

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PADA FRONT OFFICE
DEPARTMENT UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
TAMU DI INTERCONTINENTAL BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Pande Made Mirah Lestari

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan prposal penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan di Front Office Department Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di InterContinental Bali Resort ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi ini dibuat dengan maksud untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh Front Office Department di InterContinental Bali Resort, serta bagaimana pelayanan tersebut berkontribusi terhadap kepuasan dan loyalitas tamu. Dan untuk melengkapi persyaratan pada kelulusan Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri 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 telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M. Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S. Pd., M. Pd, selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M., selaku Korprodi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus Pembimbing pertama penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dr. Dra. Lien Darlina, M. Hum, sebagai Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.

6. Ni Putu Lianda Ayu Puspita, S.E., M.Tr.Par. Sebagai Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Kinnanthi Renanigtyas, Training Manager/Human Resource Manager InterContinental Bali Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di InterContinental Bali Resort untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Seluruh staf Front Office yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
9. I Gede Made Putra Wirawan dan Ni Made Sumiati, orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
10. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini. Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya.

Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidak sempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini. Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Penulis,

Pande Made Mirah Lestari

ABSTRAK

Lestari, Pande Made Mirah. (2025). *Kualitas Pelayanan di Front Office Department Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu di InterContinental Bali Resort*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Dr. Dra. Lien Darlina, M. Hum, dan Pembimbing II: Ni Putu Lianda Ayu Puspita, S.E., M.Tr.Par.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu, *Front Office*

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Front Office Department untuk meningkatkan kepuasan tamu di InterContinental Bali Resort. Kualitas pelayanan memiliki lima dimensi yang meliputi bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Penulis menggunakan metode pengumpulan data berupa observasi dan kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 88 responden. Data yang diperoleh berasal dari penyebaran kuesioner yang telah diuji dengan validitas dan reliabilitas. Adapun teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Servqual* (*Service Quality*) dan IPA (*Importance Performance Analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *gap* skor *servqual* bernilai positif jadi dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan Front Office Department di Hotel InterContinental Bali Resort sudah menunjukkan pelayanan yang baik dan memuaskan. Adapun beberapa indikator yang perlu ditingkatkan lagi dalam kualitas pelayanannya yaitu Kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu (Q6), Kemampuan front office staff untuk menjawab dan menangani panggilan telepon dengan cepat dan tepat (Q8), *Front Office staff* menawarkan bantuan kepada tamu (Q12), dan Penguasaan bahasa dalam berkomunikasi dengan tamu (Q15).

ABSTRACT

Lestari, Pande Made Mirah. (2025). *Quality of Service in the Front Office Department to Improve Guest Satisfaction at InterContinental Bali Resort*. Thesis: Tourism Business Management, Department of Tourism, Bali State Polytechnic.

This thesis has been approved and examined by Supervisor I: Dr. Dra. Lien Darlina, M. Hum, and Supervisor II: Ni Putu Lianda Ayu Puspita, S.E., M.Tr.Par.

Keywords: Service Quality, Guest Satisfaction, Front Office

This research was conducted with the aim of seeing the quality of service provided by the Front Office Department to improve guest satisfaction at InterContinental Bali Resort. Service quality has five dimensions which include tangible evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The author uses data collection methods in the form of observations and questionnaires. The sampling technique used accidental sampling; the sample used in this study amounted to 88 respondents. The data obtained came from the distribution of questionnaires that had been tested for validity and reliability. The analysis techniques used in this research are Servqual (Service Quality) and Science (Importance Performance Analysis). The results of the study show that the gap in the servqual score is positive, so it can be known that the service quality of the Front Office Department at Hotel InterContinental Bali Resort has shown good and satisfactory service. There are several indicators that need to be improved in the quality of service, Ability to perform promised service on time (Q6), Ability of front office staff to answer and handle phone calls quickly and accurately (Q8), Front office staff offering assistance to guests (Q12), and Language proficiency in communicating with guests (Q15).

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	1
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Hotel	8
2.1.4 Kualitas	10
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.7 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	15
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	16
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Lokasi Penelitian	23
3.2 Objek Penelitian	23
3.3 Identifikasi Variabel	23
3.4 Definisi Operasional Variabel	25
3.5 Jenis dan Sumber data	27

3.5.1 Jenis Data.....	27
3.5.2 Sumber data	27
3.6 Metode Penentuan Sampel	28
3.7 Metode Pengumpulan Data	29
3.8 Teknik analisis Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	37
4.1.1 Struktur Organisasi Umum InterContinental Bali Resort	39
4.1.2 Struktur Organisasi <i>Front Office</i>	40
4.1.3 Fasilitas Hotel	47
4.2 Hasil dan Pembahasan.....	55
4.2.1 Profile Responden.....	55
4.2.2 Penerapan Pelayanan di Front Office Department di InterContinental Bali Resort	59
4.2.3 Indikator yang perlu dipertahankan dan di tingkatkan untuk meningkatkan kepuasan tamu di InterContinental Bali Resort	63
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	88
5.1 Simpulan.....	88
5.2 Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	91
DAFTAR LAMPIRAN	94

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Guest review Negative Tripadvisor	4
Tabel 3.1 Identifikasi Variabel dan Indikator	24
Tabel 4.1 Profile Responden Berdasarkan Kewarganegaraan	54
Tabel 4.2 Profile Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.3 Profile Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 4.4 Profile Responden Berdasarkan Tujuan Berkunjung.....	56
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Persepsi dan Harapan.....	63
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi	64
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Harapan	64
Tabel 4.8 Hasil uji rata-rata Persepsi dan Harapan.....	65
Tabel 4.9 Rata – rata skor Persepsi dan Harapan Dimensi Tangible.....	67
Tabel 4.10 Rata – rata skor Persepsi dan Harapan Dimensi Reliability	68
Tabel 4.11 Rata – rata skor Persepsi dan Harapan Dimensi Responsiveness.....	70
Tabel 4.12 Rata – rata skor Persepsi dan Harapan Dimensi Assurance	72
Tabel 4.13 Rata – rata skor Persepsi dan Harapan Dimensi Empathy.....	73

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

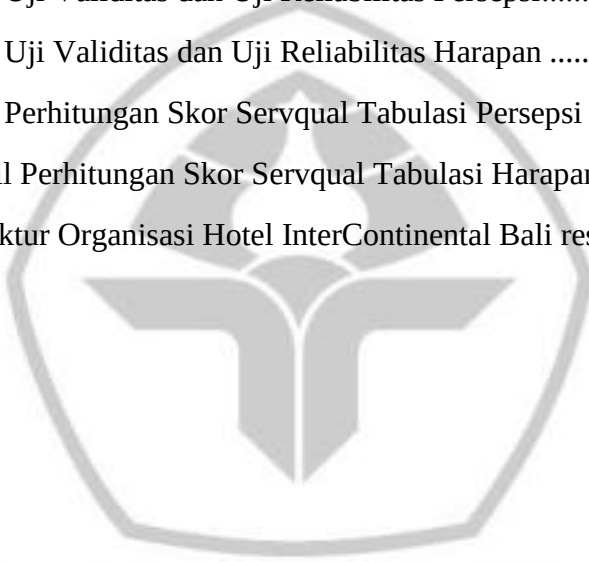
Gambar 2.1 Model Kesenjangan Kepuasan Pelanggan	16
Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	34
Gambar 4.1 Logo InterContinental Bali Resort	35
Gambar 4.2 Stuktur organisasi InterContinental Bali Resort	38
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Front Office.....	38
Gambar 4.4 Diagram Kartesius Output SPSS 27.....	76



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian	94
Lampiran 2 Kuesioner Kualitas Pelayanan.....	95
Lampiran 3 Profile Responden	98
Lampiran 4 Tabulasi Data Kuesioner Persepsi	101
Lampiran 5 Tabulasi Data Kuesioner Harapan.....	104
Lampiran 6 Deskripsi Identitas Responden	107
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Persepsi.....	108
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Harapan	110
Lampiran 9 Hasil Perhitungan Skor Servqual Tabulasi Persepsi	112
Lampiran 10 Hasil Perhitungan Skor Servqual Tabulasi Harapan	115
Lampiran 11 Struktur Organisasi Hotel InterContinental Bali resort	118



