

**PERAN DAN TUGAS *RECEPTIONIST SPA* DALAM
MENANGANI RESERVASI TAMU DI SERENITY
SPA LE MERIDIEN BALI JIMBARAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh :
Natalina Tyomaris Sidabutar
NIM. 2215713095**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

**PERAN DAN TUGAS *RECEPTIONIST SPA* DALAM
MENANGANI RESERVASI TAMU DI SERENITY
SPA LE MERIDIEN BALI JIMBARAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh :
Natalina Tyomaris Sidabutar
NIM. 2215713095**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

**PERAN DAN TUGAS RECEPTIONIST SPA DALAM MENANGANI
RESERVASI TAMU DI SERENITY SPA LE MERIDIEN BALI JIMBARAN**

ABSTRAK

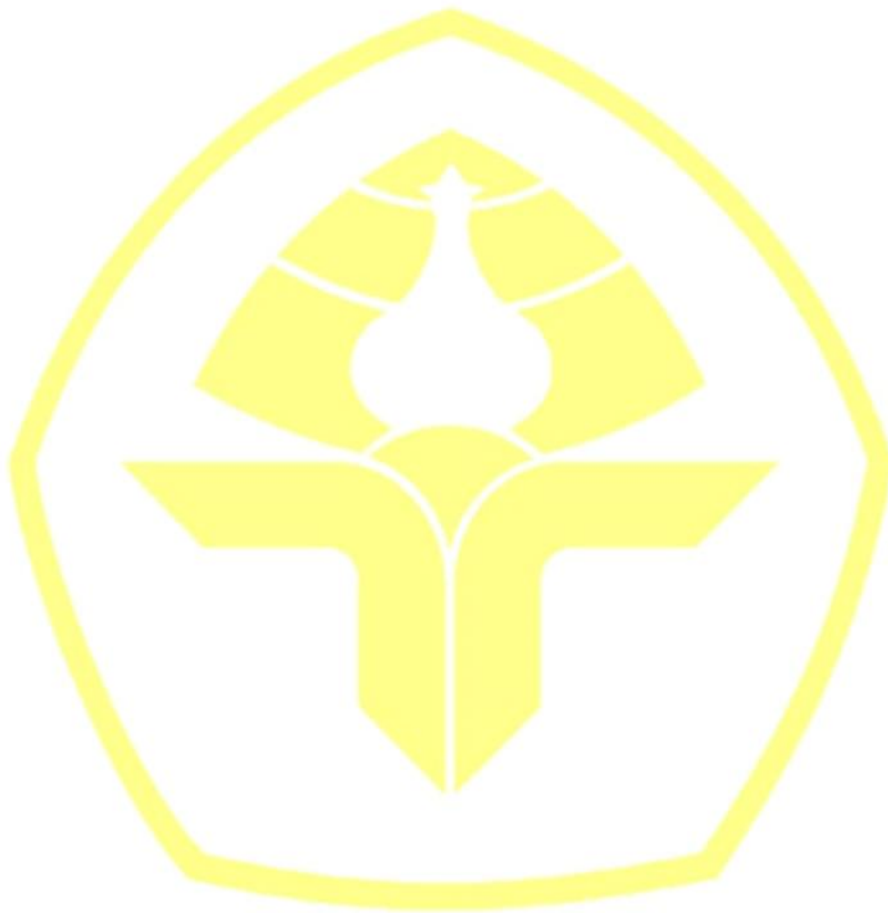
NATALINA TYOMARIS SIDABUTAR

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran dan tugas resepsionis spa dalam menangani reservasi tamu di Serenity Spa & Salon Le Méridien Bali Jimbaran serta mengidentifikasi hambatan dan solusi yang diterapkan. Resepsionis spa berperan strategis sebagai garda terdepan, mencakup fungsi penyambut tamu, pengelola reservasi, kasir, pemasaran, dan penanganan keluhan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa resepsionis memiliki peran vital dalam kelancaran operasional reservasi. Hambatan yang muncul meliputi kurangnya koordinasi dengan terapis, keterbatasan jumlah tenaga terapis, serta pembatalan reservasi mendadak. Upaya yang dilakukan mencakup penerapan sistem reservasi internal, pemberlakuan kebijakan pembatalan, penawaran alternatif jadwal, dan pelatihan rutin bagi staf. Kesimpulannya, resepsionis berkontribusi penting dalam menjaga kualitas pelayanan dan kepuasan tamu, sehingga dukungan manajemen melalui digitalisasi sistem reservasi, peningkatan kompetensi, dan penambahan tenaga kerja menjadi hal yang diperlukan

