

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN *FRONT OFFICE*
DEPARTMENT DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU
DI HOTEL SWARGA SUITES BALI BERAWA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Hugo Patris Safer

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN *FRONT OFFICE*
DEPARTMENT DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU
DI HOTEL SWARGA SUITES BALI BERAWA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Hugo Patris Safer
NIM 2115834165**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN *FRONT OFFICE* DEPARTMENTDALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI HOTEL SWARGA SUITES BALI BERAWA

**Skripsi ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata
di Politeknik Negeri Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Hugo Patris Safer
NIM 2115834165**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyusun Skripsi yang berjudul Implementasi Kualitas Peleayanan *Front Office Department* Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Swarga Suites Bali Berawa dengan baik dan penulis mampu menyelesaikan tepat waktu. Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan pada Program Studi S1 Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Bali. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak- pihak yang terkait dalam pembuatan Proposal Penelitian dan telah memberikan dukungan baik secara moral, bimbingan serta doa. Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom. Selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu dan menyediakan fasilitas sarana dan prasarana selama perkuliahan 4 tahun di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par sebagai Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu dan menyediakan fasilitas sarana dan prasarana selama perkuliahan 4 tahun di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginia, S.Pd., M.Pd selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan masukan kepada penulis.
4. Made Satria Pramanda Putra, SH., S.E., M.M selaku Koordinator Program Studi D4 Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis selama proses pembuatan proposal penelitian ini.
5. Luh Linna Sagitarini, S.E., MM selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
6. Putu Virgananta Nugraha S.TI., M.Eng. selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah sabar mengajar dan membimbing penulis dengan banyak ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Manajemen Hotel Swarga Suites Bali Brawa, yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di lingkungan hotel.

Terimakasih atas kerja sama dan bantuan yang sangat berharga selama proses pengumpulan data berlangsung.

9. Kedua orang tua dan seluruh keluarga tercinta atas doa, kasih sayang, dukungan moral, dan semangat yang tak henti-hentinya diberikan kepada penulis. Kehadiran dan perhatian kalian adalah sumber kekuatan utama dalam menyelesaikan proses perkuliahan hingga skripsi ini tersusun dengan baik.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa, selalu memberikan perlindungan serta rahmat-Nya kepada semua pihak yang telah membantu kelancaran pembuatan dan penyelesaian skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan ilmu dan manfaat bagi para pembaca dan semua pihak.

Penulis



Hugo Patris Safer



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi kualitas pelayanan pada *Front Office Department* di Hotel Swarga Suites Bali Berawa dalam upaya meningkatkan kepuasan tamu. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini berfokus pada model *SERVQUAL*, yang mencakup lima dimensi utama, yaitu *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 75 responden, dengan tujuan mengevaluasi kesesuaian antara harapan tamu dan kenyataan pelayanan yang diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kualitas pelayanan di *Front Office* telah berjalan cukup baik, namun belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi tamu. Nilai *gap* rata-rata sebesar -0,30 mengindikasikan bahwa terdapat perbedaan antara harapan dan persepsi tamu terhadap pelayanan yang diberikan. Analisis lebih lanjut menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* mengidentifikasi sejumlah atribut layanan yang tergolong ke dalam Kuadran A, yaitu aspek-aspek penting menurut tamu yang belum menunjukkan kinerja optimal. Atribut tersebut meliputi kondisi area kerja *Front Office* dan keramahan staf dalam memberikan pelayanan. Implikasi dari hasil penelitian ini menunjukkan perlunya peningkatan pada atribut layanan prioritas guna mendorong kepuasan tamu secara menyeluruh dan memperkuat daya saing hotel di tengah persaingan industri perhotelan yang semakin kompetitif.

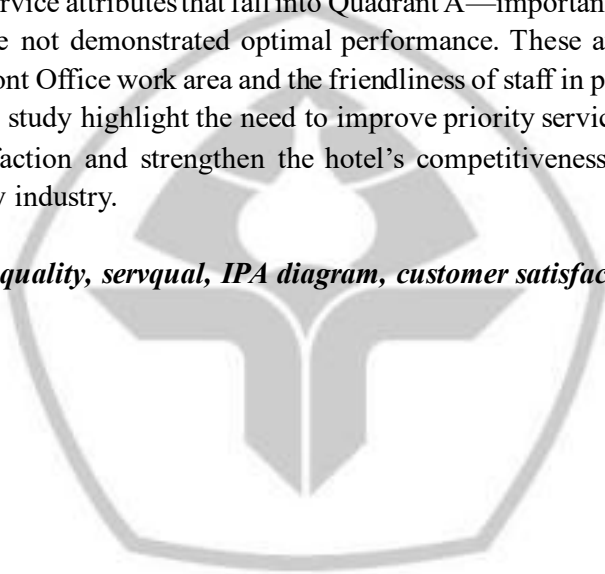
Kata kunci: Kualitas pelayanan, *servqual*, diagram IPA, kepuasan pelanggan

