar para tamu merasa nyaman.

Front Office Departemen di The Westin Resort & SPA Ubud Bali memiliki beberapa *section* yaitu, Front Desk Agent (FDA/receptionist), At Your Service (AYS/telephone operator), Guest Relation Officer (GRO) dan Concierge/Lobby Ambassador. Masing-masing section ini memiliki tugasnya masing-masing yang pada intinya memberikan layanan yang prima baik pada saat datang, pada saat tinggal, ataupun pada saat berangkat.

Lobby Ambassador merupakan bagian dari concierge section di The Westin Resort & Spa Ubud Bali yang bertanggung jawab terhadap penanganan *guest voice* sebagai bahan evaluasi layanan kamar. Pelayanan kamar merupakan aset berharga yang akan langsung dinilai oleh tamu setelah menilai dari segi fasilitas yang ada. Disamping itu, pemilihan hotel yang dilakukan oleh tamu disesuaikan dengan kepribadian mereka. Misalnya tamu yang cenderung menyukai pemandangan alam

dan berjiwa traveler memilih hotel yang memiliki pemandangan alam yang memberikan ketenangan, kenyamanan dan kesegaran. Pada usaha perhotelan, tamu yang memiliki loyalitas akan menginap lagi di hotel tersebut dan tidak akan berpindah dengan mudah ke hotel yang lain. Mereka akan berpikir ulang dan mempertimbangkan dari berbagai aspek seperti kualitas, pelayanan, dan nilai yang diberikan oleh hotel tersebut tidak hanya memandang dari segi harga yang ditawarkan. Sehingga mereka akan kembali lagi dan tinggal di hotel untuk menghabiskan masa liburannya.

Guest Voice merupakan salah satu wadah yang menampung untuk komentar atau masukan dari konsumen yang ditujukan untuk suatu hotel agar bisa menjadi bahan evaluasi kinerja hotel dari segi pelayanan, kebersihan kamar, pemeliharaan dan kualitas makanan, *guest voice* menjadi tolak ukur hotel dari segi pengembangan dan evaluasi, *guest voice* tersebut memiliki tingkatan nilai yang menentukan baik tidaknya kualitas layanan yang diberikan hotel ke tamu, Score 1 sampai 6 menunjukkan score terendah yang artinya hotel tidak dapat memenuhi kualitas layanan sesuai ekspektasi tamu, Nilai 7-8 hotel dianggap sudah memberikan service yang baik namun masih dianggap perlu pengembangan dan perubahan, Nilai 9 - 10 hotel dianggap sudah memberikan service yang sangat baik. *Guest Voice* sendiri hanya bisa diakses di Medallia atau web Marriott dan hanya bisa diakses oleh para *manager*, *supervisor* dan *leader* suatu departemen.

Berbagai komentar maupun masukan yang didapati dari *guest voice* yang ditemui yaitu tamu memberikan komentar dan masukan seperti, proses *check-in* dan *check-out* yang kurang efisien sehingga tamu harus menunggu, kamar yang kurang kedap suara, *amenities* yang terletak jauh dari *bathtub* dan tamu menyarankan agar *amenities* diletakkan disamping *bathtub*, menu *breakfast* yang kurang menarik dan kurang bervariasi, dan lain-lain.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas maka judul Tugas Akhir yaitu “Penanganan *Guest Voice* Sebagai Bahan Evaluasi Layanan Kamar Oleh *Lobby Ambassador* di The Westin Resort & Spa Ubud Bali” akan dibahas pada bab-bab berikut ini.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas dapat dikemukakan rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penanganan *guest voice* sebagai bahan evaluasi layanan kamar oleh *Lobby Ambassador* di The Westin Resort & SPA Ubud Bali.
2. Permasalahan yang dihadapi oleh *Lobby Ambassador* dalam menangani *guest voice* sebagai evaluasi layanan kamar di The Westin Resort & SPA Ubud Bali.

C. Tujuan dan Kegunaan Tugas Akhir

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

1. Tujuan Penulisan Tugas Akhir

- a. Untuk mengetahui peran *Guest Voice* sebagai Bahan Evaluasi Layanan Kamar Oleh *Lobby Ambassador* Di The Westin Resort & SPA Ubud Bali
- b. Untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi oleh *Lobby Ambassador* dalam Penanganan *Guest Voice* sebagai Bahan Evaluasi Layanan Kamar Oleh *Lobby Ambassador* Di The Westin Resort & SPA Ubud Bali.

2. Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

- a. Bagi Mahasiswa

Sebagai Bahan referensi atau bacaan untuk mahasiswa/i yang ingin mengetahui Penanganan *Guest Voice* sebagai bahan evaluasi layanan kamar oleh *Lobby Ambassador* serta sebagai salah satu syarat akademis untuk dapat menyelesaikan studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

- b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Laporan Tugas Akhir ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan bacaan serta dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa/i jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali ataupun pihak lain yang membutuhkan.

- c. Bagi perusahaan

Diharapkan sebagai bahan masukan dan saran tentang permasalahan yang perlu mendapat perhatian mengenai Penangana *Guest Voice* Sebagai Bahan Evaluasi Layanan Kamar Oleh *Lobby Ambassador* Di The Westin Resort & SPA Ubud Bali

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam proses pengumpulan data, penulis menggunakan beberapa metode diantaranya sebagai berikut:

a. Metode observasi

Metode observasi adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara pengamatan dan terjun secara langsung dalam Penangan *Guest Voice* Sebagai Bahan Evaluasi Layanan Kamar Oleh *Lobby Ambassador* sesuai dengan data yang dibutuhkan selama melaksanakan praktek kerja lapangan di The Westin Resort & SPA Ubud Bali.

b. Metode wawancara

Metode pengumpulan data ini dengan cara wawancara atau bertanya langsung kepada staff Front Office Department mengenai peranan front office dalam penanganan *guest voice* serta hal-hal yang berkaitan dengan judul tugas akhir ini.

c. Metode kepustakaan

Pengumpulan data yang diperoleh dari berbagai buku, dan sumber yang berkaitan dengan Penangana *Guest Voice* Sebagai Bahan Evaluasi Layanan Kamar Oleh

Lobby Ambassador Di The Westin Resort & SPA Ubud Balisehingga informasi yang dituangkan ke dalam Tugas Akhir dapat lebih akurat dan *valid*.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam mengelola data-data yang telah dikumpulkan diatas, metode yang akan digunakan yaitu analisis deskriptif kualitatif yaitu menguraikan atau memaparkan keterangan beserta data-data yang diperoleh selama penelitian dalam bentuk penjelasan yang di dapat dari perusahaan selama mengadakan penelitian untuk menjawab permasalahan yang ada dalam Penanganan *Guest Voice* Sebagai Bahan Evaluasi Layanan Kamar Oleh *Lobby Ambassador* di The Westin Resort & SPA Ubud Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Teknik penyajian hasil analisis yang digunakan adalah teknik *informal* yaitu metode yang menyajikan data yang diperoleh melalui pengamatan secara langsung sesuai dengan kenyataan yang ada secara benar dan jelas mengenai Penangana *Guest Voice* Sebagai Bahan Evaluasi Layanan Kamar Oleh *Lobby Ambassador* Di The Westin Resort & SPA Ubud Bali.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Penanganan *guest voice* sebagai bahan evaluasi layanan kamar oleh *lobby ambassadordi* The Westin Resort & SPA Ubud Bali dilakukan dengan beberapa persiapan seperti persiapan diri, dan persiapan peralatan dan perlengkapan yang dilakukan semaksimal mungkin agar penanganan *guest voice* sebagai bahan evaluasi layanan kamar oleh *lobby ambassador* berjalan lancar dan tidak ada kendala maupun permasalahan nantinya.

Penanganan *guest voice* sebagai bahan evaluasi layanan kamar oleh *lobby ambassador* di The Westin Resort & SPA Ubud Bali dibagi menjadi tiga tahap pelaksanaan yaitu yang pertama *pre-arrival* dimana seorang *lobby ambassador* akan memilih tamu yang akan dijadikan target promotor, kemudian saat *arrival* *lobby ambassador* akan melayani tamu dari pertama kali tamu yang menjadi target promotor menginjakkan kakinya di hotel sampai tamu meninggalkan hotel. Saat *departure* seorang *lobby ambassador* akan melakukan *engagement* kepada tamu dan menanyakan bagaimana kesannya selama menginap di The Westin Resort & SPA Ubud Bali dan memasukan semua *feedback* yang diberikan oleh tamu ke dalam *guest experience platform (GXP)* dan selalu meminta izin akses membuka *medallia* ke *manager, supervisor*, ataupun *leader* yang bertugas agar selalu *update* mengenai *guest voice* dari tamu yang nantinya akan dijadikan bahan evaluasi layanan kamar oleh *lobby ambassador*.

Permasalahan yang dihadapi *lobby ambassador* yaitu kesulitan menangani isi *guest voice* dari tamu yang tidak menggunakan bahasa Inggris, tidak ditemukan reservasi tamu, dan penurunan nilai *guest voice* yang diakibatkan karena beberapa faktor seperti faktor human error, faktor pemberian informasi yang kurang lengkap, tidak ramah dalam menangani tamu, dan kurang cekatan dalam menangani tamu.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan saat menjadi *lobby ambassador* di The Westin Resort & Spa Ubud Bali dalam penanganan *guest voice* sebagai bahan evaluasi layanan kamar ada beberapa saran yang dapat disampaikan yaitu seluruh *front office staff* harus meningkatkan kemampuan dalam bahasa asing selain Bahasa Inggris, seperti *Japanese*, *China*, dan *Korea*, kemudian untuk permasalahan penurunan nilai *guest voice* karena faktor kurangnya memberi informasi kepada tamu, *human error*, tidak ramah dalam melayani tamu, dan kurang cekatan dalam melayani tamu. 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. Terutama yang hal yang harus diperhatikan adalah *check-in experience*. Karena pada saat tamu *check-in* hal pertama yang menjadi gambaran sesuatu operasional hotel dapat dinilai bagus, jadi ketika proses *check-in* seharusnya lebih ramah dan menjelaskan semua tentang fasilitas hotel dengan baik dan jelas terutama pada tamu yang pertama kali menginap di The Westin Resort & Spa Ubud Bali.

DAFTAR PUSTAKA

Arief, Abdul Rachman. 2005. Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran. Yogyakarta. Penerbit Graha Ilmu.

Bagyono. 2012. Pariwisata dan Perhotelan. ALFABETA, cv.

Chen, W., & Tabari, S. (2017). A study of negative customer online reviews and managerial responses on social media—case study of the marriott hotel group in Beijing. *Journal of Marketing and Consumer Research*, 41, 53-64.

Definisi Hotel. Accessed March 10, 2023.

<http://repository.polinela.ac.id/3300/2/bab%201-2%20-%20Septi%20Muslika.pdf>

Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2012. ” Arti Kata Penanganan”, (Online), (Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBi) Online – arti kata penanganan, diakses Tgl 01 Juli 2023.

Martakusumah, S. (2018). *Pentingnya Guest Voice Sebagai Bahan Evaluasi di Hotel Fairfield by Marriott Surabaya* (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).

Marriott Guest Voice. Accessed July 27, 2023.

https://repository.unair.ac.id/73287/1/ABSTRAK_FV.MP.12%2018%20Mar%20p.pdf

Teori L, Pelayanan A. 180. 2 *Fandy Tjiptono*. Andi; 2001:94. Accessed July 27, 2023.

<http://etheses.iainkediri.ac.id/1306/3/931308415%20BAB%20II.pdf>

Google Scholar. Google.com. Published 2023. Accessed July 27, 2023.

https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=guest+voice+marriott&oq=