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PRAKATA	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah.....	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Metode Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Manajemen Sumber Daya Manusia	14
B. Peran dan Tugas	15
C. Spa Department.....	17
D. Receptionist.....	20
E. Tamu.....	22
F. Pelayanan.....	24
G. Hotel.....	26
H. Reservasi	28
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	31
A. Sejarah Perusahaan	31
B. Bidang Usaha Le Meridien Bali Jimbaran	33
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	59
A. Kebijakan Perusahaan	59
B. Analisis dan Interpretasi Data	83
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	106

A. SIMPULAN	106
B. SARAN	107
DAFTAR PUSTAKA.....	109



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

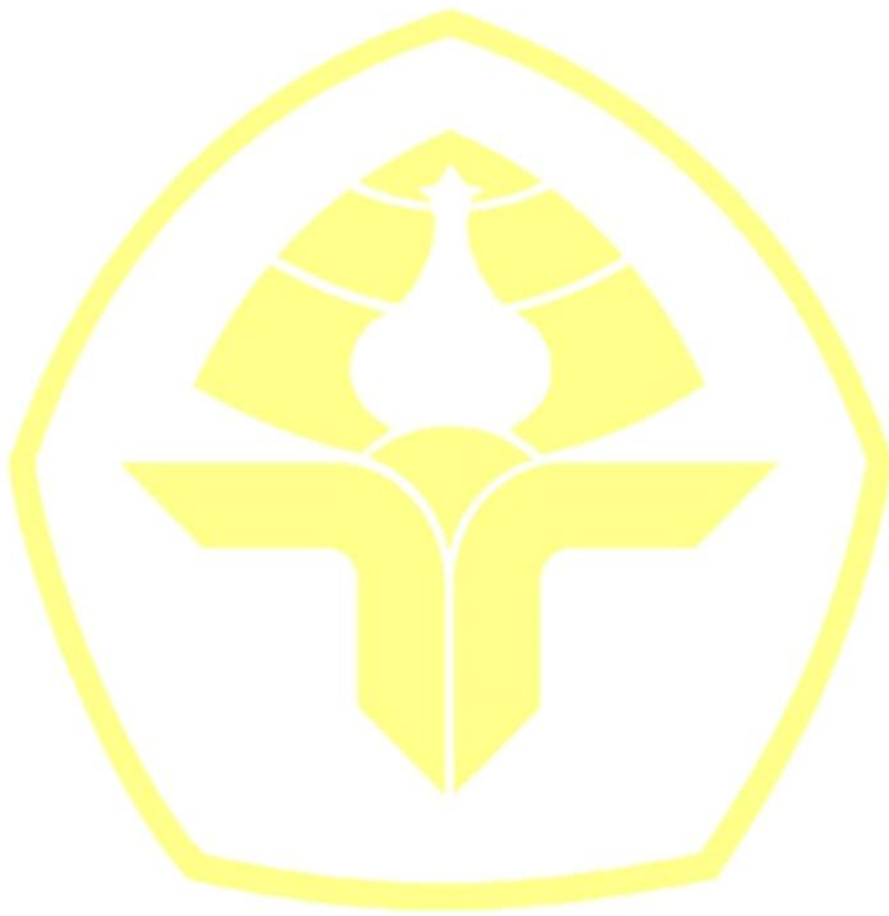
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Le Meridien	33
Gambar 2.2 Letak Geografis Le Meridien	34
Gambar 3.3 Bamboo Chic Restaurant	43
Gambar 4.4 Smoqee Lounge & Sky Bar Le Meridien	44
Gambar 5.5 WaLa Gelato Le Meridien	45
Gambar 6.6 Latitude 8 Le Meridien.....	46
Gambar 7.7 Pool Bar Le Meridien.....	46
Gambar 8.8 Bale Banjar Le Meridien.....	48
Gambar 9.9 Celebration Pavilion Le Meridien	49
Gambar 10.10 J Kid's Club Le Meridien.....	50
Gambar 11.11 Serenity Spa & Salon Le Meridien	51
Gambar 12.12 Gym Club Le Meridien	52
Gambar 13.13 Saltwater Lagoon Pool Le Meridien	53
Gambar 14.14 Kids Pool Le Meridien	53
Gambar 15.15 Struktur Organisasi Le Meridien.....	54
Gambar 16.16 Struktur Organisasi Lifestyle Department.....	55

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tipe Kamar	40
Tabel 2.2 Tipe-tipe Jimbaran Meeting Room.....	47
Tabel 3.3 Data Jumlah Reservation Tamu Serenity Spa Le Meridien Bali Jimbaran	102



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan

Lampiran 2 Hasil Wawancara

Lampiran 3 Formulir Massage Serenity Spa Le Meridien Bali Jimbaran

Lampiran 4 Sistem Reservasi Tamu Serenity Spa

Lampiran 5 Dokumentasi Wawancara

Lampiran 6 Formulir Proses Bimbingan

Lampiran 7 Formulir Layak Ujian



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Banyak persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat seiring dengan perkembangan zaman. Mendorong para pengusaha berinovasi membangun usaha di berbagai bidang, baik produk maupun jasa. Salah satu jenis usaha yang memiliki peluang keuntungan besar adalah bisnis di bidang jasa, seperti perhotelan. Hotel menjadi pilihan utama bagi wisatawan untuk beristirahat atau menghabiskan waktu selama perjalanan mereka. sehingga manajemen yang baik dan pelayanan unggul sangat penting untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Menurut (Junaedi & Ramadhan Damanik, 2024) Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil.

Le Meridien Bali Jimbaran, hotel mewah berbintang lima dan menjadi salah satu hotel terkemuka yang terletak di Kawasan Jimbaran, Bali. Sebagai perusahaan jasa tentunya selalu mendorong perusahaan untuk lebih meningkatkan pelayanan dan kolaborasi antar departemen sebagai strategi untuk mempertahankan dan meningkatkan pendapatan perusahaan (Le Meridien Bali Jimbaran).

Hotel Le Meridien Bali Jimbaran terdiri dari berbagai macam department yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap bidang pekerjaan tertentu antara lain: *Front Office Department, Sales & Marketing Department, Finance Department, Food & Beverage Department, Housekeeping Department, Engineering Department, Culinary Department, Human Resources Department, IT Department, dan Spa Department*. Setiap departemen memiliki tanggung jawab spesifik dan harus bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, dengan mengacu pada *Standard Operating Procedure (SOP)* yang berlaku (Le Meridien Bali Jimbaran, 2025).

Di dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu melalui fasilitas kamar, makanan, serta minuman, tentunya Le Meridien Bali Jimbaran juga menawarkan fasilitas lain seperti spa. Spa tidak hanya menjadi fasilitas pelengkap di hotel, namun juga menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan yang menginginkan relaksasi dan perawatan tubuh. Untuk pelayanan yang diberikan kepada tamu haruslah memperhatikan kebutuhan atau permintaan tamu, mulai dari menyambut mereka dengan senyuman baik dan ramah siap memberikan informasi yang akurat tentang layanan serta kegiatan yang tersedia di spa, salah satu upaya yang dilakukan oleh perusahaan yaitu dengan mempunyai receptionist yang kompeten.

Receptionist memiliki peran krusial sebagai “wajah pertama” dalam industri spa, yang mewakili citra profesionalisme dan kualitas

layanan sebuah spa. Receptionist juga berperan dalam menyampaikan informasi serta menangani komplain pelanggan secara langsung demi menjaga reputasi layanan (Junaedi & Ramadhan Damanik, 2024). Tugas utama receptionist mencakup pengelolaan reservasi, penanganan pertanyaan tamu, dan menangani keluhan.

Berdasarkan uraian di atas, terdapat beberapa masalah yang dialami oleh *receptionist* spa di dalam menjalankan perannya sehingga perlu diatasi oleh manajemen perhotelan untuk meningkatkan didalam menangani reservasi tamu. Beberapa masalah tersebut yang terjadi di Serenity Spa Le Meridien Bali Jimbaran antara lain adalah kurangnya koordinasi antara *receptionist* dengan *therapist spa*, keterbatasan jumlah *spa therapist (human)* di Serenity Spa menjadi kendala utama dalam memenuhi permintaan layanan yang terus meningkat. Situasi ini terlihat dari data bulanan: rata-rata jumlah tamu yang menikmati fasilitas spa mencapai 200 hingga 300 tamu per bulannya, sedangkan kapasitas ideal untuk mengakomodasi jumlah tersebut seharusnya memerlukan 9 sampai 10 *therapist*. kendala tersebut berisiko menurunkan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan tamu, tamu sering melakukan pembatalan jadwal treatment pada last minute yang menjadi salah satu permasalahan yang muncul selama periode training. Tercatat sebanyak 5 kasus pembatalan terjadi

dalam kurun waktu dua jam sebelum jadwal layanan, yang sebagian besar tanpa pemberitahuan jelas. Kondisi ini tidak hanya mengganggu alur operasional, tetapi juga menghambat efektivitas penjadwalan tenaga therapist serta berpotensi menurunkan produktivitas layanan. Hal ini dapat mempengaruhi pengalaman tamu selama mengunjungi spa dan juga dapat berdampak pada reputasi spa tersebut.

Maka dari itu berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan diatas penulis tertarik untuk mengangkat judul tentang **Peran dan Tugas *Receptionist Spa* Dalam Menangani Reservasi Tamu Pada Serenity Spa Le Meridien Bali Jimbaran.** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran dan tugas *receptionist spa* dalam menangani reservasi tamu pada Serenity Spa Le Meridien Bali Jimbaran. Maka demikian, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai manajemen perhotelan serta memberikan rekomendasi praktis bagi para pengelola hotel dalam meningkatkan cara reservasi tamu mereka.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disampaikan, maka dapat menjadi pokok permasalahan pada penelitian ini yaitu :

- 1) Bagaimana peran *receptionist spa* dalam menangani reservasi tamu

di Serenity Spa Le Meridien Bali Jimbaran?

- 2) Apa saja tugas-tugas yang harus dilakukan oleh receptionist spa dalam menangani reservasi tamu?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian tugas akhir ini adalah menjawab dari pokok masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- 1) Untuk mengetahui peran *receptionist spa* dalam menangani reservasi tamu di Serenity Spa Le Meridien Bali Jimbaran.
- 2) Untuk mengetahui tugas *receptionist spa* dalam menangani reservasi tamu di Serenity Spa Le Merdien Bali Jimbaran.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diharapkan dapat berguna bagi berbagai pihak:

- 1) Bagi Mahasiswa

Melalui penelitian ini diharapkan menambah wawasan dan pengetahuan mahasiswa tentang praktek reservasi tamu khususnya berkaitan dengan peran *receptionist spa*. Dan sebagai bahan perbandingan antara teori yang telah diberikan pada masa kuliah dengan kenyataan yang ada di perusahaan.

- 2) Bagi Politeknik Negeri Bali

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan guna perbaikan dunia pendidikan serta menambah refrensi dan wawasan bagi mahasiswa yang akan meneliti lebih

lanjut terhadap masalah yang terkait. Dapat menjadi bahan bacaan yang berguna untuk mengembangkan ilmu pengetahuan di Politeknik Negeri Bali.

3) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan serta acuan bagi perusahaan untuk jangka waktu kedepan dalam melaksanakan proses yang lebih maksimal mengenai penanganan reservasi tamu pada Serenity Spa Le Meridien Bali Jimbaran.

E. Metode Penelitian

1) Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana peneliti melakukan penelitian untuk memperoleh sebuah data yang akurat untuk sebuah penelitian. Adapun lokasi penelitian ini adalah di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran yang berlokasi di Jalan Bukit Permai, Jimbaran, Bali 80361, Indonesia.

Adapun penelitian ini dilakukan selama 6 bulan pada 29 juli 2024 – 28 januari 2025.

2) Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan sesuatu yang menjadi perhatian dalam suatu penelitian, objek penelitian ini menjadi sasaran dalam penelitian untuk mendapatkan jawaban atau

solusi dari permasalahan yang terjadi. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah Peran dan Tugas Receptionist Spa Dalam Menangani Reservasi Tamu di Serenity Spa Le Meridien Bali Jimbaran.

3) Data Penelitian

a. Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan filsafat postpositivisme, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah di mana peneliti sendiri adalah instrumennya, teknik pengumpulan data dan analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna (Sugiyono, 2020). Yang termasuk data kualitatif dalam penelitian ini adalah data yang berupa informasi dan keterangan-keterangan yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti.

b. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah sumber informasi utama yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dalam proses penelitian (Mohamad Muspawi & Sulung Undari, 2024).

Data primer dalam penelitian ini, didapatkan oleh penulis melalui wawancara yang dilakukan langsung oleh peneliti

dengan mendatangi lokasi penelitian, yaitu Serenity Spa & Salon Le Meridien Bali Jimbaran. Wawancara dilakukan secara tatap muka dengan tujuan memperoleh informasi yang mendalam mengenai peran dan tugas *receptionist spa* dalam menangani reservasi tamu. Informan dalam kegiatan wawancara ini terdiri dari beberapa pihak yang memiliki keterlibatan langsung dalam operasional spa, yaitu:

1. *Supervisor Spa* (SPV Spa), yang bertanggung jawab dalam pengawasan terhadap keseluruhan operasional spa.
2. *Therapist spa* , yang memberikan sudut pandang terkait interaksi mereka dengan *receptionist* dalam pelaksanaan reservasi dan pelayanan kepada tamu.

untuk menanyakan tentang beberapa hal yang terkait dengan peran dan tugas *receptionist spa* dalam menangani reservasi tamu. Selama wawancara

berlangsung, peneliti melakukan pencatatan secara langsung jawaban informan serta menggunakan perangkat perekam (dengan persetujuan informan)

untuk memastikan keakuratan data. Seluruh hasil wawancara kemudian ditranskrip dan dianalisis secara kualitatif guna mengidentifikasi tema-tema utama yang

relevan dengan fokus penelitian. Adapun tujuan dari wawancara ini adalah untuk mendapatkan data tentang Peran dan Tugas *Receptionist Spa* Dalam Menangani Reservasi Tamu. Data yang diperoleh dalam wawancara ini akan digunakan sebagai data pendukung dalam penyusunan Tugas Akhir.

3. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (Mohamad Muspawi & Sulung Undari, 2024). Data sekunder yang didapatkan oleh penulis yaitu seperti data tentang hotel, gambar restaurant serta fasilitas-fasilitas lainnya. Data tersebut akan digunakan oleh penulis untuk melengkapi data yang akan ditulis pada Tugas Akhir. Data sekunder tersebut didapat dari browsing di internet pada web Le Meridien Bali Jimbaran.

c. Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan langsung mengamati objek penelitian (Syafriha Hafni Sahir., 2021). Dalam hal ini penulis mengadakan pengamatan yang dilakukan dengan cara menghimpun data melalui pengamatan langsung dengan kegiatan sehari-hari dari narasumber.

Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini termasuk dalam observasi tidak terstruktur, karena tidak menggunakan pendoman observasi formal atau sistematis, serta peneliti berperan sebagai pengamat langsung yang terlibat secara pasif dalam lingkungan kerja. Observasi tidak terstruktur ini bertujuan untuk mengamati dan melihat aktivitas proses pada bagian receptionist spa.

2. Wawancara

Wawancara merupakan serangkaian data berupa tanya jawab antara peneliti dengan narasumber berupa informasi tentang masalah penelitian yang sedang diteliti (Syafrida Hafni Sahir., 2021). Wawancara yang dilakukan oleh penulis yaitu dengan cara mengajukan pertanyaan secara tidak terstruktur kepada SPV Spa serta para therapist Serenity Spa Le Meridien Bali Jimbaran.

3. Dokumentasi

Menurut (Sugiyono, 2022) dokumentasi adalah teknik yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan, angka, dan gambar yang berfungsi sebagai laporan dan keterangan yang dapat mendukung penulisan. Dokumentasi berupa pelengkap penggunaan teknik pengumpulan data

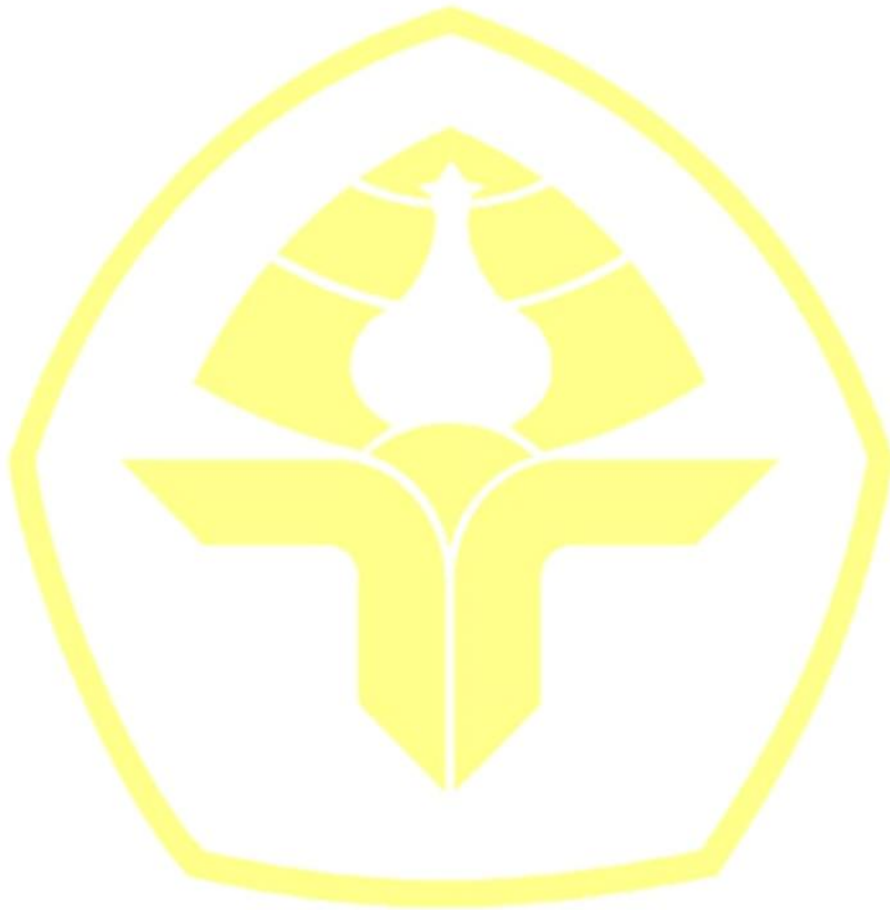
observasi dan wawancara. Objek penulisan dokumentasi ini sebagai pendukung mengenai hasil penelitian dari observasi. Teknik dokumentasi dalam penelitian ini digunakan sebagai metode pendukung dalam pengumpulan data, yang meliputi foto atau gambar yang diambil pada saat peneliti melakukan wawancara dan observasi berlangsung. Dokumentasi ini berfungsi untuk memberikan gambaran visual atas situasi penelitian, yang kemudian dianalisis secara mendalam guna memperkuat interpretasi hasil, meningkatkan kredibilitas temuan, serta menjadi bukti otentik terhadap kejadian atau fenomena yang diteliti.

4. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif adalah suatu bentuk penelitian yang ditunjukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia.

Fenomena itu bisa berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan (Muhammad Rusli, 2021). Metode yang diterapkan yaitu dengan cara menguraikan dan menjelaskan informasi-informasi yang didukung oleh keterangan-keterangan

ataupun fakta-fakta yang diperoleh dari hasil penelitian wawancara dan observasi yang berhubungan dengan pokok masalah di atas.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai peran receptionist spa dalam menangani reservasi tamu di Serenity Spa & Salon Le Meridien Bali Jimbaran, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Peran dan tugas receptionist spa dalam menangani reservasi tamu yaitu:

Receptionist spa memiliki peran dan tugas yang sangatlah penting dalam mendukung kelancaran operasional layanan di sebuah hotel, karena mengingat posisinya sebagai garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan tamu. Receptionist tidak hanya berfungsi sebagai penyambut tamu (*greeter guest*), namun juga berperan sebagai bagian dari tim pemasaran (*marketing*), kasir (*cashier*), penanganan keluhan (*handling complaint*), serta sebagai penerima dan pengelola reservasi (*receiver reservation*). Peran multifungsi ini menuntut receptionist untuk memiliki keterampilan komunikasi, administrasi, serta pelayanan prima yang tinggi demi menciptakan pengalaman tamu yang memuaskan.

2. Hambatan-hambatan yang dihadapi receptionist spa

Dalam pelaksanaan tugasnya, receptionist spa kerap menghadapi beberapa kendala, antara lain kurangnya koordinasi antara receptionist dengan therapist spa, tamu sering melakukan pembatalan jadwal treatment secara mendadak (*last minute*), keterbatasan jumlah spa

therapist. Untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, beberapa solusi telah diterapkan, seperti diperlukan penerapan sistem reservasi dengan menggunakan program reservasi sendiri, mengingatkan tamu mengenai kebijakan pembatalan layanan, serta menawarkan alternatif jadwal treatment kepada tamu.

Secara keseluruhan peran dan tugas receptionist spa sangat vital dalam menjaga kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi receptionist melalui pelatihan berkala, penerapan teknologi informasi yang terintegrasi, serta penguatan komunikasi internal antar staf menjadi langkah penting dalam meningkatkan efektivitas penanganan reservasi tamu,. Dengan sistem kerja yang terstruktur dan responsif, hotel dapat meminimalkan kesalahan dalam proses reservasi serta membangun citra positif di mata tamu.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan mengenai peran receptionist spa dalam menangani reservasi tamu di Serenity Spa & Salon Le Meridien Bali Jimbaran, maka saran yang dapat diberikan yaitu:

1. Untuk meningkatkan efektivitas peran receptionist dalam pengelolaan reservasi tamu, disarankan pihak manajemen hotel dapat menerapkan sistem reservasi berbasis digital yang terintegrasi secara real-time antara receptionist dan therapist. Hal ini bertujuan untuk mengurangi potensi kesalahan penjadwalan, keterlambatan layanan,

maupun terjadinya pemesanan ganda (*double booking*) yang dapat berdampak pada penurunan kepuasan tamu. Selain itu, diperlukan pelatihan rutin bagi receptionist guna meningkatkan kompetensi dalam hal komunikasi, administrasi, dan pelayanan prima. Pelatihan ini juga perlu mencakup pemahaman terhadap prosedur penanganan keluhan serta peningkatan kemampuan dalam menggunakan teknologi informasi yang mendukung operasional spa.

2. Berdasarkan data reservasi yang telah disajikan pada tabel sebelumnya, disarankan agar pihak receptionist spa secara aktif memanfaatkan media sosial sebagai sarana promosi layanan treatment yang tersedia di Serenity Spa & Salon. Strategi ini bertujuan untuk meningkatkan visibilitas dan daya tarik Serenity Spa & Salon yang berlokasi di Jimbaran Le Meridien Bali Jimbaran, sehingga dapat menjangkau pasar yang lebih luas dan membangun hubungan jangka panjang dengan calon tamu.

3. Melihat tingginya rasio antara jumlah tamu dan therapist, disarankan agar pihak manajemen atau HRD (*Human Resources Department*) melakukan penambahan tenaga therapist secara bertahap. Penambahan ini sebaiknya didasarkan pada analisis data historis kunjungan dan tingkat okupansi layanan, dengan estimasi awal penambahan 2-3 therapist guna menyeimbangkan beban kerja dan meningkatkan kapasitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dessler, G. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alih bahasa: *Eli Tanya. Penyunting Bahasa: Budi Supriyanto*. Jakarta: Indeks.
- Edy Sutrisno. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: *Kencana Prenada Media Group*.
- Junaedi, E., & Ramadhan Damanik, A. (2024). PERAN RECEPTIONIST DALAM MENANGANI KELUHAN CUSTOMER PADA HOTEL D'PRIMA JAKARTA AIRPORT 2. *Jurnal Sekretari* |, 11(1).
- Mardiastuti. (2022). *Pengertian Reservasi adalah: Simak Jenis, Manfaat dan Klasifikasinya*.
- Maulanasari. (2021). *Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Front Office di Hotel Grasia Semarang*.
- Moenir. (2020). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Mohamad Muspawi, & Sulung Undari. (2024). *Memahami Sumber Data Penelitian: Primer, Sekunder, dan Tersier*.
- Muhammad Rusli. (2021). *Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif dan Studi Kasus*. 48–60.
- Pradiatiningtyas. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Hotel*.
- Saputro, P. (2021). *Aktivitas Receptionist dalam Menangani Tamu Personal di Ameera Boutique Hotel Yogyakarta*. *Jurnal Khasanah*

Ilmu, 5(2),13.

Suardana, I. K. , & D. A. Wandani. (2020). *Peranan Resepsionis Dalam Melayani Tamu Untuk Menunjang Tingkat Hunian Di Queen Of The South Resort Yogyakarta. Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti (AKPARDA) Yogyakarta,.*

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Suwithi, B. (2019). *Akomodasi Perhotelan Jilid 1*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan.

Syafrida Hafni Sahir. (2021). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit KBM Indonesia. Penerbit KBM Indonesia.

Taka, d. (2023). *Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Resepsionis sebagai Penunjang Utama Operasional di Hotel The Jayakarta Suites Komodo-Flores*. JPTM: Jurnal Penelitian Terapan Mahasiswa.

Tamsah, H., & Nurung, J. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.

Wibowati. (2021). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT MUARAKATI BARU SATU PALEMBANG*.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI