

STANDAR OPERASIONAL SERVICE EXCELLENCE
DALAM MEMPERTAHANKAN KUALITAS PELAYANAN
***FRONT OFFICE* PADA JIMBARAN BAY BEACH RESORT**
& SPA



Oleh :

Ni Komang Puspita Karianti Putri

2215713116

PROGRAM STUDI ADMINISTRASIS BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

STANDAR OPERASIONAL SERVICE EXCELLENCE
DALAM MEMPERTAHANKAN KUALITAS PELAYANAN
FRONT OFFICE PADA JIMBARAN BAY BEACH RESORT
& SPA



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh :

Ni Komang Puspita Karianti Putri

2215713316

PROGRAM STUDI ADMINISTRASIS BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

PRAKATA

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat Rahmat-Nyalah penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “ Implementasi *Service Excellence* dalam mempertahankan Kualitas Pelayanan *Front Office* pada Jimbaran Bay Beach Resort & Spa “. Adapun tujuan dari penyusunan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi di program Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Dalam Menyusun Tugas Akhir ini, penulis memiliki banyak kendala yang dihadapi akibat terbatasnya pengetahuan yang dimiliki, namun berkat adanya bimbingan dan dukungan positif dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung membantu menyelesaikan Tugas Akhir ini. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam – dalamnya kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE. MBA. Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah
3. Bapak I Made Widiantara, S.Psi.,M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis.
4. Pembimbing I Bapak I Made Widiantara, S.Psi.,M.Si dan Pembimbing II Dra. Anak Agung Raka Sitawati, M.Pd

5. Ibu Kadek Subakti Ningsih selaku HRD Jimbaran Bay Beach Resort & Spa yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat melaksanakan Magang Kerja di perusahaan ini.
6. Seluruh anggota keluarga yang selalu memberikan semangat, perhatian, bimbingan, dan mendoakan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Teman – teman seperjuangan khususnya Leoni, Nadia, Windy dan Dwik yang memberikan dukungan dan semangat selama penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dengan keterbatasan kemampuan, tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun dan mengembangkan tugas akhir ini. Akhir kata semoga tugas akhir ini bermanfaat untuk pembaca dan mahasiswa Politeknik Negeri Bali.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
Badung, 24 Februari 2025
POLITEKNIK NEGERI BALI

Penulis

ABSTRAK

STANDAR OPERASIONAL *SERVICE EXCELLENCE* DALAM MEMPERTAHANKAN KUALITAS PELAYANAN *FRONT OFFICE* PADA JIMBARAN BAY BEACH RESORT & SPA

Oleh

Ni Komang Puspita Karianti Putri

2215713116

Penelitian ini membahas tentang implementasi *Service Excellence* pada pelayanan *Front Office* di Jimbaran Bay Beach Resort & Spa. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi *service excellence* diterapkan, hambatan yang dihadapi, serta solusi yang dilakukan untuk mempertahankan kualitas pelayanan kepada tamu. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *service excellence* dilakukan melalui peningkatan kompetensi staf, pemanfaatan teknologi dalam pelayanan, serta evaluasi kinerja secara berkala. Hambatan yang ditemui antara lain keterbatasan anggaran, kendala sistem seperti *Visual Hotel Program (VHP)*, dan komunikasi yang kurang efektif antarstaf maupun dengan tamu. Solusi yang dilakukan manajemen meliputi prioritas kebutuhan, pelatihan rutin, optimalisasi penggunaan teknologi, serta perbaikan koordinasi antar departemen. Kesimpulannya, penerapan *service excellence* di *Front Office* Jimbaran Bay Beach Resort & Spa dapat meningkatkan kepuasan tamu apabila didukung dengan sumber daya manusia yang profesional, sistem kerja yang terintegrasi, dan manajemen yang responsif terhadap kendala yang muncul.

Kata kunci : *Service Excellence*, Standar Operasional, Kualitas Pelayanan, *Front Office*, Jimbaran Bay Beach Resort & Spa

DAFTAR ISI

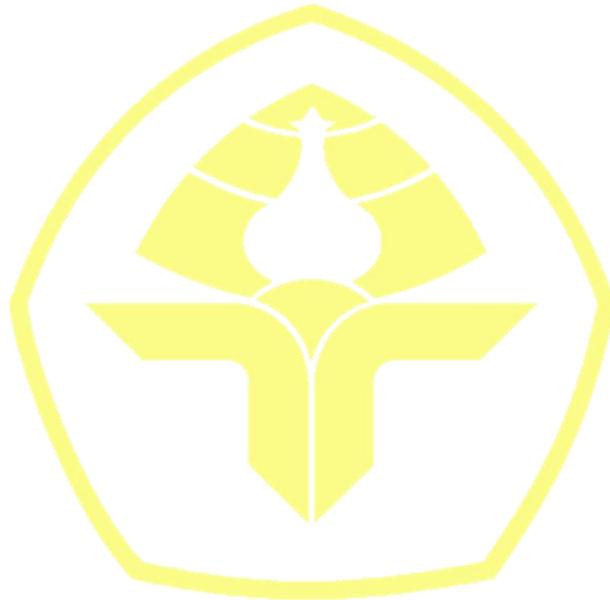
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
PRAKATA	iii
ABSTRAK	v
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Pokok Permasalahan	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Metode Penelitian	8
1. Lokasi Penelitian	8
2. Objek Penelitian	9
3. Data Penelitian	9
F. Metode Pengumpulan Data	10
G. Metode Analisis data	12
H. Triangulasi Data	13
BAB II	15
LANDASAN TEORI	15
A. Pengertian <i>Service Excellence</i>	15
B. Kualitas	19
C. Pelayanan (Jasa)	20
D. Kualitas Pelayanan	21
E. <i>Front Office</i>	23
F. Receptionist	28

G. Hasil Penelitian Sebelum dan Sesudah	29
DAFTAR ISI	
BAB III	35
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	35
A. Sejarah Perusahaan	35
B. Bidang Usaha	38
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	46
BAB IV	49
HASIL DAN PEMBAHASAN	49
A. Kebijakan Perusahaan	49
B. Analisis Dan Interpretasi Data	54
BAB V	79
Simpulan dan Saran	79
A. Simpulan	79
B. Saran	80
Daftar Pustaka	82
Lampiran	

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

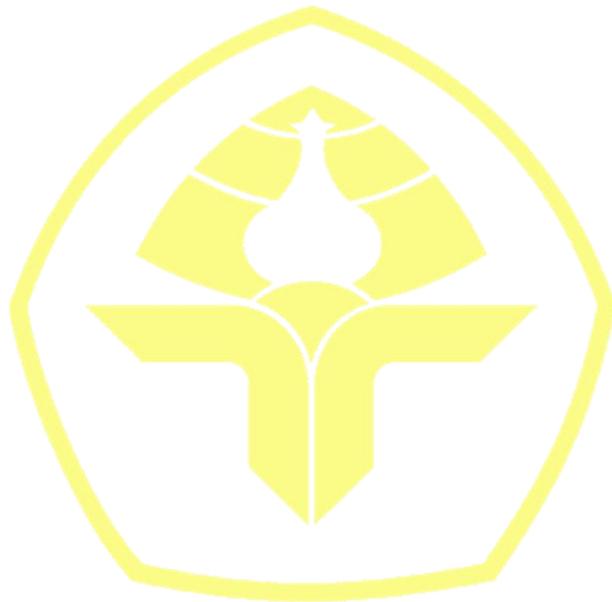
Gambar 1.1 Jimbaran Bay Beach Resort & Spa Reviews	5
Gambar 1.2 Lokasi Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.....	9
Gambar 3.1 Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.....	34
Gambar 3.2 Logo Jimbaran Bay Beach Resort & Spa	35
Gambar 3.3 Struktur <i>Front Office</i>	45
Gambar 4.1 <i>Grooming</i> Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.....	53
Gambar 4.2 <i>Reception</i> Jimbaran bay Beach resort & Spa	58
Gambar 4.3 <i>Front Office</i> Jimbaran Bay Beach Resort & Spa	63
Gambar 4.4 <i>Guest Reviews</i> Jimbaran Bay Beach Resort & Spa	64



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu	32
--------------------------------------	----



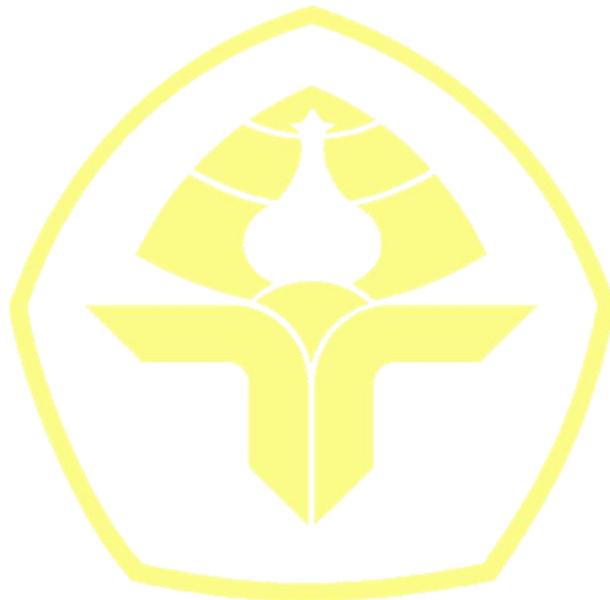
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Wawancara

Lampiran 2 Guest Comment Offline

Lampiran 3 Pertanyaan Wawancara



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang memiliki peranan penting dalam perekonomian Indonesia. Sebagai negara kepulauan yang kaya akan keanekaragaman budaya, alam, serta sejarah, Indonesia memiliki potensi besar untuk berkembang di sektor pariwisata. Setiap tahun, jumlah wisatawan domestik maupun mancanegara yang berkunjung ke Indonesia terus mengalami peningkatan, baik untuk tujuan rekreasi, bisnis, maupun konferensi. Sektor ini melibatkan berbagai layanan dan fasilitas seperti transportasi, akomodasi, kuliner, dan hiburan.

Seiring dengan meningkatnya jumlah wisatawan domestik maupun mancanegara, permintaan terhadap layanan perhotelan yang berkualitas dan berstandar internasional juga semakin tinggi. Menurut (Erianto & Medan, 2022) Hotel adalah suatu Perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Hotel memegang peranan penting sebagai fasilitas utama penyedia akomodasi bagi wisatawan selama mereka berada di suatu destinasi. Tidak hanya

menyediakan tempat beristirahat, hotel juga menawarkan berbagai layanan tambahan seperti makanan, minuman, serta fasilitas penunjang lain yang mendukung kenyamanan dan pengalaman berwisata secara menyeluruh. Kondisi ini mendorong industri perhotelan untuk terus berinovasi, baik dalam hal pelayanan, fasilitas, maupun pengelolaan sumber daya manusia yang profesional dan berorientasi pada kepuasan tamu.

Jimbaran Bay Beach Resort & Spa adalah hotel berbintang empat yang terletak di tepi Pantai Kedonganan, Bali, Indonesia. Semakin pesatnya wisatawan yang berkunjung ke Bali, tentu mendorong perusahaan untuk lebih meningkatkan pelayanan tamu yang dapat membantu mempertahankan dan meningkatkan perkembangan hotel. Memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan di hotel adalah kunci dari keberhasilan jangka panjang, kepuasan tamu, dan daya saing di industri perhotelan.

Menurut (Putra et al., 2023), *Front Office* berasal dari Bahasa Inggris "*front*" yang memiliki arti depan dan "*office*" memiliki arti kantor. Jadi *Front Office* merupakan kantor depan. Dalam konteks pengertian hotel, kantor depan merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya dibagian depan *lobby*. *Front Office* merupakan bagian yang sangat penting dalam operasional hotel, karena menjadi garda terdepan dan titik pertama dalam interaksi tamu dengan hotel saat mereka tiba, baik itu dalam bentuk reservasi,

check-in, atau sekadar mendapatkan informasi memberikan pelayanan kepada tamu. Tugas utama *Front Office*, adalah memberikan pengalaman pertama yang positif kepada tamu dan memastikan tamu merasa nyaman, puas, serta mendapatkan layanan yang sesuai dengan harapan mereka. Kesan yang pertama sangat berpengaruh terhadap pengalaman keseluruhan tamu selama menginap di hotel.

Oleh karena itu, *Front Office* harus memiliki sikap yang ramah, profesional, dan siap membantu untuk menciptakan kesan positif tersebut. Keterampilan komunikasi, pengetahuan tentang layanan hotel, serta kemampuan dalam menghadapi situasi yang berbeda adalah kunci kesuksesan seorang *receptionist*.

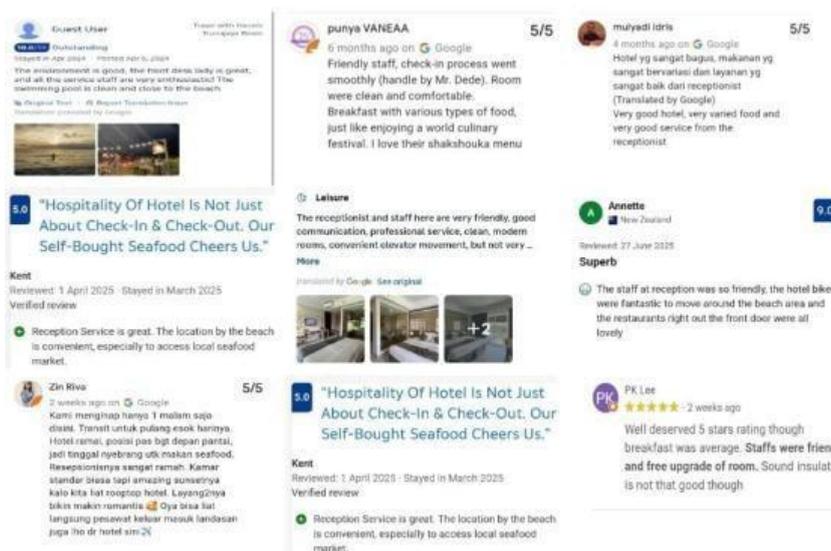
Service Excellence atau pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "*excellence service*" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik (Alhanani & Santoso, 2023). Menurut (Olivia Oya & Suprapti, 2022) mendefinisikan pelayanan prima dalam keseharian berbahasa Inggris tidak disebut dengan istilah sebagai premium service, melainkan dengan *service excellent* (pelayanan yang unggul, pelayanan dengan mutu terbaik) atau dengan excellent service (keunggulan dalam pelayanan, dan sangat baik sekali). Kunci utama dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan, terutama dalam industri perhotelan yang sangat mengedepankan pengalaman tamu. *Service excellent* tidak

dapat dipisahkan dalam bidang perhotelan, hal ini terjadi karena bagus atau tidaknya pelayanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap terhadap jumlah tamu atau konsumen yang datang, maka dari itu dengan penerapan *service excellent* rasa kepercayaan dan kepuasan konsumen dapat membangun citra perusahaan yang baik (Sari et al., 2022). Kesimpulannya, *Service Excellence* (pelayanan prima) artinya memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan hingga melebihi ekspektasi mereka. Bukan hanya cepat dan ramah, tetapi juga penuh perhatian, tulus dan solutif, agar pelanggan merasa dihargai, merasa nyaman, dan puas setelah berinteraksi dengan kita.

Dalam dunia perhotelan, *Service Excellence* menjadi nilai tambah yang membedakan satu hotel dengan lainnya, bahkan dapat memengaruhi reputasi dan tingkat kunjungan wisatawan ke suatu destinasi. Oleh karena itu, untuk mewujudkan layanan yang konsisten dan berkualitas tinggi dengan menerapkan prinsip *Service Excellence*, hotel tidak hanya memenuhi harapan tamu, tetapi juga menciptakan pengalaman menginap yang berkesan dan tak terlupakan. Selain itu, penerapan *Service Excellence* di Jimbaran Bay Beach Resort & Spa tercermin dari berbagai ulasan positif yang konsisten di sejumlah platform online, seperti TripAdvisor, Google Reviews, Traveloka, Agoda, Booking.com, dan Tiket.com. Penilaian tamu pada platform tersebut menunjukkan

kepuasan tinggi terhadap kualitas layanan, keramahan staf, kebersihan, serta fasilitas yang disediakan. Konsistensi ulasan positif ini menjadi indikator nyata bahwa Jimbaran Bay Beach Resort & Spa mampu memberikan pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan tamu.

Berikut terdapat bukti mengenai rating *Service Excellence* pada Jimbaran Bay Beach Resort & Spa sebagai berikut :



Gambar 1 1 Jimbaran Bay Beach Resort & Spa

Sumber : Jimbaran Bay Beach Resort & Spa

Dalam hal ini tamu yang menginap di hotel tentunya memiliki pengalaman selama menginap, kemudian *Front Office* akan meminta *guest review* selama tamu menginap di hotel pada saat tamu *check out*. Para tamu akan memberikan komentar dan saran yang akan mereka unggah di laman *booking*-an atau melalui *guest comment offline*. Untuk meminimalisir kesan pelayanan yang kurang baik yang berakibat fatal bagi hotel, maka sebagai *front liner*

memiliki tanggung jawab yang cukup tinggi untuk memastikan tamu memiliki pengalaman yang memuaskan dan pelayanan terbaik mulai dari proses *check-in* sampai *check-out*.

Berdasarkan hasil pengamatan dan penelusuran di berbagai platform booking online maupun ulasan di *Google*, seluruh departemen di hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa secara konsisten mendapatkan penilaian yang sangat baik dari para tamu. Mulai dari housekeeping, food and beverage, hingga layanan umum lainnya, semuanya menunjukkan kinerja yang memuaskan dan mencerminkan penerapan standar pelayanan yang tinggi. Namun, dalam penelitian ini penulis memilih untuk memfokuskan kajian pada departemen Front Office. Alasan utama pemilihan ini adalah karena saya memiliki pengalaman langsung saat menjalani praktik kerja lapangan di bagian tersebut. Pengalaman tersebut memberikan saya pemahaman yang lebih mendalam mengenai proses kerja, tantangan, serta penerapan *service excellence* secara nyata dalam interaksi langsung dengan tamu.

Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan diatas, penulis tertarik untuk mengangkat judul tentang **Standar Operasional *Service Excellence* dalam mempertahankan Kualitas Pelayanan *Front Office* pada Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.**

B. Pokok Permasalahan

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Standar Operasional *Service Excellence* dalam mempertahankan kualitas Pelayanan di bagian *Front Office* pada Jimbaran Bay Beach Resort & Spa?
2. Apa saja hambatan atau tantangan yang dihadapi dalam Standar Operasional *Service Excellence* dan Solusi untuk mengatasi hambatan Standar Operasional *service excellence* di *Front Office* pada Jimbaran Bay Beach Resort & Spa?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana Standar Operasional *Service Excellence* dalam mempertahankan kualitas Pelayanan di bagian *Front Office* Jimbaran Bay Beach resort & Spa.
2. Untuk mengidentifikasi apa saja hambatan atau tantangan dalam Standar Operasional *Service Excellence* dan apa solusi yang tepat dalam mengatasi hambatan Standar Operasional *Service Excellence* untuk mempertahankan kualitas Pelayanan *Front Office* pada Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa

- a. Sebagai salah satu syarat kelulusan program studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
- b. Untuk mengembangkan ilmu bagi penulis dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang dituntut selama kuliah dan praktek kerja lapangan.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

- a. Untuk menambah referensi dalam pengembangan kurikulum di Jurusan Administrasi Bisnis
- b. Sebagai bahan bacaan dan perbandingan antara teori dan praktek di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali,

3. Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan dalam mengevaluasi kinerja *Front Office* serta dapat memahami tantangan yang dihadapi oleh *staff Front Office*.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di hotel Jimbaran Bay Beach resort & Spa, berlokasi Jalan Pantai Kedonganan No. 888, Kedonganan, Kuta, badung, bali.



Gambar 1 2 Lokasi Jimbaran Bay Beach resort & Spa

Sumber : Jimbaran Bay Beach Resort & Spa

2. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah Standar Operasional *Service Excellence* dalam Mempertahankan Kualitas Layanan *Front Office* pada Jimbaran Bay beach resort & Spa.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, Menurut Sugiyono (2018:213) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna. Data kualitatif juga cenderung bersifat deskriptif dan mendalam, fokusnya pada makna, persepsi, dan pengalaman individu atau kelompok yang sedang menjadi obyek penelitian.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Menurut (Satrio Azhari & Amaliyah, 2024), menyatakan bahwa data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan pertanyaan penelitian. Pengumpulan data primer ini dengan melakukan wawancara secara langsung dengan karyawan yang berhubungan dengan penelitian ini, yaitu *Front Office departement* Jimbaran bay Beach Resort & Spa.

2) Data Sekunder

Menurut (Satrio Azhari & Amaliyah, 2024) Data sekunder merupakan data yang bukan dihasilkan dan dikumpulkan oleh peneliti melainkan diperoleh dalam bentuk yang sudah diolah. Data sekunder akan didapatkan dari media sosial, *review google* dan *guest comment offline* yang sudah disetujui oleh Supervisor *Front Office* Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.

F. Metode Pengumpulan Data

1. Wawancara

Interview atau lebih sering dikenal dengan istilah wawancara adalah suatu teknik dalam pencarian data yang dilakukan dengan

cara menjalin komunikasi secara langsung dengan subjek, responden atau narasumber (Satrio Azhari & Amaliyah, 2024). Wawancara ini dilakukan langsung oleh supervisor dan staf *Front Office* Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.

2. Dokumentasi

Menurut (Iqbal Husaeni et al., 2024), teknik pengumpulan dengan dokumentasi untuk melengkapi metode observasi dan wawancara agar lebih kredibel dan dapat dipercaya. Dokumentasi adalah catatan penelitian baik berupa gambar, tulisan, maupun catatan tindakan. Metode dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui gambar dan komentar tamu (*offline* dan *online*).

3. Observasi

Menurut (Iqbal Husaeni et al., 2024), adalah data yang diperoleh melalui turun langsung kelapangan untuk mendapatkan informasi dan sumber data. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini, diperoleh melalui pengamatan secara langsung selama praktek kerja lapangan selama 6 bulan.

4. Studi Pustaka

Mengumpulkan informasi melalui berbagai sumber, seperti buku, jurnal, artikel, dan literatur lainnya, terkait dengan topik yang sedang diteliti atau dibahas. Studi Pustaka di dapatkan dari Buku *Cutomer Service Excellent* (Teori dan Praktik) (Dr. Kasmir, S.E., 2017).

G. Metode Analisis data

Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis deskriptif kualitatif. Dalam metode ini dapat diuraikan dan simpulkan semua sumber dari hasil wawancara dan observasi melalui informasi-informasi atau fenomena yang berhubungan dengan pokok masalah diatas.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Miles and Huberman yang mengemukakan tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif, yaitu :

1. Reduksi Data

Menurut (Iqbal Husaeni et al., 2024) reduksi data adalah data yang diperoleh dari lapangan. Datanya cukup banyak serta beragam, maka dengan cara mereduksinya peneliti akan bisa mengeliminasi data yang tidak perlu.

2. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif setelah data direduksi dapat dilakukan penyajian dengan menyajikannya dalam bentuk *table*, grafik, *pictogram* dan sejenisnya agar penyajian data lebih mudah dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan

Dalam analisis Miles dan Huberman selanjutnya menarik Kesimpulan. Penarikan Kesimpulan dengan menemukan makna atau pemahaman dari data yang sudah dikumpulkan. Jadi, tidak

asal menarik kesimpulan tetapi memastikan bahwa apa yang disimpulkan itu memang benar adanya.

H. Triangulasi Data

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu menurut sugiyono dalam (Iqbal Husaeni et al., 2024). Triangulasi merupakan usaha untuk mengecek keabsahan data atau informasi dari sudut pandang yang berbeda-beda terhadap apa yang telah dilakukan oleh periset, caranya adalah dengan sebanyak mungkin mengurangi ketidakjelasan dan makna ganda yang terjadi ketika data dikumpulkan dan dianalisis. Triangulasi diartikan juga sebagai kegiatan pengecekan data melalui beragam sumber, Teknik dan waktu. Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan Teknik sebagai berikut :

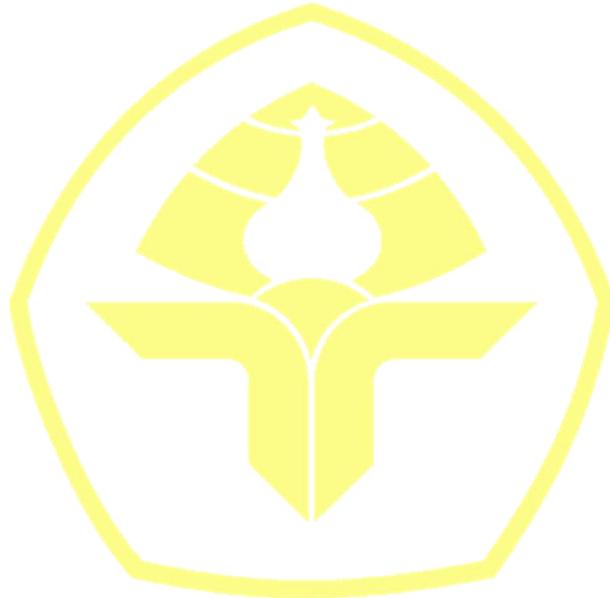
1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah triangulasi pertama yang dibahas dalam menguji data dari beberapa informan yang akan menerima informasinya dengan cara melakukan pengecekan data yang diperoleh selama penelitian melalui berbagai sumber atau informan, dapat meningkatkan kredibilitas data (Husnullail. M et al., 2024). Data dalam penelitian ini dikumpulkan dari dua orang informan, yaitu I Gede Tristiana Adi Putra selaku supervisor *Front Office* dan Jordy Nerlanda sebagai *senior* staf *Front Office* di Jimbaran Bay

Beach Resort & Spa.

2. Triangulasi Teknik Data

Triangulasi Teknik data merupakan data yang kita kumpulkan dengan berbagai cara yang berbeda, misalnya wawancara, observasi, dokumentasi atau teknik lain, agar hasilnya lebih lengkap dan bisa dipercaya. Penelitian ini menggunakan pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi di *Front Office* Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

Simpulan dan Saran

A. Simpulan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi langsung, serta pengalaman selama praktik kerja lapangan di Jimbaran Bay Beach Resort & Spa, dapat disimpulkan bahwa :

1. Pelaksanaan Standar Operasional *Service Excellence* pada bagian *Front Office* telah berjalan dengan cukup baik. Hal ini terlihat dari sikap staf yang ramah, kemampuan komunikasi yang baik, serta tindakan cepat dan tanggap dalam menangani kebutuhan dan keluhan tamu. Pelayanan yang diberikan juga sudah sesuai dengan indikator pelayanan prima kemampuan (*Ability*), sikap (*attitude*), tindakan (*action*), tanggung jawab (*accountability*), perhatian (*attention*), dan penampilan (*appearance*). Selain itu, ciri-ciri pelayanan prima menurut Kasmir juga tercermin dalam cara staf memberikan rasa percaya, tanggung jawab dari awal hingga akhir, serta menghadirkan kenyamanan bagi tamu.
2. Dalam pelaksanaannya tetap ditemukan beberapa tantangan, seperti keterbatasan tenaga kerja, error pada sistem VHP, dan gangguan pada alat pembuat *room key*. Hambatan-hambatan tersebut sempat memengaruhi kelancaran operasional dan kecepatan pelayanan. Namun, pihak hotel sudah mengambil

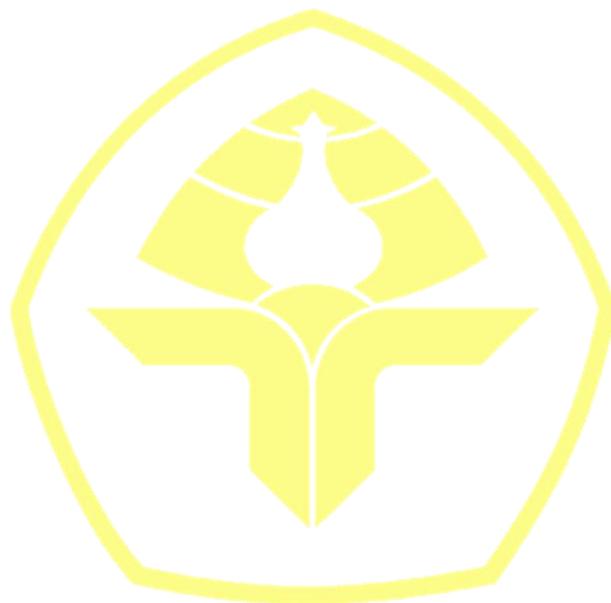
langkah-langkah penanganan seperti penambahan tenaga *daily worker*, pelatihan staf, hingga penanganan teknis secara mandiri. Hal ini membuktikan bahwa semangat untuk tetap menjaga kualitas pelayanan tetap dijalankan dengan baik oleh tim *Front Office*.

B. Saran

Dari temuan yang ada, penulis memberikan beberapa saran yang mungkin bisa membantu peningkatan pelayanan di masa mendatang sebagai berikut :

1. Manajemen dapat lebih sering melakukan evaluasi jumlah tenaga kerja terutama saat musim ramai, agar beban kerja tidak terlalu berat dan pelayanan tetap maksimal.
2. Sistem seperti VHP dan alat pembuat kunci kamar sebaiknya dicek secara berkala oleh tim IT, serta diberikan pelatihan dasar *troubleshooting* kepada staf *Front Office* agar tidak terlalu bergantung pada pihak teknis.
3. Penting juga untuk terus menjaga motivasi dan semangat kerja staf dengan menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan mendukung, karena pelayanan terbaik juga sangat dipengaruhi oleh kondisi fisik dan mental staf.

Dengan memperhatikan hal-hal tersebut, diharapkan pelayanan *Front Office* ke depannya bisa semakin maksimal dan memberikan kesan yang mendalam bagi setiap tamu yang datang.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Daftar Pustaka

- Agilika, N. D., Brahmanto, E., Bina, U., Informatika, S., Excellent, S., & Tamu, P. (2021). Service Excellent Front Office dalam Menangani Permintaan Tamu di The Westlake Resort Yogyakarta. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 3(2), 60–66.
<https://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP/article/view/631>
- Alhanani, G., & Santoso, B. (2023). Dampak Service Excellent Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Strawberry. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 6(3), 397–403. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v6i3.55025>
- Andayani, N. K. P. (2024). Penerapan Excellenct Service dan Personal Selling untuk Meningkatkan Hilton Honors Membership Enrollment pada Hilton Bali Resort Nusa Dua (Issue Table 10).
- Apriliansa, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504. <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>
- Damayanthi, K. M., & Susanti, L. E. (2023). Analisis Penerapan Excellent Service Front Office untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(9), 2067–2072. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i9.545>
- Dr. Kasmir, S.E., M. M. (2017). *Cuctomer Service Excellent : Teori dan Praktik*.
- Erianto, E., & Medan, P. P. (2022). *Jurnal Akomodasi Agung Vol -IX April 2022 ISSN 2503-2119 Jurnal Akomodasi Agung Vol -IX NO . 1 April 2022 ISSN 2503- 2119. 1.*
- Fadhilah, S. N., Vanel, Z., Kristen, U., & Wacana, S. (2024). *Vogis_12_1_2_12 3axapoe 2012.Pdf*. 3(1), 14–27.
- Gunawan, F. (2021). *Penerapan Service Excellent Pada Masa Covid-19 Dalam Membangun Loyalitas Nasabah di BPR Nusamba Rambipuji*.
http://digilib.uinkhas.ac.id/7608/%0Ahttp://digilib.uinkhas.ac.id/7608/1/FAISOL GUNAWAN_E20171187.pdf
- Husnullail. M, Risnita, Jailani, M. S., & Asbui. (2024). Tehnik Pemeriksaan Keabsahan Data dalam Riset Ilmiah. *Jurnal Genta Mulia*, 15(2), 70.

- Iqbal Husaeni, Evi Martaseli, & Andri Indrawan. (2024). Penerapan Isak 35 Dalam Penyajian Laporan Keuangan Pada Masjid Besar Jampang Kulon. *Akuntansi* 45, 5(1), 381–407. <https://doi.org/10.30640/akuntansi45.v5i1.2487>
- Kartini, A. A., & Suselo, D. (2024). Pengaruh Indikator Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Anggota Di BMT Istiqomah Tulungagung. *Edunomika*, 08(01), 1–12.
- Nugraha, R. N., Ananda, A., & Djandri, M. Z. (2022). Peran Reception Dalam Memberikan Pelayanan Prima Kepada Pengunjung Hotel Mercure Jakarta Pantai Indah Kapuk. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 6(1), 283. <https://doi.org/10.37484/jmph.060128>
- Olivia Oya, & Suprpti. (2022). Pengaruh Service Excellent Petugas Ground Handling Terhadap Kepuasan Penumpang pada Bandar Udara Sultan Babullah Ternate. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(5), 2123–2136. <https://doi.org/10.55927/mudima.v2i5.315>
- Putra, C. G. A. K., Fatimah, D. P., & Nugraha, R. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengelolaan Hotel Horison Bekasi. *Jurnal Daya Saing*, 9(1), 92–104.
- Sari, T. P., Sanistasya, P. A., Althalets, F., Bharata, W., Wediawati, T., Adriana, A. N., Aransyah, M. F., & Hikmah, R. L. (2022). Pelatihan Penerapan Service Excellent di Bidang Perhotelan Pada SMA Negeri 16 Samarinda. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara (JPkMN)*, 3(2), 896–903.
- Satrio Azhari, S. A., & Amaliyah, A. (2024). Menggali Asprasi Generasi Z: Persepsi Generasi Z Terhadap Citra Dewan Perwakilan Rakyat (DPR). *Sanskara Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 2(01), 55–64. <https://doi.org/10.58812/sish.v2i01.341>
- Sihotang, L., & Hudi, I. (2023). Penerapan M-Banking Dalam Meningkatkan Jasa, Layanan Perbankan Di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman. *Jurnal Akuntansi AKTIVA*, 4(2), 106–114. <https://doi.org/10.24127/akuntansi.v4i2.4831>