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

Service This study aims to examine the implementation of service quality in the Front Office Department at Swarga Suites Bali Berawa Hotel in an effort to enhance guest satisfaction. The approach used in this research focuses on the SERVQUAL model, which encompasses five key dimensions: tangible, responsiveness, reliability, assurance, and empathy. Data were collected through the distribution of questionnaires to 75 respondents, aiming to evaluate the alignment between guests' expectations and the actual service received. The results indicate that the implementation of service quality in the Front Office has been fairly good, but has not fully met guests' expectations. The average gap score of -0.30 indicates a discrepancy between guests' expectations and perceptions of the service delivered. Further analysis using the Importance Performance Analysis (IPA) method identified several service attributes that fall into Quadrant A—important aspects as perceived by guests that have not demonstrated optimal performance. These attributes include the condition of the Front Office work area and the friendliness of staff in providing service. The implications of this study highlight the need to improve priority service attributes to boost overall guest satisfaction and strengthen the hotel's competitiveness in the increasingly dynamic hospitality industry.

Keywords: Service quality, servqual, IPA diagram, customer satisfaction



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PESYARATAN GELAR.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABTRACT.....	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.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Ruang Lingkup Dan Batasan Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Hotel.....	9
2.1.2 Front office department.....	10
2.1.3 Pelayanan	12
2.1.4 Prinsip prinsip pelayanan.....	14
2.1.5 Karakteristik jasa atau layanan.....	15
2.1.6 Kualitas pelayanan.....	16
2.1.7 Cara mengukur kualitas pelayanan.....	18

2.1.8 Kepuasan Tamu	20
2.2 Hasil penelitian sebelumnya	21
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Lokasi dan Periode penelitian	27
3.2 Objek penelitian	27
3.3 Identifikasi variabel.....	29
3.4 Definisi Operasional Variabel	30
3.5 Jenis dan sumber data.....	31
3.6 Penentuan Informan	34
3.7 Pengumpulan data.....	35
3.8 Analisis data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	42
4.2 Penyajian Hasil-Hasil Penelitian.....	53
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1 Simpulan.....	63
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65
DAFTAR LAMPIRAN.....	68

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Guest Negative Reviews.....	4
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	25
Tabel 3.1 Skala Likert.....	35
Tabel 4.1 Room Type Swarga Suites Bali Berawa	43
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Harapan Pelanggan.....	53
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kenyataan Pelanggan.....	54
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 4.5 Nilai Rata-Rata Harapan dan Kenyataan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan	56



JURUSAN PARIWISATA DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Pembagian kuadran <i>importance performance analysis</i>	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i>	48
Gambar 4.2 Diagram IPA Kepuasan Pelanggan.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian.....	68
Lampiran 2. Pedoman wawancara/kuesioner.....	69
Lampiran 3. Hasil wawancara.....	78
Lampiran 4. Tabulasi hasil wawancara dan kuesioner.....	82
Lampiran 5. Dokumentasi Pengumpulan Data.....	89



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bali adalah salah satu daerah tujuan wisata unggulan di Indonesia yang terkenal di kalangan wisatawan lokal maupun internasional berkat keindahan alamnya dan kekayaan budayanya yang khas. Pada masa kini, industri pariwisata di Bali mengalami perkembangan yang sangat cepat, dengan kemajuan yang terlihat di berbagai sektor. Sebagai destinasi wisata populer Bali telah dilengkapi dengan berbagai fasilitas pendukung seperti akomodasi, agen perjalanan, pusat perbelanjaan, dan sarana lainnya. Para pelaku usaha di bidang pariwisata terus berupaya menyajikan produk serta layanan yang optimal guna menjamin kepuasan wisatawan selama berada di destinasi. Tingkat kepuasan tersebut memiliki peranan penting terhadap keberlanjutan sektor pariwisata, khususnya di wilayah Bali. Kepuasan konsumen adalah kondisi emosional yang terbentuk dari proses pengkajian individu atas kesesuaian barang atau layanan yang didapat dengan harapan mereka terhadap perusahaan. (Kharisma, Simatupang, & Hutagalung, 2023).

Pulau Bali dikenal memiliki berbagai daya tarik, mulai dari kekayaan adat istiadat, kesenian, budaya, hingga panorama alam yang menawan. Keunggulan-keunggulan tersebut menjadikan Bali terposisi sebagai salah satu pusat pariwisata yang paling diminati secara global. Ciri khas pantai-pantai di Bali, khususnya Pantai Kuta, Menempati posisi sentral sebagai destinasi yang paling diminati oleh sebagian besar wisatawan yang berkunjung. Selain itu, sikap ramah dan terbuka masyarakat Bali turut memberikan kesan positif yang mendalam bagi para wisatawan, menjadikan interaksi sosial sebagai bagian penting dari pengalaman berwisata di Bali. (Muhammad et al., 2023) Kepuasan merujuk pada suatu kondisi di mana tingkat emosi seseorang setelah mengevaluasi hasil kinerja yang diterima dibandingkan dengan harapannya, Dengan kata lain, kepuasan tergantung pada sejauh mana

kinerja yang diterima sesuai atau tidak dengan harapan, jika tidak sesuai, maka konsumen kemungkinan akan merasa kecewa. Jika kinerja memenuhi ekspektasi, konsumen cenderung merasa puas, bahkan dapat mencapai kepuasan mencapai lebih tinggi jika layanan melebihi harapan. Ekspektasi konsumen bisa terbentuk melalui pengalaman sebelumnya, ulasan dari orang terdekat, serta materi promosi yang mereka terima untuk waktu yang akan datang. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan perlu memperluas variasi produk dan meningkatkan mutu layanan yang diberikan kepada wisatawan. Kepuasan wisatawan akan memberikan dampak positif bagi perusahaan, karena mereka cenderung melakukan pembelian ulang dan hal ini berkontribusi terhadap peningkatan pendapatan, dengan demikian dapat meningkatkan citra perusahaan.

(Ciomas & Di, 2018) Kepuasan pelanggan dapat mendorong penyebaran informasi secara lisan (word of mouth/WOM) yang bersifat konstruktif, sekaligus meningkatkan kemungkinan wisatawan melakukan kunjungan ulang. Dengan demikian, perusahaan perlu memberikan perhatian besar dalam menjamin mutu layanan yang disediakan bagi wisatawan. Kualitas layanan mencakup beragam aktivitas yang ditinjau dari lima dimensi utama, yaitu aspek fisik (tangibles), reliabilitas (reliability), dan responsivitas (responsiveness). Pelanggan cenderung meninggalkan barang maupun layanan apabila tidak mampu menjawab kebutuhan serta keinginan mereka, serta beralih ke produk maupun jasa dari perusahaan lain yang dianggap menawarkan kualitas dan nilai lebih unggul. Setiap Perusahaan memiliki pendekatan unik dalam menyajikan produk dan layanan terbaik guna mencapai kepuasan pelanggan secara maksimal. Penelitian ini difokuskan pada Swarga Suites Bali Berawa, sebuah Perusahaan yang beroperasi di sektor jasa akomodasi di wilayah Bali. Dalam rangka memenuhi kebutuhan tamu, Swarga Sites Bali Brawa berkomitmen untuk memberikan pelayanan optimal, baik melalui layanan kamar maupun fasilitas lainnya. Derajat kepuasan pelanggan tercermin melalui kualitas servis yang diberikan seluruh staf

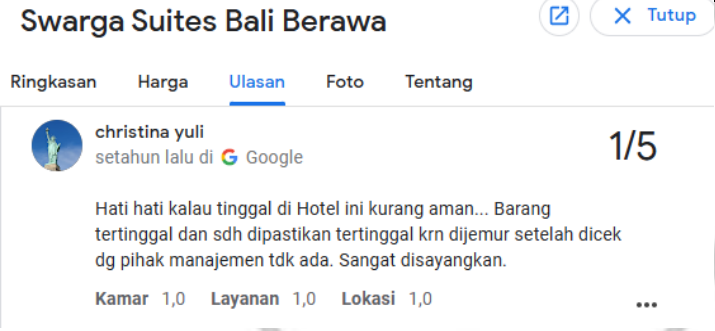
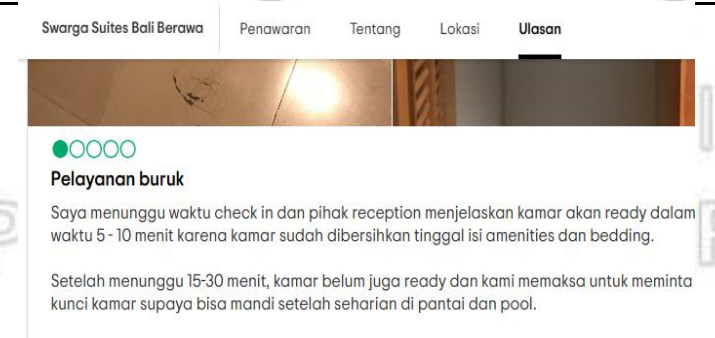
pada berbagai bagian dalam fasilitas perhotelan. Salah satu bagian yang memiliki interaksi langsung dengan tamu adalah bagian resepsionis, yang berada di bawah tanggung jawab departemen *front office*. Di bagian resepsionis, staf bertanggung jawab dalam menjalankan berbagai tugas pelayanan kepada tamu. Posisi ini memiliki peran krusial dalam menciptakan kenyamanan dan kepuasan tamu selama menginap. Harapannya wisatawan akan puas dengan tingkat pelayanan yang diterima dari staf *front office*. (Pokhrel, 2024) memenuhi kebutuhan dan persyaratan serta melampaui standar kepuasan pelanggan tepat waktu merupakan komponen kunci dalam menyediakan layanan berkualitas tinggi. Agar bisnis dapat berkembang dan mempertahankan kepercayaan wisatawan, mereka harus memberikan layanan berkualitas tinggi.

(Pokhrel, 2024) *Front Office Department* tidak hanya harus berpenampilan bagus, tetapi juga harus memiliki karakter, sikap, pengetahuan, dan kualitas pelayanan yang baik agar mampu melayani wisatawan sesuai dengan harapan mereka. Kenyamanan, pelayanan, dan fasilitas ekstra harus diutamakan karena divisi front office mengemban tugas dalam menangani berbagai kegiatan yang berhubungan dengan kepentingan tamu. Selain lebih banyak fasilitas dan, tentu saja, peringkat Google yang lebih tinggi, menawarkan layanan terbaik kepada wisatawan dapat memberikan banyak dampak baik. Wisatawan dapat menggunakan ulasan sebagai panduan ketika berencana mengunjungi Swarga Suites Bali Berawa, karena ulasan tersedia untuk para tamu secara gratis

Hotel Swarga Suites Bali Berawa, tingkat kepuasan maupun ketidakpuasan tamu dapat terlihat melalui komentar atau masukan yang mereka berikan. Umpan balik tersebut bisa berasal dari situs pemesanan online maupun disampaikan secara langsung oleh tamu kepada pihak hotel. *Feedback* ini merupakan bentuk evaluasi tamu terhadap kualitas layanan yang mereka terima selama menginap di Swarga Suites Bali Berawa. Departemen *Front Office* kerap menerima berbagai komentar, baik berupa pujian maupun kritik, setelah

tamu menggunakan layanan yang tersedia. Berdasarkan masukan tersebut, ditemukan beberapa keluhan yang berkaitan dengan pelayanan di bagian *Front Office*, khususnya mengenai pembagian kamar yang menjadi tanggung jawab resepsionis. Keluhan tersebut timbul akibat beberapa aspek pelayanan *Front Office* yang dinilai belum mampu memenuhi ekspektasi tamu. Oleh karena itu, *Tabel 1.1* di bawah ini memuat sejumlah komentar dari Tamu dalam kaitannya dengan layanan kamar yang dirasa belum memuaskan Berikut merupakan uraian lengkapnya:

Tabel 1.1
Negative Guest Reviews

Negative Reviews	Sumber
	Hotel Website
	Hotel Website

renang dan kamar dengan pengecualian; Mereka mencoba untuk menurunkan kami di kamar kami (dengan tidak ada pengembalian keuangan) ketika kami memeriksa di yang lebih besar karena pemesanan yang ingin akses kolam renang suite kami telah memesan dan membayar untuk. Butuh waktu lebih dari satu jam dari berbicara dengan staf mendapatkan kamar kami memesan. Mereka tidak memberikan kami informasi tentang Hotel layanan/fasilitas/peralatan untuk menyewa (kami menyadari mereka memiliki sepeda karena kami check out) atau biaya tambahan yang terkait dengan taksi. Kulkas di kamar kami tidak bekerja (diganti dengan salah satu yang tidak bekerja dengan baik, tetapi paling tidak berfungsi), tidak ada mini bar pilihan, kami harus menghubungi mereka dua kali untuk memperbaiki lampu yang tidak akan mematikan (kami berada di sana hanya selama 3 malam), dan mereka tidak pernah meninggalkan kertas toilet cadangan. Tidak ada tempat untuk menggantung pakaian anak (saya meminta untuk pengeringan rak; mereka tidak memiliki salah satu). Kolam sangat dangkal; sekitar 2/3 ini Anda tidak bisa melakukan tanpa	Hotel Website
Swarga Suites Bali Berawa Ringkasan Harga Ulasan Foto Tentang  Rogers Oei setahun lalu di Google 4/5 Liburan Pasangan 6 hari saya nginap disana, suasana oke, hanya saja untuk masukan, menu sarapannya itu2 saja, sangat membosankan, kurang bervariasi dan saat chek out, tidak ada seorangpun pelayan yg siaga didepan untuk membantu, kebetulan barang saya agak banyak Kamar 5,0 Layanan 4,0 Lokasi 5,0	Hotel Website

Sumber : Hotel Website Swarga Suites Bali Berawa 2022 s/d 2024

Dengan mengingat konteks ini, penulis memilih untuk mengkaji bagaimana Hotel Swarga Suites Bali Berawa menerapkan kualitas pelayanan serta indikator yang sudah diterapkan pada kualitas layanan yang perlu diperhatikan di *Front Office Department*. Penulis memilih istilah “ Implementasi Kualitas Pelayanan *Front Office Department* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Hotel Swarga Suites Bali Berawa”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan tersebut, dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang akan di bahas adalah:

- 1 Bagaimana kualitas pelayanan *Front Office Department* di Hotel Swarga Suites Bali Berawa?
- 2 Kualitas pelayanan manakah yang perlu ditingkatkan untuk kepuasan tamu pada *Front Office Department* di hotel Swarga Suites Bali Berawa?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi kualitas pelayanan *Front Office Department* di hotel Swarga Suites Bali Berawa.
2. Bagaimana kualitas pelayanan *Front Office Department* dalam meningkatkan kepuasan tamu di hotel Swarga Suites Bali Berawa.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Dari sisi teori, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi berupa informasi serta pemahaman yang lebih komprehensif, sekaligus menjadi acuan bagi pengembangan ilmu pengetahuan pada riset-riset berikutnya yang terkait dengan tingkat kepuasan tamu atas kualitas layanan di *Front Office Department*, khususnya di Hotel Swarga Suites Bali Berawa

2. Manfaat praktis

a) Manfaat bagi manajemen Hotel Swarga Suites Bali Berawa

Riset ini diharapkan mampu menyajikan rekomendasi yang konstruktif serta berfungsi sebagai acuan penilaian bagi manajemen mengenai sejauh mana tingkat kepuasan tamu atas mutu layanan yang diselenggarakan oleh *Front Office Department* di Hotel Swarga Suites Bali Berawa.

b) Manfaat bagi Politeknik Negeri Bali

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber referensi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali yang ingin melakukan penelitian lanjutan terkait hubungan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan tamu pada bagian *Front Office Department* di Hotel Swarga Suites Bali Berawa.

c) Manfaat bagi mahasiswa

Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka pemenuhan persyaratan akademik guna merampungkan studi pada jenjang Sarjana Terapan di Politeknik Negeri Bali, serta diharapkan mampu menjadi acuan perbandingan antara konsep teoretis yang dipelajari selama perkuliahan dengan penerapannya di dunia kerja maupun praktik lapangan.

1.5 Ruang Lingkup Dan Batasan Penelitian

Adapun ruang lingkup permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada fokus terhadap “Implementasi Kualitas Pelayanan *Front Office Department* dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu di Hotel Swarga Suites Bali Berawa”.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi kualitas pelayanan *Front Office Department* dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Swarga Suites Bali Berawa, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Implementasi Kualitas Pelayanan *Front Office Department* di Hotel Swarga Suites Bali Brawa telah berjalan dengan cukup baik, berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) bahwa terdapat beberapa atribut yang sudah masuk di kuadran pertahankan prestasi,, mencakup atribut-atribut yang dinilai penting oleh pelanggan dan telah terlaksana sesuai harapan, karena kinerjanya dianggap baik. Atribut-atribut dalam kuadran ini perlu dijaga dan dipertahankan, karena perannya yang signifikan dalam membentuk keunggulan produk di mata pelanggan . Atribut yang termasuk dalam Kuadran II (Pertahankan Prestasi) yaitu kebersihan peralatan kerja, pelayanan tepat waktu, kesabaran dan perhatian terhadap pelanggan, kemampuan merespon keluhan pelanggan dengan tepat, memberikan rasa percaya kepada tamu dalam menangani masalah, serta kemudahan untuk dihubungi oleh tamu. Meskipun demikian, secara keseluruhan, implementasi pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Hal ini terlihat dari hasil analisis metode SERVQUAL yang menunjukkan adanya selisih rata-rata (gap) sebesar -0,30 antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima pelanggan. Nilai negatif ini mengindikasikan bahwa secara umum pelanggan merasa kurang puas karena pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan ekspektasi mereka secara menyeluruh. Beberapa aspek pelayanan, seperti area kerja *Front Office* dan keramahan staf, menunjukkan kinerja yang masih perlu ditingkatkan.

2. Kualitas pelayanan *Front Office Department* yang perlu ditingkatkan untuk kepuasan tamu tergambar melalui analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Atribut-atribut yang tergolong dalam kuadran A (prioritas utama), seperti kebersihan area kerja dan keramahan staf, perlu ditangani dengan serius. Aspek-aspek ini dinilai sangat penting oleh pelanggan namun kinerjanya masih belum optimal. Area kerja yang kurang rapi atau tidak tertata dengan baik dapat menciptakan kesan kurang profesional, sementara sikap staf *front office* yang kurang ramah dapat berdampak langsung terhadap kenyamanan dan kepuasan tamu. Masuknya dua indikator ini ke kuadran prioritas utama menjadi peringatan serius bagi manajemen hotel, karena apabila tidak segera dilakukan perbaikan, maka dapat berdampak langsung terhadap penurunan kepuasan tamu secara keseluruhan.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian dan kesimpulan yang telah disampaikan, penulis mengajukan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Bagi Politeknik Negeri Bali dapat digunakan sebagai tambahan referensi tentang kualitas pelayanan di *Front Office Department*
2. Bagi Hotel Swarga Suites Bali Brawa perlu segera meningkatkan kualitas area kerja *Front Office Department* dan sikap keramahan staf dalam melayani pelanggan, dengan melakukan pelatihan berkelanjutan terkait komunikasi dan pelayanan prima agar mampu memenuhi harapan tamu secara maksimal.
3. Bagi penelitian berikutnya dapat menganalisis kualitas pelayanan pada departemen lainya di hotel

DAFTAR PUSTAKA

- Adolph, R. (2016). No Title No Title No Title, 1–23.
- Aeniyatul. (2019). Bab iii metoda penelitian. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 3, 1–9.
- Africa, S., & . (2011). SK Menttri pariwisata, pos, dan telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86. (July), 6–17.
- Aryanti, S., Supriyatna, W., Ekonomi, F., Pamulang, U., Surya, J., No, K., ... Selatan, K. T. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Bright Gas 5 , 5Kg pada PT Parung Kencana Jaya , Kabupaten Bogor, 1(2), 111–125.
- Bagyono. (2006). Peranan Receptionist Pada Front Office Departement Hotel Grand Zuri Pekanbaru. *Jom Fisip*, 4(2), 1–10. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/209019-none.pdf>
- Beno, J., Silen, A. ., & Yanti, M. (2022). Title. *Braz Dent J.*, 33(1), 1–12.
- Ciomas, P., & Di, A. (2018). Pengaruh Word of Mouth Terhadap Niat Berkunjung dan Dampaknya Terhadap Keputusan Berkunjung Lagi, 10(5), 2727–2755.
- Fatekh Almadi, M., Farichah Bascha, U., Hadi Nata, J., Yulie Reindrawati, D., Emma Suriani, N., & Airlangga, U. (2022). Implementasi Strategi Concierge Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Hotel Shangri-La, 8(2), 25–32. Retrieved from <https://journal.trunojoyo.ac.id/eco-entrepreneur>
- Indriyanto, A. (2017). 4 Karakteristik Jasa. *Bisnis Jasa*. Retrieved from <https://www.bisnisjasa.id>
- Irawan, 2021:54. (2020). Bab ii kajian pustaka bab ii kajian pustaka 2.1. *Bab Ii Kajian Pustaka 2.1*, 12(2004), 6–25.
- Keller, K. dan. (2016). Bab ii kajian pustaka bab ii kajian pustaka 2.1. *Bab Ii Kajian Pustaka 2.1*, (2004), 6–25.
- Kharisma, D., Simatupang, S., & Hutagalung, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Medan*, 5(1), 32–42. <https://doi.org/10.47709/jumansi.v5i1.2210>
- Kurniawan, J. (2023). Penerapan Kualitas Pelayanan untuk mencapai Tingkat Kepuasan Tamu menggunakan Indikator SERVQUAL Pada Front Office Department di Hotel Grand Hyatt Jakarta, 1–14.
- Lintang, R. (2018). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Biro Perjalanan Pt. Pacto Tour Dan Travel Medan. *Universitas Medan Area*, 7–31.
- Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727–737. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i3.375>

- Muhammad Al Zidane, Imam Baidlowi, & Agoes Hadi Purnomo. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UMKM Dapur Keyra Kec. Puri Kab. Mojokerto. *Lokawati : Jurnal Penelitian Manajemen Dan Inovasi Riset*, 1(5), 121–134.
<https://doi.org/10.61132/lokawati.v1i5.135>
- Pipit Mulyah, Dyah Aminatun, Sukma Septian Nasution, Tommy Hastomo, Setiana Sri Wahyuni Sitepu, T. (2020). sulastiyono. *Journal GEEJ*, 7(2), 9–28.
- Pokhrel, S. (2024). No TitleEΛENH. *Ayan*, 15(1), 37–48.
- 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.
- Putra, M. D. V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Front Office Department Terhadap Kepuasan Tamu di Sense Hotel Seminyak, 1–50. Retrieved from http://repository.pnb.ac.id/id/eprint/795%0Ahttp://repository.pnb.ac.id/795/1/RAM_A_93303_1815834062_0026106308_0009127902_part.pdf
- Riski, G. A. A. (2019). Analisa Peran Front Desk Agent Dalam Pembentukan Citra Positif Di Vila Bali Asri Seminyak- Bali. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 3(1), 36. https://doi.org/10.37484/manajemen_pelayanan_hotel.v3i1.50
- Septiani, A. R., & Tohopi, R. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kolaka (Studi pada Pelayanan Surat Izin Tempat Usaha (SITU). *Ambura Journal of Administration and Public Service*, 2(1), 1–11. Retrieved from <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/jjaps/article/view/11875>
- Sudarta. (2022). Sugiono 2013:15, 16(1), 1–23.
- Tjiptono, D. dan. (2022). F.131.19.0160-05-Bab-Ii-20240130072347, 10–26.
- Sudrajad, & Suja'i. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Warkop Sawah Kopi Desa Tanjungsari Boyolangu Tulungagung. *Jurnal Riset Manajemen*, 1(3), 01–12.
<https://doi.org/10.54066/jurma.v1i3.580>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suhendra, A., & Prasetyanto, D. (2016). Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 2(2), 59–70.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Surdi, Rufinus and Astawa, I Ketut and Antara, Dewa Made Suria (2022) *Penerapan Kualitas Pelayanan Pada Front Office Department untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu di Lombok Plaza Hotel & Convention*. Undergraduate thesis, Politeknik Negeri Bali.

Sutinah, E. dan Simamora, O. S. (2018). Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan. *Jurnal Informatika*. 5 (1), 90-101.

Syاهدima, Aulia Ratu. (2017). "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Grand Zuri Palembang*". Skripsi yang dipublikasikan. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhamadiyah Palembang.

Tjiptono, Fandy. (2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi

Wahyuningsih, S. (2019). *Buku Ajar Asuhan Keperawatan Post Partum Dilengkapi Dengan Panduan Persiapan Praktikum Mahasiswa Keperawatan (1st ed.)*. Yogyakarta: Grup Penerbitan CV BUDI UTAMA.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI