

**PERAN *DEPARTMENT* SPA DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS KEPUASAN TAMU
PADA JIMBARAN BAY BEACH RESORT AND SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Putu Cintya Pradnya Putri

NIM 2215713105

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

**PERAN *DEPARTMENT* SPA DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS KEPUASAN TAMU
PADA JIMBARAN BAY BEACH RESORT AND SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Putu Cintya Pradnya Putri

NIM 2215713105

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

ABSTRAK

Dunia perhotelan sangat kompetitif, sehingga kualitas pelayanan menjadi kunci utama untuk menjaga kepuasan dan loyalitas tamu. Salah satu fasilitas yang memiliki peran penting adalah spa, karena bukan hanya menawarkan relaksasi, tetapi juga membentuk pengalaman dan citra hotel secara keseluruhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran Department Spa dalam meningkatkan kepuasan tamu di Jimbaran Bay Beach Resort and Spa.

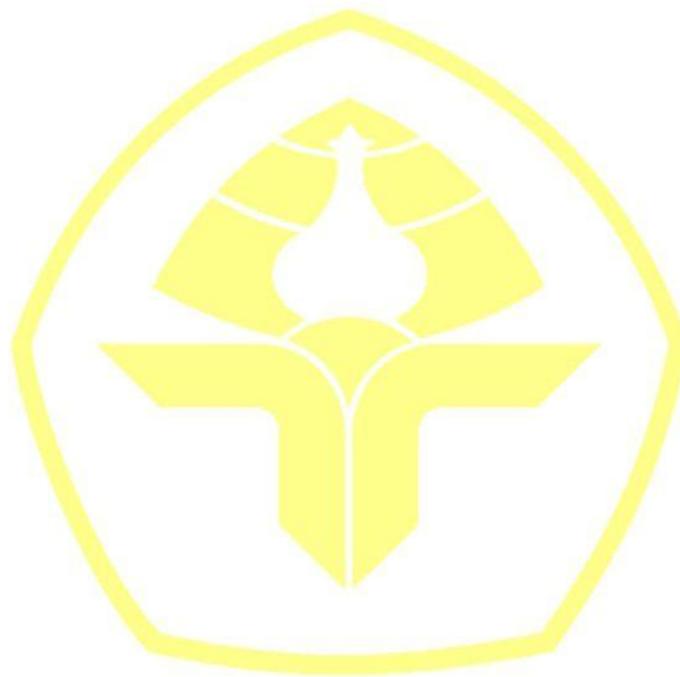
Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan spa dimulai dari sapaan pertama receptionist yang memberi kesan ramah, dilanjutkan dengan penyesuaian layanan sesuai kebutuhan tamu, pengelolaan reservasi yang rapi, komunikasi serta promosi yang terkoordinasi, hingga penanganan keluhan dengan cepat. Semua itu berdampak positif pada kunjungan ulang dan rekomendasi dari tamu.

Kesimpulannya, spa berperan besar dalam membangun pengalaman positif tamu sekaligus meningkatkan loyalitas mereka. Pelayanan yang ramah, personal, dan responsif membuat Jimbaran Bay Beach Resort and Spa semakin kuat sebagai destinasi pilihan di Bali.

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Metode Penelitian	7
1. Lokasi Penelitian	7
2. Objek Penelitian.....	8
3. Data Penelitian.....	8
4. Metode Analisis Data.....	12
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Manajemen Sumber Daya Manusia	13
B. <i>Department Spa</i>	15
C. Kepuasan Tamu	16
D. Tamu	21
E. Hotel.....	26
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	29
A. Sejarah Perusahaan.....	29
B. Bidang Usaha	32
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan.....	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55

A. Kebijakan Perusahaan.....	55
B. Analisis dan Interpretasi Data.....	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN.....	88



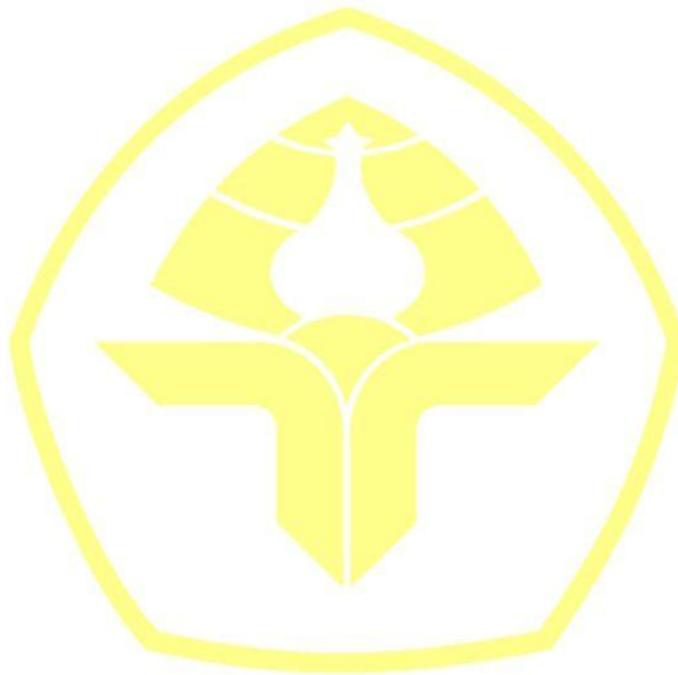
**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Jimbaran Bay Beach Resort And Spa.....	29
Gambar 3.2 Logo Jimbaran Bay Beach Resort And Spa.....	31
Gambar 3.3 Kamar Panyembrhma	34
Gambar 3.4 Kamar Trunajaya	35
Gambar 3.5 Kamar Puspanjali.....	36
Gambar 3.6 Kamar Condong.....	37
Gambar 3.7 Kamar Gopala.....	38
Gambar 3.8 Kamar Pendet.....	39
Gambar 3.9 Kamar Legong.....	40
Gambar 3.10 Kamar Legong Keraton	41
Gambar 3.11 Kamar Janger	42
Gambar 3.12 Kamar Kecak (Family Suite)	43
Gambar 3.13 Hiu Restaurant.....	44
Gambar 3.14 Pool Bar	45
Gambar 3.15 Baruna Sky Lounge.....	46
Gambar 3.16 Sakura Meeting Room	47
Gambar 3.17 Segara Meeting Room	48
Gambar 3.18 Melasti Meeting Room	48
Gambar 3.19 Baruna Ballroom	49
Gambar 3.20 The Lotus Spa.....	49
Gambar 3.21 Raga Gym.....	50
Gambar 3.22 Struktur Organisasi Spa <i>Department</i>	51

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 <i>Price List Treatment</i> The Lotus Spa.....	60
Tabel 4.2 <i>Spa Package Treatment</i>	60
Tabel 4.3 Jumlah Kunjungan Tamu The Lotus Spa Tahun 2024–2025.....	65



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Wawancara.....	88
Lampiran 2 Hasil Wawancara	90
Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara	93
Lampiran 4 Formulir <i>Massage</i> The Lotus Spa	94
Lampiran 5 Kartu Bimbingan	95
Lampiran 6 Keterangan layak Ujian	98



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI



**BAB I
PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah

Industri perhotelan merupakan sektor jasa yang sangat kompetitif dan dinamis, di mana kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam menarik dan mempertahankan pelanggan. Dalam dunia perhotelan modern, kepuasan tamu menjadi indikator utama untuk mengukur keberhasilan sebuah hotel, baik dari segi pelayanan, fasilitas, maupun pengalaman secara keseluruhan. Penelitian oleh Cahyadi (2022:805) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu, dengan aspek empati dan jaminan sebagai faktor dominan. Dalam konteks ini, layanan spa menjadi salah satu fasilitas yang berkontribusi besar terhadap pengalaman tamu secara keseluruhan.

Spa sebagai salah satu fasilitas unggulan dalam hotel berbintang, tidak hanya memberikan efek relaksasi dan penyegaran fisik, tetapi juga menjadi simbol komitmen hotel terhadap kenyamanan dan kepuasan tamu. Menurut Wasanti et al. (2024:195), kualitas pelayanan spa yang meliputi lima dimensi utama — yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangible) secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian tersebut menyoroti bagaimana pengalaman spa yang positif dapat meningkatkan persepsi tamu terhadap nilai layanan yang diterima. Lebih lanjut, Nada dan Suharto (2024:1968) menambahkan bahwa integrasi sistem manajemen digital dalam layanan spa, seperti pemesanan online dan pengelolaan data pelanggan, mampu meningkatkan personalisasi layanan dan memperkuat hubungan emosional antara tamu dan hotel, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan loyalitas dan kepuasan pelanggan.

Salah satu tujuan dari bisnis atau usaha adalah menciptakan tamu. Tamu adalah mereka yang secara teratur membeli dan mengonsumsi produk dan jasa. Tamu di hotel merupakan pondasi bisnis dan merekalah yang membuat bisnis tetap ada. Maka dari itu Jimbaran Bay Beach Resort And Spa memiliki upaya di dalam mempertahankan tamu dengan selalu menerapkan SOP (Standard Operating Procedure) (Apsari, 2024:5).

Jimbaran Bay Beach Resort And Spa adalah hotel mewah yang terletak di tepi pantai Jimbaran, Bali. Resor ini menawarkan 117 kamar dan suite ber-AC yang aman dan tenang dalam 11 kategori berbeda di empat lantai. Fasilitas pendukung mencakup dua restoran, spa, kolam renang dengan sun deck, gym, lounge keramahan, wine lounge, bar kolam renang, dan rooftop bar dengan desain furnitur serta seni deco yang terinspirasi dari desa nelayan tradisional Jimbaran. Hotel ini menawarkan pemandangan 360 derajat ke Teluk Jimbaran, sudut internet, wifi gratis di seluruh area, ruang pertemuan multifungsi, serta ballroom yang mengarah ke teras atap dengan pemandangan matahari terbenam yang indah – sempurna untuk pernikahan, pesta, dan acara lainnya (jimbaranbaybeach.com).

Keanggunan dan keramahan masyarakat Bali tercermin dari senyuman ramah serta pelayanan staf yang penuh perhatian namun tidak mengganggu, siap membantu memenuhi kebutuhan tamu. Jimbaran terletak di sisi barat sempitnya daratan Bali, sebuah teluk yang melengkung dari sisi selatan Bandara Internasional Ngurah Rai hingga ke awal Bukit Peninsula. Pantai Jimbaran yang tenang merupakan lengkungan pasir emas yang menawan, dilambai oleh air biru yang tenang. Setiap pagi, para nelayan kembali ke pantai dengan perahu-perahu mereka yang berwarna-warni untuk menjual hasil laut mereka di Pasar Ikan Kedonganan yang sibuk. Menjelang sore, atraksi lain yang tidak boleh dilewatkan adalah matahari terbenam Bali yang

legendaris, di mana para pengunjung dapat duduk di deretan depan restoran seafood Jimbaran yang terkenal di sepanjang pantai sambil menikmati hidangan laut segar hasil tangkapan hari itu.

Akses transportasi ke resort ini sangat mudah, dengan Bandara Internasional Ngurah Rai berjarak sekitar 7 km atau 15 menit dengan mobil. Destinasi populer lainnya seperti Nusa Dua, Uluwatu, dan Kuta masing-masing berjarak 15 km, 20 km, dan 10 km, yang dapat dicapai dalam waktu 20 hingga 40 menit dengan mobil.

Didalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu melalui fasilitas kamar, makanan serta minuman, tentunya Jimbaran Bay Beach Resort And Spa juga menawarkan fasilitas lain seperti spa. Menurut ISPA (2020:2) spa didefinisikan sebagai tempat yang menyediakan perawatan kesehatan melalui air mineral, perawatan spa tradisional, dan layanan kebugaran, dengan fokus pada memperbaiki kesehatan, dan kesejahteraan individu.

Namun demikian, di tengah berbagai keunggulan yang dimiliki, Jimbaran Bay Beach Resort And Spa menghadapi permasalahan internal yang cukup krusial, khususnya pada layanan spa. Salah satu isu utama adalah keterbatasan jumlah *therapist* yang tersedia, sehingga tidak mampu memenuhi seluruh permintaan tamu, terutama pada musim puncak kunjungan wisata. Hal ini tidak hanya berdampak pada penurunan kualitas layanan, tetapi juga menurunkan tingkat kepuasan tamu. Masalah ini menunjukkan perlunya evaluasi dan

peningkatan peran spa *department* dalam operasional hotel. Apsari (2024:6) mengidentifikasi bahwa keterbatasan jumlah *therapist* spa menjadi kendala dalam memenuhi permintaan tamu, yang berdampak pada penurunan kualitas layanan dan kepuasan tamu. Masalah ini menunjukkan perlunya evaluasi dan peningkatan peran *department* spa dalam operasional hotel.

Fenomena ini menyoroti pentingnya penelitian lebih lanjut mengenai kontribusi *department* spa terhadap kepuasan tamu. Meskipun beberapa studi telah membahas peran *department* lain, seperti *department* engineering dalam meningkatkan kepuasan tamu (Noe, 2024:3), masih terdapat kekurangan dalam literatur yang secara spesifik meneliti peran *department* spa. Padahal, dengan meningkatnya tren wisata wellness dan gaya hidup sehat, layanan spa kini menjadi salah satu elemen kunci dalam menciptakan customer experience yang positif. Gap ini menunjukkan perlunya penelitian yang mendalam untuk memahami bagaimana *department* spa dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan tamu secara keseluruhan.

Selain itu, pengaruh media sosial dan ulasan pelanggan di berbagai platform digital turut memperbesar dampak dari setiap aspek layanan hotel, termasuk spa. Tamu yang merasa tidak puas dengan pelayanan spa cenderung menyuarakan keluhannya secara terbuka di platform digital, yang dapat mempengaruhi reputasi dan tingkat hunian hotel secara keseluruhan. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor

yang memengaruhi kualitas layanan spa dan bagaimana hal tersebut berdampak pada kepuasan tamu menjadi sangat penting dalam pengelolaan hotel berbintang saat ini.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran *department* spa dalam meningkatkan kualitas kepuasan tamu di Jimbaran Bay Beach Resort And Spa. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang aplikatif bagi manajemen hotel untuk meningkatkan kualitas layanan spa, serta menjadi kontribusi dalam pengembangan literatur terkait kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di industri perhotelan Indonesia.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah: Bagaimanakah peran *department* spa dalam meningkatkan kualitas kepuasan tamu pada Jimbaran Bay Beach Resort And Spa?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah: Untuk menganalisis peran *department* spa dalam meningkatkan kualitas kepuasan tamu pada Jimbaran Bay Beach Resort And Spa.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengetahuan dan wawasan tentang pelayanan spa, khususnya terkait peran *department* spa dalam meningkatkan kepuasan tamu.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Sebagai bentuk penerapan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan dan memenuhi salah satu syarat kelulusan program studi Diploma III Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan referensi kepustakaan bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian serupa atau yang berkaitan dengan manajemen pelayanan spa dan kepuasan tamu.

c. Bagi Jimbaran Bay *Beach Resort And Spa*

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat sebagai dasar pengambilan keputusan manajerial dalam meningkatkan kualitas pelayanan spa, serta menjadi bahan evaluasi untuk pengembangan *department* spa secara strategis dalam mendukung kepuasan dan loyalitas tamu.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Jimbaran Bay *Beach Resort And Spa*, yang berlokasi di Jalan Pantai Kedonganan No.888,

Kedonganan, Kuta, Badung, Bali. Pemilihan lokasi ini dilakukan secara purposive karena tempat tersebut merupakan salah satu resort berbintang di wilayah Jimbaran yang memiliki fasilitas spa sebagai salah satu layanan unggulan bagi para tamu. Spa di resort ini berperan penting dalam menunjang kualitas pengalaman tamu yang menginap, sehingga dinilai relevan dengan fokus penelitian.

2. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah Peran *Department Spa* dalam meningkatkan kualitas kepuasan tamu. Penelitian ini berfokus pada bagaimana kontribusi *department spa* termasuk pelayanan, fasilitas, kualitas SDM, dan manajemen pelayanan—berdampak pada persepsi dan tingkat kepuasan tamu yang menerima layanan spa.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Menurut Hardani et al. (2020:245), data kualitatif merupakan data yang berbentuk naratif atau deskriptif dan tidak dapat diukur secara numerik, namun dapat diinterpretasikan maknanya.

Senada dengan itu, Sugiyono (2022:167) juga menjelaskan bahwa data kualitatif digunakan untuk memahami makna, definisi, karakteristik, simbol, dan deskripsi suatu fenomena yang tidak

dapat dijelaskan secara numerik. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menggali informasi secara mendalam dan menyeluruh, terutama terhadap latar belakang, kondisi aktual, serta perspektif subjek penelitian. Data ini mencakup deskripsi kegiatan spa, kualitas pelayanan, tanggapan tamu, dan praktik yang dilakukan oleh staf spa.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung dari sumber utama melalui wawancara dan observasi terhadap karyawan spa serta tamu yang menggunakan layanan spa. Menurut Amruddin et al. (2022:45), data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari responden.

2) Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi perusahaan, laporan tahunan, artikel, buku, jurnal, dan referensi lainnya yang mendukung analisis. Menurut Hardani (2020:30), data sekunder adalah data yang dikumpulkan melalui pihak lain atau media yang telah ada.

c. Metode Pengumpulan Data

1) Observasi

Peneliti melakukan observasi partisipatif di area spa untuk melihat secara langsung bagaimana prosedur pelayanan dilakukan, interaksi antara staf dan tamu, serta kenyamanan dan kebersihan fasilitas. Metode ini digunakan untuk memperoleh data secara alami dan kontekstual (Widoyoko, 2014:28)

2) Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian. Metode wawancara adalah metode dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan langsung kepada pihak-pihak yang terkait yang bisa memberikan informasi (Sanusi, 2014:94). Wawancara dilakukan kepada beberapa pihak yang terkait langsung dengan kegiatan spa, seperti Supervisor Spa dan *Therapist*. Wawancara ini bersifat semi-terstruktur, agar peneliti dapat mengarahkan pembahasan namun tetap memberi ruang bagi informan menyampaikan pandangannya secara terbuka.

3) Dokumentasi

dilakukan dengan mengumpulkan data berupa catatan harian operasional spa, SOP pelayanan, hasil

review tamu, serta foto-foto fasilitas spa yang relevan dengan tujuan penelitian (Arikunto, 2014:156).

4) Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan atau studi literatur merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menelaah berbagai sumber tertulis, baik berupa buku, jurnal ilmiah, artikel, dokumen, maupun laporan penelitian yang relevan dengan topik yang diteliti. Menurut Nazir (2019:112), studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang sedang diteliti.

Dalam penelitian ini, studi kepustakaan dilakukan untuk mengkaji teori-teori yang berkaitan dengan pelayanan spa, kualitas pelayanan, dan kepuasan tamu, serta untuk menelusuri hasil-hasil penelitian terdahulu yang membahas topik serupa. Tujuan dari teknik ini adalah untuk membangun dasar teoretis yang kuat sebagai landasan dalam merumuskan kerangka konseptual, menyusun instrumen penelitian, dan menganalisis temuan penelitian.

4. Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan Analisis Deskriptif Kualitatif. Menurut Mukhtar (2016:63), metode ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menafsirkan fenomena sosial berdasarkan data yang dikumpulkan dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

- a) Reduksi Data: Menyaring data dari hasil wawancara dan observasi, memilih informasi yang relevan dengan fokus penelitian.
- b) Penyajian Data: Menyusun data dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, atau kutipan wawancara untuk memudahkan analisis.
- c) Penarikan Kesimpulan: Menginterpretasikan makna dari data untuk menjawab rumusan masalah serta merumuskan saran atau rekomendasi yang dapat diterapkan oleh pihak resort.



A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa *department* spa memiliki peran dalam meningkatkan kualitas kepuasan tamu di Jimbaran Bay Beach Resort And Spa. Peran tersebut diwujudkan melalui beberapa aspek utama, yaitu:

1. Penyambutan awal oleh *receptionist* memberikan kesan pertama yang kuat bagi tamu. Sapaan hangat, sikap ramah, dan penyampaian informasi dengan cara yang sopan menunjukkan bahwa pelayanan sudah dimulai sejak tamu pertama kali datang. Hal

ini jadi langkah awal yang penting untuk membangun kenyamanan tamu.

2. Layanan spa disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing tamu. Konsultasi awal yang dilakukan oleh *receptionist* berfungsi untuk mengetahui kondisi khusus tamu, seperti kehamilan atau sunburn, dan informasi ini disampaikan kepada *therapist* agar *treatment* bisa lebih aman dan sesuai. Pendekatan ini menunjukkan bahwa spa menerapkan pelayanan yang personal dan penuh perhatian.
3. Manajemen reservasi yang efisien dan komunikatif, termasuk penggunaan sistem digital serta *backup* manual saat terjadi kendala, mencerminkan ketahanan operasional yang baik dan kesiapan dalam melayani tamu secara optimal.
4. Promosi spa dilakukan secara tim, tidak hanya oleh *receptionist*. *Therapist* juga aktif menawarkan *treatment* tambahan (*upselling*) secara langsung kepada tamu. Selain itu, tim spa bekerja sama dengan front office dan GRO untuk menyebarkan informasi promo, sehingga komunikasi promosi lebih luas dan terkoordinasi.
5. Penanganan keluhan secara cepat dan solutif, serta pemberian kompensasi yang sesuai, menunjukkan kualitas pelayanan yang tidak hanya berorientasi pada prosedur tetapi juga pada empati dan kepuasan jangka panjang tamu.
6. Tingginya tingkat kunjungan ulang (*revisit*) dan rekomendasi (*referral*) dari tamu menunjukkan keberhasilan *department* spa

dalam membangun loyalitas tamu, yang berdampak langsung pada citra dan reputasi hotel secara keseluruhan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Peningkatan Jumlah dan Kompetensi *Therapist*

Manajemen hotel disarankan menambah jumlah *therapist spa* pada periode *high season*, seperti Juni–Agustus dan Desember–Januari, ketika jumlah kunjungan tamu meningkat signifikan. Penambahan dapat dilakukan melalui perekrutan *daily worker* atau tenaga *freelance* agar permintaan layanan terpenuhi dan kualitas pelayanan terjaga. Selain itu, perlu diadakan pelatihan rutin yang mencakup peningkatan teknik pijat pada setiap *treatment*, keterampilan *customer service*, serta pengetahuan dasar penanganan tamu dengan kondisi khusus, seperti cedera otot atau kulit sensitif.

2. Optimalisasi Sistem Reservasi dan Digitalisasi Layanan

Peningkatan sistem teknologi reservasi penting dilakukan untuk mengatasi gangguan pada sistem VHP saat jam sibuk. Pembaruan sistem dan integrasi dengan sistem hotel dapat mempercepat proses pemesanan serta mengurangi kesalahan jadwal. Jika gangguan terjadi, staf dapat beralih ke pencatatan manual menggunakan *booking form* atau *log book* sementara, lalu memperbarui data ke sistem setelah normal kembali. Dukungan *backup server* atau teknisi

dari vendor juga diperlukan agar perbaikan cepat dilakukan. Selain itu, pelatihan teknis bagi staf penting agar mereka siap melakukan langkah darurat, seperti pengecekan koneksi, restart aplikasi, dan konfirmasi jadwal langsung kepada tamu, sehingga pelayanan tetap lancar.

3. Pengembangan Inovasi Produk Spa

Department spa diharapkan terus mengembangkan layanan dan produk *treatment* yang unik, seperti Lotus Signature khas The Lotus Spa dengan sentuhan ramah lingkungan, guna memperkuat daya tarik dan diferensiasi hotel di tengah persaingan industri. Jika pengembangan layanan menghadapi kendala, seperti keterbatasan bahan baku alami atau kurangnya keterampilan therapist dalam teknik baru, manajemen dapat menjalin kerja sama dengan pemasok lokal untuk memastikan ketersediaan bahan yang berkualitas, serta mengadakan pelatihan khusus atau workshop bagi therapist. Evaluasi berkala terhadap respons tamu juga diperlukan agar inovasi yang dilakukan benar-benar sesuai dengan preferensi pasar dan mampu meningkatkan kepuasan.

4. Penguatan Koordinasi Antar *Department*

Kerja sama yang erat antara spa, front office, housekeeping, dan *food and beverage* sangat diperlukan agar pengalaman tamu menjadi lebih holistik, *seamless*, dan personal. Komunikasi internal yang efektif akan mendukung keberhasilan pelayanan spa secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahani, A., Nilashi, M., Yadegaridehkordi, E., Sanzogni, L., Tarik, A. R., Knox, K., Samad, S., dan Ibrahim, O. (2019). Revealing *customer s'* satisfaction and preferences through online review analysis: The case of Canary Islands hotels. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 51, 331–343.
- Amruddin, A., Suryani, N., dan Rahmat, M. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial dan Pendidikan*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Aprilia, Isma, and Christina Menuk Srihandayani. 2021. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Depo Air Isi Ulang Rri." *Journal of Sustainability Bussiness Research (JSBR)* 2(1): 357–67.
- Apsari, N. L. P. W. (2024). *Peran Receptionist Spa Dalam Menangani Reservasion Tamu Pada Jimbaran Bay Beach Resort And Spa*. Politeknik Negeri Bali Badung.
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
- Cahyadi, P. I. D. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu hotel the haven bali seminyak: The effect of service quality on guest satisfaction of the haven bali seminyak hotel. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 1(4), 800–812.

- Creswell, J. W., and Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). California: SAGE Publications.
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Hardani, H., Nurmiyati, A., Dwi, R. S., dan Andriani, D. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Irwanti, N. K. D. (2019). Evaluasi beban kerja spa terapis di Legian Kuta-Bali. *Jurnal Ergonomi Indonesia*, 5(2), 74–80.
- Khan, Mohammad Jamal, Chelliah, S., Khan, F., dan Amin, S. (2019). Perceived risks, travel constraints and visit intention of young women travelers: the moderating role of travel motivation. *Tourism Review*, 74(3), 721– 738.
- Khairunnisa, A. (2022). Strategi komunikasi Guest Relation Officer (GRO) dalam membentuk citra positif Hotel Grandhika Setiabudi Medan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Sosial dan Politik (JIMSIPOL)*, 2(2), 1–14.
- Mukhtar. (2016). *Metodologi Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Mulawarman, R., dan Susanti, R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Tamu Di Daima Hotel Padang. *Jurnal Kajian Pariwisata Dan Perhotelan*, 2(2), 67–74.

- Nada, S. A. Q., dan Suharto, B. (2024). Meningkatkan Kepuasan Tamu melalui Personalisasi Layanan dengan Sistem Manajemen Digital. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(2), 19965–19975.
- Nazir, M. (2019). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ndraha, A. B., Waruwu, S., Waruwu, E., Telaumbanua, E., Lase, D., Halawa, F., ... Gea, M. (2023). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Future Science Press.
- Noe, A. A. (2024). Peran *Engineering Department* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Menginap Di Hotel Jimbaran Bay Beach Resort And Spa. Politeknik Negeri Bali Badung.
- Prastika, P. D. A., dan Suharto, B. (2024). Analisis efisiensi reservasi kamar hotel secara online dari prespektif sistem digital. *Jurnal pendidikan tambusa*. 8(1), 13807–13817.
- Pramadani Anta, A. J., Widagdo, C. S., Dewi, I. K., Krisnatalia, H., dan Maryani, T. (2024). Manajemen keluhan tamu dan dampaknya terhadap reputasi hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata (JMPP)*, 7(1), 179–184.
- Putri, A. H., dan Wulansari, N. (2023). Pengaruh servicescape terhadap kepuasan tamu menginap di Fave Hotel Olo Padang. *Arzusin: Jurnal Manajemen dan Pendidikan Dasar*, 3(5), 562–570.
- Reindrawati, D. Y., Aksa, M., Prabowo, K. W., Marbun, S. A., Arum, A. S., Hariyanto, A., dan Arief, E. T. (2024). *Central pelayanan industri perhotelan: Departement front office (Teori dan studi kasus)*. PT

Literasi Nusantara Abadi Grup.

Rahmaramadan, A. (2021). Kualitas pelayanan receptionist dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Swiss-Bell Hotel Borneo Banjarmasin. *Jurnal Sosial Pariwisata*, 2(1), 15–28.

Riyanti, N. K. I., Kusuma, I. G. A. N. E. T., dan Rihayana, I. G. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan promosi terhadap niat berkunjung kembali di Villa Rendezvous Bali. *Widya Accarya*, 7(1),

Santi, N. M. F. A. W., Angendari, M. D., dan Sudirtha, I. G. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Ubud Traditional Spa Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Pendidikan Teknologi Dan Kejuruan*, 21(2), 192–202.

Sanusi, A. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Salemba Empat.

Siboro, L. B., dan Harefa, M. H. (2023). The influence of personalized service towards guest satisfaction in front office department at Montigo Resorts Nongsa, Batam. *ProBisnis: Jurnal Manajemen*, 14(5), 232–238.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suprina, R., Hendrayati, H., Gaffar, V., dan Hurriyati, R. (2022). Memahami kepuasan pelanggan terhadap pelayanan hotel: Suatu tinjauan pustaka sistematis. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 13(3), 233–244.

- Utami , L. Y. S. ., dan Sinaga , F. . (2023). Peranan Receptionist dalam Meningkatkan Pelayanan Tamu di Front Office Department . *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(8), 1874–1878.
- Usadi, M. P. P., dan Purnamasari, I. G. A. K. T. (2024). Optimalisasi Penanganan Keluhan Tamu Dalam Meningkatkan Service Recovery Pada Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran. *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat (Senema)*, 3(2), 870–877.
- Wardhana, A. (2024). Perilaku Konsumen di Era Digital (Edisi Indonesia). Penerbit Eureka Media Aksara, hlm. 134–135
- Washilah, W. (2024). Penggunaan sistem manajemen informasi untuk reservasi terhadap kepuasan pelanggan Gunes Mom and Baby Spa. *Indonesian Journal of Nursing and Health Sciences*, 5(2), 93–100.
- Widoyoko, E. P. (2014). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Zhang, Y. (2018). Research on hotel industry personalized service from the perspective of experience economy. In *Proceedings of the Asia-Pacific Social Science and Modern Education Conference (SSME 2018)* (111–114).