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bali merupakan salah satu destinasi wisata terpopuler kedua didunia pada tahun 2024 yang termasuk kedalam *Travelers' Choice Award for Destinations versi TripAdvisor* (TripAdvisor, 2024). Menurut survei perusahaan operator perjalanan dan pariwisata asal Perancis, Club Med, Bali dinobatkan sebagai *The World's Happiest Holiday Destination in 2022* (LoveBali, 2022). Dengan hal ini membuktikan bahwa Bali menjadi destinasi terbaik untuk menikmati liburan dengan nyaman dan menyenangkan.

Salah satu pilar utama perekonomian Bali adalah sektor pariwisata. Sebagai destinasi wisata internasional, Bali menarik jutaan pengunjung setiap tahun, baik dari dalam negeri maupun luar negeri. Dengan meningkatnya jumlah wisatawan, industri perhotelan di Bali berkembang pesat untuk memenuhi permintaan ini. Sektor perhotelan memainkan peran krusial dalam mendukung industri pariwisata, terutama di destinasi internasional. Kualitas layanan merupakan salah satu faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas tamu, terutama seiring dengan semakin ketatnya persaingan di industri pariwisata. (Samudera, 2024)

Hotel bintang lima di Bali, seperti InterContinental Bali Resort, menghadapi persaingan yang semakin ketat dalam menyediakan layanan berkualitas tinggi. Hotel bintang lima ini terletak di Badung, tepatnya di Kuta Selatan. Banyak wisatawan dari berbagai latar belakang mengunjungi Kuta Selatan karena pantainya yang termasuk dalam atraksi wisata paling terkenal. Dengan meningkatnya jumlah

pengunjung, ketersediaan akomodasi juga semakin bertambah. InterContinental Bali Resort adalah hotel mewah yang menawarkan berbagai fasilitas, termasuk kamar, vila, kolam renang, klub pribadi, lounge, ruang pertemuan, spa, klub anak-anak, klinik kesehatan, dan pusat kebugaran. Dengan lokasi strategis dan pemandangan laut terbuka yang langsung, InterContinental Bali Resort adalah pilihan sempurna bagi wisatawan yang ingin menginap selama liburan mereka di Bali.

Di InterContinental Bali Resort, layanan yang luar biasa diharapkan dapat meninggalkan kesan positif dan memuaskan bagi setiap tamu. Oleh karena itu, tamu yang merasa puas dan nyaman selama menginap di hotel cenderung kembali, yang sering disebut sebagai tamu setia. Hal ini menunjukkan bahwa tamu juga dapat berperan sebagai alat pemasaran, karena mereka akan merekomendasikan hotel kepada tamu lain untuk menginap di sana. Menurut Zeithalm (2013) Layanan yang unggul mencerminkan harapan dan kebutuhan pelanggan saat ini. Dengan menyediakan layanan berkualitas, suatu organisasi dapat membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan dan meningkatkan citra serta daya saingnya di pasar.

Hotel ini berkomitmen untuk menjaga kualitas layanan terbaik dalam melayani tamu, terutama di Front Office Department, yang merupakan salah satu bagian terpenting dari sebuah hotel. Departemen ini berfungsi sebagai gerbang masuk dan sering dianggap sebagai kesan pertama dan terakhir bagi tamu. Kualitas layanan yang diberikan oleh Front Office Department memainkan peran penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi tamu. Oleh karena itu, layanan yang

diberikan oleh staf Front Office dapat sangat mempengaruhi tingkat kepuasan tamu serta keputusan mereka untuk kembali atau merekomendasikan hotel kepada orang lain.

Namun, dalam beberapa tahun terakhir, adanya ketidakpuasan yang tercatat dalam beberapa aspek pelayanan *Front Office* di beberapa *resort* mewah di Bali, termasuk InterContinental Bali Resort. Pengelolaan masalah seperti keterlambatan dalam proses *check-in/check-out*, kesulitan komunikasi antara tamu dan staff, serta ketidakmampuan dalam menangani permintaan khusus tamu, dan adanya aspek *non guarantee* dapat berdampak negatif terhadap kepuasan tamu. Hal ini menjadi perhatian penting untuk segera ditangani untuk memastikan tingkat kepuasan tamu yang optimal dan menjaga reputasi hotel.

Kepuasan pelanggan di hotel ini dapat dilihat melalui *guest comment* media pada situs *TripAdvisor* yang memberikan rekomendasi kepada wisatawan mengenai tempat wisata, restaurant, tiket pesawat dan juga rekomendasi tentang hotel. Akan tetapi faktanya berdasarkan situasi di lapangan yang diamati selama melakukan praktek kerja lapangan di InterContinental Bali Resort masih banyak tamu yang memberikan umpan balik mengenai pelayanan yang diberikan melalui *guest comment review* yang dikirimkan melalui *email* InterContinental Bali Resort (*indirect complain*) dan juga yang disampaikan secara langsung kepada *front office staff* (*direct complain*).

Adapun *Guest negative review* yang diambil dari Website *TripAdvisor* mengenai pelayanan yang diberikan oleh Front Office Department yaitu

sepertipada table 1.1 mengenai Ulasan Negatif mengenai kualitas pelayanan Front Office Department.

Tabel 1.1 Ulasan Negatif TripAdvisor

No	Ulasan Negatif
1	“Petugas Receptionist tidak ramah dan tidak sopan dalam melakukan permintaan tamu”. Ulasan pada Oktober 2023
2	“Datang pukul 14.30, harus menunggu hingga pukul 16.30 (mereka tidak memberikan informasi apa pun jika Anda tidak bertanya). Tidak ada minuman selamat datang setelah menunggu selama 2 jam (hotel lain bahkan menyediakan teh sore atau minuman lounge lobi gratis). Pengalaman check-in yang sangat buruk sudah merusak pengalaman lainnya”. Ulasan pada Desember 2023
3	“Ke kecewaan saya bermula dari kedatangan yang kacau. Saat <i>check-in</i> , saya mendapati lobi penuh sesak dengan orang, dan tidak ada sambutan atau pengakuan atas status saya sebagai anggota Ambassador dan Diamond Elite. Proses check in tidak teratur, hanya ada dua meja yang dikelola oleh peserta pelatihan. Saya harus secara khusus meminta keuntungan yang menyertai keanggotaan saya, seperti peningkatan kamar dan sarapan gratis, yang seharusnya ditawarkan secara proaktif. Kurangnya perhatian terhadap detail dan pelatihan staf yang buruk ini mengecewakan”. Ulasan pada Juli 2023
4	“Ketika saya datang menggunakan motor, staff tidak menghargai saya sebagai tamu dan toilet di lobby kurang sign”. Ulasan pada Juli 2024

Sumber: Ulasan negatif TripAdvisor, Data diakses 2025

Berdasarkan keluhan mengenai pelayanan tersebut mengartikan bahwa masih terdapat masalah yang berhubungan dengan kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu sehingga layak untuk diteliti. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan terhadap kualitas pelayanan Front Office Department yang lebih efektif, efisien dan bekerja secara professional. Dibutuhkan analisis kualitas pelayanan pada *Front Office* untuk mengetahui indikator yang perlu ditingkatkan agar dapat memenuhi kepuasan tamu yang menginap dan dapat mengantisipasi keluhan yang timbul dari harapan yang tidak terpenuhi harapannya oleh tamu pada Front Office Department, sehingga diharapkan antara harapan dan kenyataan sama.

Berdasarkan ulasan Negatif yang diberikan oleh tamu yang menginap di InterContinental Bali Resort dari latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk memilih judul *“Kualitas Pelayanan Pada Front Office Department untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu di InterContinental Bali Resort”*.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah penerapan pelayanan di Front Office Department di InterContinental Bali Resort?
2. Apa sajakah indikator yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan dalam pelayanan Front Office Department untuk meningkatkan kepuasan tamu di InterContinental Bali Resort?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan pelayanan Front Office Department di InterContinental Bali Resort.
2. Untuk mengetahui indikator yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan dalam pelayanan Front Office Department untuk meningkatkan kepuasan tamu di InterContinental Bali Resort

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakukan, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah kekayaan intelektual dan wawasan mahasiswa, serta menerapkan ilmu pengetahuan dan praktek di lapangan

khususnya dalam bidang manajemen *Front Office* serta diharapkan akan menambah wawasan tentang bagaimana menangani permasalahan yang dihadapi oleh Front Office Department.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Wawasan Manfaat dari hasil penelitian ini dapat menambah wawasan pengetahuan penulis mengenai kualitas pelayanan, khususnya pada Front Office Department.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi InterContinental Bali Resort sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada Front Office Department.

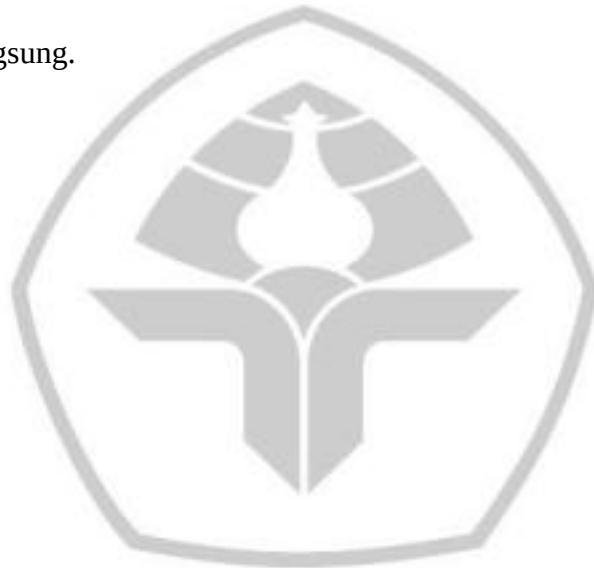
3. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini dapat menjadi perbandingan dan referensi bagi mahasiswa yang berminat meneliti tentang kualitas pelayanan.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Penelitian ini berfokus pada analisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh resepsionis Department di InterContinental Bali Resort untuk meningkatkan kepuasan tamu. Aspek-aspek yang dikaji meliputi berbagai dimensi kualitas pelayanan, termasuk kecepatan layanan dalam proses *check-in*, ketepatan dalam menyediakan jenis kamar sesuai permintaan atau reservasi tamu, keramahan dan sikap positif dari staff Front Office, serta kemampuan staff dalam menangani

keluhan atau permintaan tambahan dari tamu secara. Penelitian ini dilakukan di InterContinental Bali Resort di Jimbaran, Bali, dan proses pengumpulan data dilakukan dalam periode waktu yang terbatas untuk memperoleh data yang sesuai dengan kondisi di lapangan pada waktu tersebut. Adapun batasan penelitian mencakup keterbatasan waktu yang singkat, di mana pengumpulan data hanya dilakukan dalam jangka waktu selama melakukan kegiatan praktik kerja lapangan, serta responden yang terbatas hanya pada tamu yang menginap selama periode penelitian berlangsung.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Front Office Department Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di InterContinental Bali Resort, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut.

1. Penerapan pelayanan di Front Office Department InterContinental Bali Resort dianalisis menggunakan skala SERVQUAL yang mencakup lima dimensi kualitas pelayanan. Hasil dari penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa dari keseluruhan indikator, terdapat 16 indikator dengan gap positif, 2 indikator netral, dan 4 indikator dengan gap negatif. Hal ini mengartikan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan telah berjalan baik dan dapat memenuhi harapan tamu, khususnya dalam menciptakan lingkungan fisik yang nyaman dan profesional. Meski demikian, masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar pelayanan semakin optimal, konsisten, dan merata di seluruh dimensi pelayanan.
2. Terdapat 4 indikator pelayanan Front Office di InterContinental Bali Resort yang perlu ditingkatkan, yaitu ketepatan waktu pelayanan (Q6), respons terhadap panggilan telepon (Q8), inisiatif menawarkan bantuan (Q12), dan penguasaan bahasa asing (Q15). Sementara itu, 7 indikator yang perlu dipertahankan meliputi kecepatan check-in (Q5), kecocokan informasi (Q7),

penanganan keluhan (Q9), pengetahuan fasilitas hotel (Q10), keamanan barang tamu (Q14), keterampilan menjawab tamu (Q16), dan kesopanan staf (Q18).

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian dan simpulan, maka penulis menyarankan kepada pihak manajemen di InterContinental Bali Resort, yaitu:

1. Berdasarkan hasil penelitian, InterContinental Bali Resort disarankan untuk mengambil langkah strategis untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan Front Office. Indikator dengan gap positif, 2 netral, dan 4 negatif harus dipertahankan melalui sistem penghargaan seperti staf teladan bulanan; indikator netral dan negatif harus dievaluasi secara berkala melalui audit misteri pelanggan dan diskusi internal. Selain itu, sangat penting untuk mengikuti pelatihan teratur setidaknya dua kali setahun yang berfokus pada pelayanan personal, komunikasi empatik, dan penanganan keluhan. Untuk memperkuat sistem umpan balik, area strategis harus memiliki kode QR dan respons maksimal 24 jam. Disarankan untuk melakukan evaluasi kinerja setiap tiga bulan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan terus ditingkatkan.
2. Penelitian yang telah dilakukan menghasilkan empat indikator pelayanan *Front Office* di InterContinental Bali Resort masih perlu ditingkatkan. Disarankan dilakukan pelatihan terstruktur, penetapan SOP berbasis waktu, serta penggunaan sistem pengingat digital. Pelatihan role-playing dan guest

simulation juga penting untuk meningkatkan respons proaktif staf. Untuk penguasaan bahasa asing, dapat diadakan kelas intensif (Korea dan Inggris) sesuai profil tamu, serta evaluasi melalui simulasi percakapan. Tujuh indikator menunjukkan kinerja baik dan perlu dipertahankan melalui briefing harian, evaluasi bulanan, sesi sharing, sistem reward, dan pengawasan *mystery guest*. Strategi peningkatan dan pemeliharaan ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan tamu.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Afan Zaini, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen “Warung Bek Mu 2” Banjaranyar Paciran Lamongan). *Pemasaran Jasa*, 1(1), 15.
- Afifi, G. R. (2020). Pengaruh Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Narapidana Lembaga Pemasyarakatan Kelas 1 Cirebon (Pas Mart). *PROMOSI (Jurnal Pendidikan Ekonomi)*, 8(1), 9–17. <https://doi.org/10.24127/pro.v8i1.2859>
- Aryatmaja, I. K., Astuti, N. N. S., Darlina, L., Utama, I. K., & Pamularsih, T. R. (2021). Analysis of service quality by front office department at Alila Villas Uluwatu. *International Journal of Green Tourism Research and Applications*, 3(1), 9–14. <https://doi.org/10.31940/ijogtra.v3i1.2072>
- Astina, M. A., Sanjaya, I. W. K., Muliadisa, I. K., Asmawih, & Purnamasari, M. (2023). Analisis Variabel Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy Pada Departemen Front Office Guna Peningkatan Kepuasan Pelanggan Di Harris Hotel Denpasar. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(1), 213–220. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v16i1.915>
- Bean, L. L. (2024). Golden Rule of Customer Service. *British Birds*, 21(2), 11–12.
- Cherny, K. B., & Kartikasari, D. (2017). Pengaruh Stres Dan Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT Epsan Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 5(1), 80–90.
- Daryanto dan Setyobudi Ismanto. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media. https://repository.pancabudi.ac.id/perpustakaan/lokalkonten/1925210219_1585_11_DAFTAR_PUSTAKA.pdf?utm_source
- Dzikrulloh, M. I., & Susilowati, L. (2021). Implementasi Kualitas Layanan Dan Persepsi Konsumen Tentang Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Wuling Tulungagung. *ISTITHMAR: Jurnal Pengembangan Ekonomi Islam*, 5(1), 83–95. <https://doi.org/10.30762/itr.v5i1.2383>
- Ghozali. (n.d.). *Pengertian uji reliabilitas*.
- Ginocchio, I. F. (2006). *Definisi Hotel*. 13(Ii), 166–173.
- Goetsch, David L. and Davis, S. B. (2002). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*. Pearson Education. <https://books.google.co.id/books?id=pf17CAAQBAJ>
- Hermanto, H. (2022). Meningkatkan Kepuasan Serta Kepercayaan Pelanggan Dan Mengurangi Tingginya Komplain Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Locus Penelitian Dan Pengabdian*, 1(9), 757–763. <https://doi.org/10.58344/locus.v1i9.740>

- Hutagalung, V. K. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan front office department terhadap kepuasan tamu di hotel pardede international medan. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Teknologi*, 3(1), 38–45.
- Ir, P., & Tarumingkeng, R. C. (n.d.). *Rudy C Tarumingkeng : Model SERVQUAL atau Gaps Model*.
- Kosasih, N., & Budiani, S. (2008). Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan: Studi Kasus Departemen Front Office Surabaya Plaza Hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 3(2), 80–88. <https://doi.org/10.9744/jmp.3.2.80-88>
- Love Bali. (2022). *Bali as the Happiest Holiday Destination in the World 2022*. Dinas Pariwisata Provinsi Bali. <https://lovebali.baliprov.go.id/article/detail/1663131946699/bali-as-the-happiest-holiday-destination-in-the-world-2022>
- Naresh K. Malhotra. (2019). *Marketing Research: An Applied Orientation*. Pearson Education.
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 3(1), 31–37. <https://jurnal.akpada.ac.id/index.php/jurnalnusantara/article/view/32>
- Patriani, K., Mataram, G., Oka, M., & Sadia, K. (2018). the Analysis of Receptionist Service Quality for the tourist satisfaction at the Grand Inna Hotel Kuta. *Journal of Applied Sciences in Travel and Hospitality*, 1(3), 228–236.
- Prihastono, E. (2012). Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis Web. *Dinamika Teknik*, 6(1), 14–24.
- Putra, C. G. A. K., Fatimah, D. P., & Nugraha, R. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Terhadap KepuasanPelanggan Pada Pengelolaan Hotel Horison Bekasi. *Jurnal Daya Saing*, 9(1), 92–104.
- Resseffendi. (2010). *Metode penelitian deskriptif kuantitatif*. PT RajaGrafindo Persada. https://vm36.upi.edu/index.php/didaktika/article/download/39554/pdf?utm_source
- Rupiningsih, N. (2021). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Petugas Front Office Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di Villa Kampung Gunung Kuningan. *Gemawisata: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 17(2), 121–126. <https://doi.org/10.56910/gemawisata.v17i2.168>
- Samudera, R. (2024). *Definisi Kualitas Pelayanan Menurut Ahli*. Reda Samudera. <https://redasamudera.id/definisi-kualitas-pelayanan-menurut-ahli/>
- Sanjaya, S. (2022). Service Quality To Customers in Food and Beverages Service Departement Ardan Hotel. *Jurnal Pariwisata Vokasi*, 3(1), 68–80.

<https://jurnal.akparnhi.ac.id/jpv>

Sudjana, N. (2004). *Metode Statistika*. Tarsito. https://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/6667/1/Buku-Ajar_Dasar-Dasar-Statistik-Penelitian.pdf?utm_source=

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Manajemen* (Setiyawami (ed.)). Alfabeta.

Tjiptono, F. (2015). *Pemasaran Jasa*. Andi.

TripAdvisor. (2024). *Travelers' Choice Awards: Best of the Best Destinations*. TripAdvisor.

Zeithalm, Valerie A, Bitner Mary Jo, Gremler, D. D. (2013). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. January 2008.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI