

**PERANAN RESEPSIONIS DEPARTEMENT SPA &
WELLBEING DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
CUSTOMER DI HOTEL RAFFLES BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

I Putu Anandana Adi Guna

NIM 2115713060

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

**PERANAN RESEPSIONIS DEPARTEMENT SPA &
WELLBEING DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
CUSTOMER DI HOTEL RAFFLES BALI**



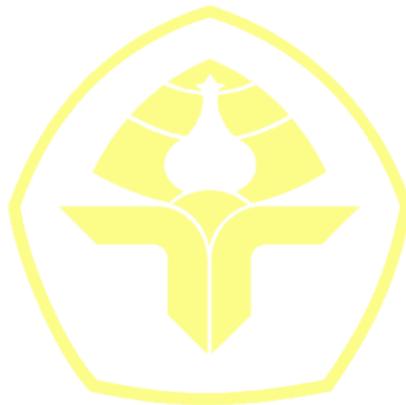
POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

I Putu Anandana Adi Guna

NIM 211571306

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia dan tuntunan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Peranan Resepsionis Departement Spa & Wellbeing Dalam Meningkatkan Pelayanan Customer Di Hotel Raffles Bali”** dengan baik dan tepat pada waktunya. Penulisan tugas akhir ini bertujuan dalam rangka memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program Pendidikan Ahli Madya atau Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali Tahun 2024.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis banyak mendapat saran, dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini perkenankanlah mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E., M.,Ecom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE.MBA.Ph.D., selaku KetuaJurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ijin dalam penulisan tugas akhir ini.
3. Bapak I Made Widiantara, S.Psi.,M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang memberikan pengarahan, bimbingan serta dukungan selama

penyusunan tugas akhir ini.

4. Bapak Dr. I Gusti Lanang Suta Artatanaya, SE.,M.Si, selaku dosen pembimbing 1 selama menyusun tugas akhir ini, serta telah memberi masukan dan arahan penyusunan tugas akhir ini.
5. Ibu Made Ayu Jayanti Prita Utami, S.S.T.AK., M.Si, selaku dosen pembimbing 2 selama menyusun tugas akhir ini, serta telah memberi masukan dan arahan penyusunan tugas akhir ini.
6. Ibu Soffia Anggraini, selaku Director Spa & Wellbeing Hotel Raffles Bali yang telah memberikan ijin dan membantu dalam proses pengumpulan data tugas akhir ini.
7. Seluruh staff Spa & Wellbeing Hotel Raffles Bali yang telah memberikan banyak arahan dan ilmu untuk penulis guna membantu penyusunan tugas akhir ini.
8. Orang tua dan keluarga yang telah senantiasa memberikan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.
9. Seluruh sahabat-sahabat yang tidak bisa penulis sebutkan satu per-satu yang telah banyak memberikan dukungan dan motivasi untuk penulis selama penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna dari penyajian dan kelengkapan data. Oleh karena itu, penulis mengharapkan

kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah ikut serta membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini. Diharapkan semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca yang ada di lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun yang berada diluar lingkungan tersebut.

Badung, 15 April 2024



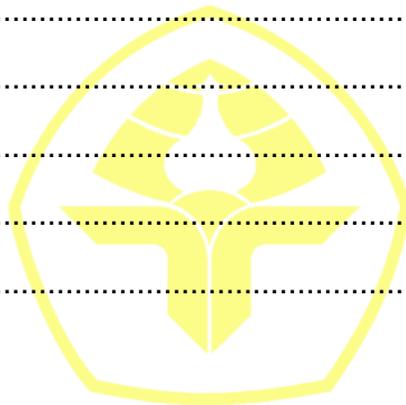
I Putu Anandana Adi Guna

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PROJEK AKHIR	i
Lembar Persetujuan Dan Pengesahan	ii
PRAKATA	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Metode Penelitian.....	7
1. Lokasi Penelitian	7
2. Objek penelitian	7
3. Data Penelitian.....	8
4. Metode Analisis Data	9
BAB II.....	11
LANDASAN TEORI.....	11
A. Peranan	11
B. Resepsionis	13

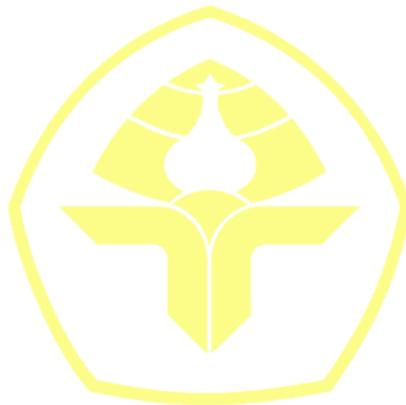
C. Hotel.....	14
D. Departemen	19
E. Pelayanan	20
F. Customer	21
BAB III.....	29
A. Sejarah Perusahaan	29
B. Bidang Usaha.....	32
BAB IV	47
A. Kebijakan Perusahaan	47
B. Analisis dan Interpretasi Data.....	52
BAB V	59
A. Simpulan	59
B. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN.....	63



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

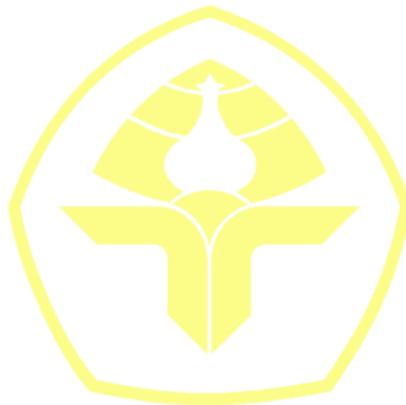
Gambar 1 Simbol – Simbol Flowchart.....	28
Gambar 2 Struktur Organisasi Departemen Spa & Wellbeing di Hotel Raffles Bali.....	44



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

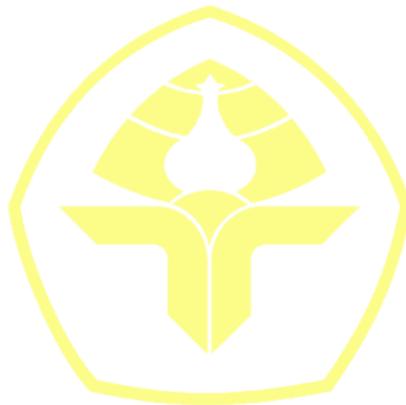
DAFTAR TABEL

Table 4.1 Tabel Harga Wellness Experiences Di Spa Wellbeing Raffles Bali	48
Table 4.2 Tabel Harga Raffles Spa Journeys Di Spa Wellbeing Raffles Bali	48
Table 4.3 Tabel Harga Classic Facials Di Spa Wellbeing Raffles Bali	49
Table 4.4 Tabel Harga Body Massages Di Spa Wellbeing Raffles Bali	50
Table 4.5 Tabel Harga Body Treatments Di Spa Wellbeing Raffles Bali	51
Table 4.6 Tabel Harga Sanctuary Journeys Di Spa Wellbeing Raffles Bali	51



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan salah satu faktor penting dalam peningkatan ekonomi Indonesia saat ini, Indonesia merupakan negara agraris yang memiliki kekayaan alam yang melimpah yang dapat dimanfaatkan oleh berbagai sektor yakni salah satunya di sektor pariwisata. Pariwisata berperan besar dalam meningkatkan taraf perekonomian masyarakat daerah tujuan tempat wisata, salah satunya yaitu Bali.

Bali merupakan wisata Indonesia bagian tengah yang paling banyak diminati oleh wisatawan. Bali dijadikan sebagai tempat wisata nasional dan internasional karena memiliki keindahan alam yang mengagumkan, tradisi yang unik, eksotis dan terjaga, kebudayaan yang berbeda, beragam flora dan fauna, adat istiadat yang masih terjaga serta memiliki banyak tempat persembahyangan yang sangat sakral yang bisa menarik wisatawan untuk datang ke Bali. Di Bali terdapat banyak akomodasi

penginapan khususnya di Jimbaran yang merupakan daerah tujuan wisatawan untuk berlibur dengan menikmati nuansa indahny pantai.

Salah satu Hotel yang ada di Jimbaran adalah Hotel Raffles Bali yang merupakan Hotel bintang 5 yang berlokasi di Jl. Karang Mas Sejahtera No 1A, Jimbaran, Kec. Kuta Selatan, Kab. Badung, Bali 80361. Hotel ini berjarak kurang lebih 20 menit dari Bandara I Gusti Ngurah Rai. Hotel Raffles Bali mengacu kepada tempat yang tenang, nyaman, berbeda, penuh dengan rasa aman. Hotel Raffles Bali memberikan pelayanan yang prima mulai dari butler yang merupakan istilah dari resepsionis yang siaga melayani kebutuhan tamu 24 jam, fasilitas kamar yang lengkap dan keramahan dari semua team.

Hotel Raffles Bali juga memiliki department team yang saling terkait dalam menjalankan kegiatan operasional hotel untuk mencapai tujuan bersama, adapun department yang terdapat di Hotel Raffles Bali yaitu housekeeping department, food & beverage department, engineering department, accounting department, sales & marketing department, purchasing department, front office department, spa & wellbeing department. Departement Spa & Wellbeing ini sangat berpengaruh besar dalam hotel Raffles Bali. Spa & wellbeing merupakan media kesehatan dan perawatan yang dilakukan dari ujung rambut hingga ujung kaki. Hampir dari semua tamu yang menginap pada hotel Raffles Bali pasti akan melakukan treatment di Spa & Wellbeing yang ada di hotel Raffles Bali.

Pelayanan yang diberikan kepada tamu haruslah memperhatikan kebutuhan atau permintaan tamu, mulai dari menyambut mereka dengan senyum baik dan ramah siap memberikan informasi yang akurat tentang layanan serta kegiatan yang tersedia di tempat tersebut. Adapun section tersebut yaitu resepsionis Spa & wellbeing, Therapist Spa & Wellbeing, Spa attendant.

Reception Spa merupakan salah satu seksi dari department spa & wellbeing, yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam melayani kebutuhan bagi para tamu yang ingin melakukan spa & wellbeing di hotel tersebut. Mulai dari mereka datang hingga tamu meninggalkan spa & wellbeing. Resepsionis spa & wellbeing juga merupakan *first impression* dari tamu ketika memasuki spa & wellbeing, karena pertama kali tamu memasuki spa & wellbeing mereka akan dilayani oleh seorang resepsionis spa & wellbeing, untuk itu sudah menjadi kewajiban resepsionis spa & wellbeing memberikan pelayanan yang prima kepada tamu. Pelayanan prima yaitu pelayanan yang sangat baik atau sering disebut *excellent service* (pelayanan yang unggul, baik sekali) atau *service excellent* (keunggulan pelayanan, atau pelayanan dengan mutu yang baik sekali. Salah satunya yaitu menyambut tamu dengan sopan, ramah, serta memberikan pelayanan yang sangat baik kepada tamu agar merasa aman dan nyaman, dan memberikan pelayanan yang profesional agar dapat meningkatkan kepuasan tamu yang datang ke spa & wellbeing Hotel

Raffles Bali. Serta dapat meningkatkan citra atau imageHotel menjadi lebih baik.

Menurut Linda (2021) bahwa peran seorang resepsionis di dalam sebuah hotel sangat penting karena seksi resepsionis mempunyai kesempatan untuk bertemu dan berbicara langsung dengan tamu serta memberikan pelayanan yang berkualitas untuk kenyamanan tamu selama menginap. Peran resepsionis yaitu sebagai wakil manajemen hotel karena pelayanan yang diberikan sangat menentukan keberhasilan pelayanan yang diberikan dari seluruh departemen di dalam hotel, karena kesan pertama dan terakhir tamu untuk hotel terdapat pada kualitas pelayanan dari seorang resepsionis.

Berdasarkan pengalaman yang dirasakan penulis selama mengikuti Praktik Kerja Lapangan pada Hotel Raffles Bali di bagian departemen Spa & Wellbeing, penulis mengobservasi dari kegiatan yang dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan beberapa poin sudah dilaksanakan sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Namun ada beberapa hal yang masih menjadi permasalahan yang datang dari pihak external maupun pihak internal.

Permasalahan yang dihadapi dalam perusahaan adalah kurangnya SOP (Standar Operasional Prosedur) dalam departemen Spa & Wellbeing yang dapat menimbulkan berbagai dampak negatif pada semua pihak

yang terlibat. Penerapan SOP yang komprehensif pada departemen spa dapat meningkatkan konsistensi, keamanan, serta memfasilitasi pertumbuhan dan perkembangan. Tidak hanya itu, kurangnya staff standby di area resepsionis yang mengakibatkan customer harus menunggu lama untuk mendapatkan bantuan jika tidak ada staff yang tersedia di resepsionis. Customer akan mengalami kesulitan menemukan informasi tentang layanan spa yang ditawarkan. Pekerjaan resepsionis yang merangkap pekerjaan lain mungkin tidak memiliki cukup waktu untuk fokus pada tugas utama mereka di meja resepsionis, yang dapat berdampak pada kualitas layanan pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas penulis terikat mengambil judul **“Peranan Resepsionis Department Spa & Wellbeing Dalam Meningkatkan Pelayanan Customer Di Hotel Raffles Bali”**.

B. Pokok Masalah

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana peranan resepsionis spa & wellbeing dalam meningkatkan pelayanan customer di Hotel Raffles Bali ?
2. Apa sajakah kendala-kendala yang dihadapi resepsionis spa & wellbeing dalam meningkatkan pelayanan customer di Hotel Raffles

Bali ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari pokok masalah yang telah di uraikan, yaitu:

1. Untuk mengetahui peranan resepsionis spa & wellbeing dalam meningkatkan pelayanan customer di Hotel Raffles Bali.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi resepsionis spa & wellbeing dalam meningkatkan pelayanan customer di Hotel Raffles Bali.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan perkuliahan Diploma 3 (D3) pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali, Untuk membandingkan antara teori dan praktek yang diperoleh di industri dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan wawasan dan kemampuan dalam bidang Reception Spa & Wellbeing departmen di hotel.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

- a. Untuk mendapatkan pengembangan ilmu pengetahuan

berdasarkan kondisi yang terjadi di industri sehingga dapat digunakan sebagai pengembangan pendidikan di kampus sesuai dengan bidang Reception Spa & Wellbeing department.

b. Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang Reception Spa & Wellbeing department.

c. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dilakukan dengan harapan sebagai bahan masukan dan saran bagi pihak hotel yang dapat bermanfaat dalam memberikan pelayanan prima kepada wisatawan di hotel sesuai dengan standar operasional prosedur.

E. Metode Penelitian

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Hotel Raffles Bali yang berlokasi di Jl. Karang Mas Sejahtera No 1A, Jimbaran, Kec. Kuta Selatan, Kab. Badung, Bali 80361.

2. Objek penelitian

Sesuai dengan judul penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah Peranan Reception Department Spa & Wellbeing Dalam

Meningkatkan Pelayanan Customer di Hotel Raffles Bali.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Kualitatif, yaitu data yang berupa informasi dan keterangan – keterangan yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti.

b. Sumber data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari membaca atau mempelajari file-file yang akan diarsip atau yang sudah diarsip sebelumnya serta data yang diperoleh secara tidak langsung atau data yang diperoleh dalam bentuk yang dikumpulkan dan dikerjakan orang lain.

c. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Teknik observasi ialah pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung pada objek penelitian, kemudian mengadakan pencatatan data yang diperlukan sesuai dengan pembahasan.

2. Wawancara

Selain melakukan observasi, penulis juga mengumpulkan data dengan cara wawancara. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara penulis melakukan tanya jawab kepada pengelola dan pegawai di Hotel Raffles Bali.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka ialah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku-buku, jurnal-jurnal, referensi yang berkaitan dengan penelitian ini dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

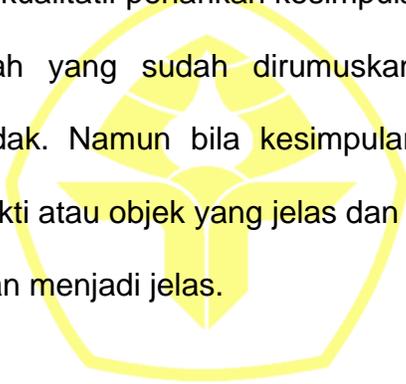
4. Teknik Analisis Data

Penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu suatu metode yang menguraikan secara terperinci dan sistematis yang berupa penjelasan yang lengkap.

4. Metode Analisis Data

Analisis data menurut Sugiyono (2018) merupakan proses Menyusun dan memproses suatu data yang diperoleh dalam hasil wawancara maupun dokumentasi, dengan menyusun kedalam kategori serta menjabarkan ke dalam unit-unit sehingga mudah

dipahami. Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber dan dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam dilakukan secara terus menerus yang mengakibatkan variasi data yang tinggi. Dalam teknik analisis data penelitian ini penulis menggunakan model Miles and Huberman dalam buku Sugiyono (2018) yang aktivitas dalam analisis data kualitatif ini secara interaktif dan berlangsung terus hingga tuntas. Dalam penelitian kualitatif penarikan kesimpulan ini dapat menjawab rumusan masalah yang sudah dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin saja tidak. Namun bila kesimpulan yang dikemukakan didukung oleh bukti atau objek yang jelas dan valid, maka data yang dikemukakan akan menjadi jelas.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Peranan

Peranan merupakan proses dinamis kedudukan, apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajiban sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dengan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tidak dapat dipisah- pisahkan karena yang satu bergantung pada yang lain dan sebaliknya (Widiawati & Santoso, 2021).

Levinson dalam (Rudiyanto & Arsyad, 2021) mengatakan peranan mencakup tiga hal, antara lain:

1. Peranan meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan bermasyarakat.

2. Peranan merupakan suatu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
3. Peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Merton dalam Widya (2019) mengatakan bahwa peranan didefinisikan sebagai pola tingka laku yang diharapkan masyarakat dari orang yang menduduki status tertentu. Sejumlah peran disebut sebagai perangkat peran. Dengan demikian perangkat peran adalah kelengkapan darihubungan-hubungan berdasarkan peran yang dimiliki oleh orang karena menduduki status-status sosial khusus. Moeldiono (2018) mengemukakan pendapat David Berry bahwa dalam peranan yang berhubungan dengan pekerjaan, seseorang diharapkan menjalankan kewajiban-kewajiban yang berhubungan dengan peranan yang dipegangnya. Peranan didefinisikan sebagai seperangkat harapan-harapan yang dikenakan kepada individu yang menempati kedudukan sosial tertentu. Peranan ditentukan oleh norma-norma dalam masyarakat, maksudnya kita diwajibkan untuk melakukan hal-hal yang diharapkan masyarakat di dalam pekerjaan kita, di dalam keluarga dan di dalam peranan-peranan yang lain. Selanjutnya dikatakan bahwa di dalam peranan terdapat dua macam harapan, yaitu: pertama, harapan-harapan dari masyarakat terhadap pemegang peran atau kewajiban-kewajiban

dari pemegang peran, dan kedua harapan-harapan yang dimiliki oleh pemegang peran terhadap masyarakat atau terhadap orang-orang yang berhubungan dengannya dalam menjalankan peranannya atau kewajiban-kewajibannya. Dalam pandangan David Berry, Peranan-peranan dapat dilihat sebagai bagian dari struktur masyarakat sehingga struktur masyarakat dapat dilihat sebagai pola-pola peranan yang saling berhubungan.

B. Resepsionis

Menurut J. Martin dalam (Rini dan Purwati, 2017:36), menyatakan bahwa resepsionis adalah seseorang yang pertama kali menyambut dan menerima tamu hotel, memeriksa tamu yang masuk dan keluar, menyimpan catatan dengan tangan dan komputer, mendaftarkannya lalu mencarikan kamar yang mau ditempati dan menyediakan berbagai informasi yang berhubungan dengan fasilitas di dalam atau di luar hotel.

Menurut Utari (2016:52) menyatakan bahwa resepsionis adalah orang yang penting bagi tamu dan hotel, bagi tamu resepsionis adalah orang yang paling sering dihubungi selama mereka menginap. Bagi hotel petugas resepsionis adalah orang yang menciptakan dan mempertahankan citra yang baik dan membuat tamu ingin datang kembali ke hotel.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa resepsionis

adalah orang yang pertama kali menyambut tamu dan menerima tamu serta orang yang bertugas untuk memberikan pelayanan yang baik agar dapat memberikan citra yang baik di mata pengunjung.

Menurut agusnawar pada bukunya yang berjudul “Resepsionis Hotel” dalam Apriani (2018:9), menyatakan selain dituntut untuk mampu dalam berkomunikasi dengan baik, seorang resepsionis juga harus memiliki beberapa kriteria antara lain, sebagai berikut:

- a) *Solver Problem* (tanggap menghadapi masalah)
- b) Mampu mempromosikan dan menjual produk
- c) Gigih, baik dan ramah
- d) Memberikan informasi kepada tamu
- e) Menguasai bahasa asing
- f) *Good looking*

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

C. Hotel

Hotel menurut Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM 37/PW.340/MPPT-86 dalam Sujatno (2008:3), adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

1. Klasifikasi Hotel

Menurut Bagyono (2012:73), pengkalfikasian hotel di Indonesia dilakukan dengan peninjauan setiap tiga tahun sekali yang di lakukan oleh PHRI dengan mempertimbangkan beberapa aspek, mulai dari kamar, fasilitas dan peralatan yang disediakan, model sistem pengelolaan, bermotto pelayanan. Dengan mempertimbangkan aspek- aspek tersebut maka hotel dibagi menjadi lima tingkatan.

Berikut klasifikasi hotel berdasarkan bintang :

a. Hotel Bintang 1

Hotel bintang satu merupakan jenis hotel yang tergolong kecil karena dikelola oleh pemiliknya langsung. Biasanya terletak di kawasan yang ramai dan memiliki transportasi umum yang dekat serta hiburan dengan harga yang masuk akal. Adapun kriterianya:

- 1) Jumlah kamar standar, minimum 15 kamar.
- 2) Kamar mandi di dalam
- 3) Luas kamar standar minimum 20m²

b. Hotel Bintang 2

Hotel bintang dua biasanya terletak dilokasi yang mudah dicapai, artinya akses menuju lokasi hotel tersebut sangat mudah.

Bangunannya terawat, bersih dan rapi serta lokasinya bebas polusi.

Adapun kriterianya:

- 1) Jumlah kamar standar, minimum 20 kamar
- 2) Kamar suite minimum 1 kamar
- 3) Kamar mandi di dalam
- 4) Kamar memiliki telepon dan televisi
- 5) Luas kamar standar, minimum 22m²
- 6) Luas kamar suite minimum 44m²
- 7) Pintu kamar dilengkapi pengaman
- 8) Harus ada lobby
- 9) Tata udara dengan AC/ ventilasi
- 10) Kapasitas penerangan minimum 150 lux
- 11) Terdapat sarana olahraga dan rekreasi
- 12) Ruangannya dilengkapi dengan tata udara dengan pengatur udara

c. Hotel Bintang 3

Hotel bintang tiga biasanya terletak dekat dengan tol, pusat bisnis dan daerah pembelanjaan, dengan menawarkan pelayanan terbaik kamar yang luas dan lobby yang penuh dengan dekorasi. Para karyawan hotel yang bertugas terlihat rapi dan profesional. Adapun kriterianya:

- 1) Jumlah kamar standar, minimum 30 kamar

- 2) Terdapat minimum 2 kamar suite
- 3) Kamar mandi di dalam
- 4) Luas kamar standar, minimum 24m²
- 5) Luas kamar suite, minimum 48m²
- 6) Memiliki sarana rekreasi dan olahraga
- 7) Kamar dilengkapi dengan pengatur udara mekanik (AC)
- 8) Tersedia restoran yang menawarkan hidangan diatas rata-rata pada saat sarapan, makan siang dan makan malam
- 9) Memiliki valet parking

d. Hotel Bintang 4

Hotel bintang empat sudah termasuk hotel yang cukup berkelas dengan para karyawan dan staff yang lebih professional dalam melayani tamu. Mereka juga dibekali informasi mengenai pariwisata di sekitar hotel. Hotel ini memiliki bangunan yang cukup besar dekat dengan pusat perbelanjaan, restoran dan hiburan.

Adapun kriterianya:

- 1) Jumlah kamar standar minimum 50 kamar
- 2) Memiliki minimum 3 kamar suite
- 3) Kamar mandi di dalam
- 4) Luas kamar standar, minimum 24m²

- 5) Luas kamar suite, minimum 48m²
- 6) Memiliki lobby dengan minimal 100m²
- 7) Memiliki bar
- 8) Memiliki sarana rekreasi dan olahraga
- 9) Kamar mandi lengkap dilengkapi dengan instalasi air panas/dingin

e. Hotel Bintang 5

Hotel bintang lima merupakan hotel yang mewah dengan berbagai fasilitas tambahan serta pelayanan multibahasa yang tersedia. Hotel bintang lima memegang prinsip bahwa tamu

sangat penting sehingga ketika tamu datang disambut dipintu masuk hotel, diberikan *welcome drink* dan ketika dikamar diberikan daftar anggur yang biasa dipilih. Adapun kriterianya:

- 1) Jumlah kamar standar, minimum 100 kamar
- 2) Terdapat minimum 4 kamar suite
- 3) Memiliki kamar mandi di dalam
- 4) Luas kamar standar minimum 26m²
- 5) Luas kamar suite minimum 52m²
- 6) Tempat tidur dan perabot di dalam kamar kualitas no 1
- 7) Terdapat restoran dengan pelayanan antar ke kamar selama

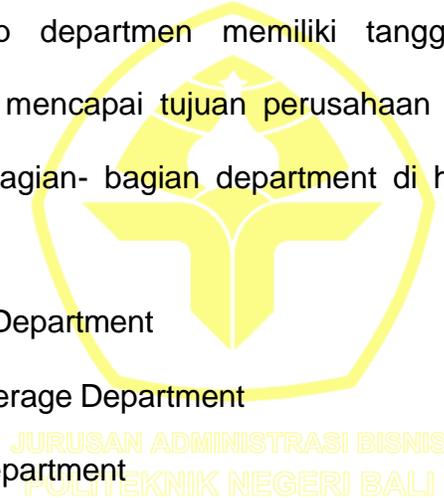
24 jam

- 8) Terdapat pusat kebugaran, valet parking, dan *service d concierge* dengan pengalaman yang matang

D. Departemen

Departemen merupakan unit organisasi yang bertanggung jawab atas tugas-tugas tertentu dalam sebuah perusahaan. Mereka terdiri dari sekelompok orang yang memiliki keahlian dan pengetahuan dalam bidang yang sama. Setiap departemen memiliki tanggung jawab khusus dan berperan dalam mencapai tujuan perusahaan secara keseluruhan. Adapun beberapa bagian- bagian department di hotel adalah sebagai berikut:

- 1) Houskeeping Department
- 2) Food and Beverage Department
- 3) Accounting Department
- 4) Sales & Marketing
- 5) Front Office Department
- 6) Spa & Wellbeing



E. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sinambela, 2018 : 91). Pelayanan adalah suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut (Spink, 2016: 32).

2. Unsur-unsur Pelayanan

Menurut Barata (2019:11) terdapat 4 unsur penting dalam proses pelayanan yaitu;

- a) Penyedia Layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa – jasa (*services*).
- b) Penerima Layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c) Jenis Layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.

d) Kepuasan Pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

3. Indikator Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan terletak pada lima dimensi, yaitu sebagai berikut (Rianti, 2020) :

- a) Bukti fisik (*tangibles*);
- b) Reliabilitas (*reliability*);
- c) Daya tanggap (*responsiveness*);
- d) Jaminan (*assurance*);
- e) Empati (*emphaty*).

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

F. Customer

Secara umum pengertian customer merupakan setiap orang yang berhubungan dengan kita atau organisasi dan perusahaan terkait seperti dikatakan oleh (Suardana & Dina, 2020) sebagai berikut:

Pelanggan merupakan orang yang sudah pernah atau telah membeli barang atau jasa perusahaan, namun belum rutin pelanggan masih

bersifat gampang dapat dipengaruhi oleh para pesaing lainnya serta banyak ditawarkan oleh berbagai perusahaan lainnya dan dapat berpindah ke lain hati ke pasangan yang lebih unggul dalam pelayanan dan kualitas produk. Sedangkan Mick (2016:42), pelanggan atau customer merupakan individu atau kelompok yang terbiasa membeli sebuah produk atau jasa berdasarkan keputusan mereka atas pertimbangan manfaat maupun harga yang kemudian melakukan hubungan dengan perusahaan melalui telepon, surat, dan fasilitas lainnya untuk mendapatkan suatu penawaran baru dari perusahaan.

Dari pengertian customer atau pelanggan diatas dapat disimpulkan bahwa pelanggan merupakan individu atau kelompok yang membeli atau menggunakan sebuah produk atau jasa yang kemudian melakukan hubungan dengan perusahaan untuk mendapatkan suatu penawaran baru dari perusahaan. Customer dapat dikategorikan menjadi beberapa kategori adapun kategori customer yang dapat diartikan seperti yang dikatakan oleh Widya (2019), Sebagai berikut:

1. *Grade 'A' = Awesome*

Kelompok pelanggan ini menghargai jasa atas produk yang anda berikan. Mereka puas bahkan sampai berkesan sehingga sering mereka menjadi perpanjang saluran penjualan. Kelompok pelanggan ini harus diperhatikan dan anda perlu

mengetahui secara detail perilaku dan apa jasa yang disukai oleh mereka. Adapun harus merancang program *reward* yang bisa membuat mereka selalu ingat pada jasa atau produk anda.

2. *Grade 'B' = Basic*

Ini merupakan pelanggan kelompok standar. Mereka mengikuti prosedur yang berlaku dan menerima baik jasa pelayanan anda ditingkat ini, kalau mereka memerlukan jasa atau produk sejenis, mereka akan mengingat anda.

3. *Grade 'C' = Can't Deal*

Ini merupakan kelompok pelanggan yang paling menyita waktu dan usaha anda. Mereka itu teliti, menuntut pelayanan yang terbaik, tetapi juga meminta harga yang terbaik untuk mereka.

4. *Grade 'D' = Death*

Tipe customer pada grade ini yaitu menolak langsung apapun yang ditawarkan dan tidak ingin mendengar penawaran yang diberikan.

a. Jenis-jenis Customer

Menurut Gian (2017) jenis pelanggan dapat dibagi menjadi 3 sebagai berikut:

- 1) Pelanggan Internal (*Internal Customer*) merupakan orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada

performansi (*performance*) pekerjaan atau perusahaan kita.

- 2) Pelanggan antara (*Intermedieate Customer*) Merupakan mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara bukan sebagai pemakai akhir produk itu.
- 3) Pelanggan Eksternal (*Eksternal Customer*) merupakan pembelian atau pemakai akhir produk itu, yang sering disebut-sebut sebagai pelanggan nyata (*Real Customer*)

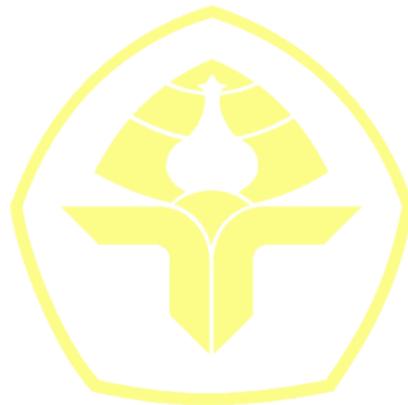
Pelanggan internal sangat memegang peran penting terhadap kelangsungan pelayanan pelanggan yang lain. Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan, maupun antara pelanggan eksternal tentunya harus ada hubungan yang harmonis terlebih dahulu dari dalam perusahaan, adanya hubungan harmonis antara karyawan agar tercipta sebuah komitmen dan kesadaran dari seluruh karyawan untuk bisa memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan antara pelanggan eksternal.

G. Flowchart

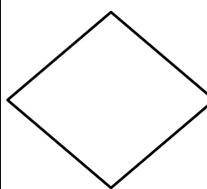
1. Pengertian flowchart

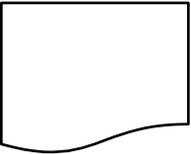
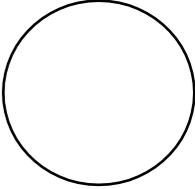
Flowchart adalah gambar atau bisa disebut bagan yang menunjukkan urutan dan bagan antar proses beserta perintahnya. Flowchart juga merupakan algoritma dari urutan program yang di gambarkan dengan

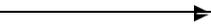
simbol-simbol. Simbol- simbol tersebut memiliki makna tersendiri dengan proses tertentu. Flowchart adalah tingkah awal pembuatan dalam program yang nantinya akan di terjemahkan oleh progremmer menjadi kode-kode jaringan. Kode-kode program tersebut akan membentuk suatu sistem yang dapat membantu atau mengatasi masalah.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

No	Simbol	Nama	Fungsi
1.		Terminal/ Terminator	Memulai dan mengakhiri sebuah proses.
2.		Proses/ Process	Menunjukkan aktivitas yang dilakukan sebuah fungsi/unit kerja/jabatan. Proses ini menghasilkan barang, jasa, konsep, dokumen, saran, dan sebagainya. Dalam diagram alir, simbol ini juga bisa digunakan melintasi beberapa unit kerja, untuk menggambarkan bahwa terjadi kerjasama antar-unit kerja, misalnya dalam bentuk koordinasi atau rapat.
3.		Keputusan/ Decision	Menggambarkan proses pengambilan keputusan yang diambil oleh unit kerja/jabatan. Hasilnya bisa berupa "Ya" atau "Tidak". Atau memungkinkan beberapa alternatif jawaban.

4.		Dokumen/ Document	Data yang berbentuk informasi, bisa dalam bentuk dokumen tertulis atau softcopy. Bisa merupakan hasil sebuah proses, atau merupakan masukan proses.
5.		Penghubung/ Connector	Penghubung digunakan jika diagram air tidak dapat ditampung dalam satu bagian atau satu halaman, menunjukkan penyambungan ke bagian lain atau halaman
		<p>JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS POLITEKNIK NEGERI BALI</p>	lain. Penghubung biasanya didefinisikan dengan nomor atau huruf a atau gabungankeduanya, dengan kode yang sama antara bagian yang terputus dengan sambungannya.

6.		Anak Panah/ connector	Menunjukkan arah aliran dari suatu proses ke proses lain, atau menunjukkan arah pilihan yang dapat diambil.
7.		Masukan / Input atau Keluarkan / Ou tput	Masukan atau keluarkan yang bukan berbentuk dokumen, data, barang, atau jasa. Masukan/keluarkan kegiatan manual, mekanisasi atau komputer.
8.		Sub-Proses/ Sub-Process	Menunjukkan bahwa aktivitas tersebut terdapat prosedur. Instruksi kerja lain yang lebih rinci, untuk dijadikan sebagai referensi atau ditindaklanjuti.

Gambar 1 Simbol – Simbol Flowchart

Sumber : Ayu Tiarasani (2021)

BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Perusahaan

Raffles Bali sebagai luxurious hotel di Bali memiliki *vision, purpose, ambition, brand values, brand character, an oasis for the well travelled and emotional luxury* yang kemudian disusun mengikuti perkembangan zaman dan kebutuhan dari industri perhotelan dalam rangka memberikan pelayanan yang baik.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

1. Visi Raffles Bali

We understand that luxury is more than what you own, it is about how you feel. Kami memahami bahwa kemewahan lebih dari sekedar apa yang anda miliki, kemewahan adalah tentang perasaan anda.

2. Misi

To create an oasis for well travelled connoisseurs, enchanting them with distinctive and meaningful experiences. Untuk menciptakan

sebuah oase bagi para penikmat perjalanan, mempesona mere dengan pengalaman yang khas dan khusus.

3. Ambisi

To be regarded as the most prestigious hotel brand in the world among top affluent travelers. Dianggap sebagai merek hotel paling bergengsi di dunia di kalangan wisatawan kelas atas.

4. Nilai Merek

a. *Respect*

We respect each individual and the environment in which we operate. Kami menghormati setiap individu dan lingkungan tempat kami beroperasi).

b. *Integrity*

We adhere to the principles of fairness, honesty and accountability. Kami berpegangan dengan prinsip keadilan, kejujuran dan akuntabilitas.

c. *Teamwork*

We work together, supporting our colleaagues, combining our resources, making the best use of our talents. Kita Bekerja sama, mendukung kolega kita, menggabungkan sumber day akita,memanfaatkan bakat kita sebaik-baiknya.

d. *Accountability*

We carry out our duties with care and commitment and we take

responsibility for every action. Kami melaksanakan tugas kami dengan hati-hati dan komitmen dan kami bertanggung jawab atas setiap Tindakan).

e. *Excellence*

We embrace excellence and consistently strive for the highest standard. Kami merangkul keunggulan dan secara konsisten berupaya mencapai standar tertinggi.

5. Karakter Merek

a. *Thoughtful*

Is being understanding, anticipating and caring about what people need: Where nothing is too much effort.

Memahami, mengantisipasi dan peduli terhadap apa yang dibutuhkan orang lain: Tidak ada yang membutuhkan usaha yang terlalu besar.

b. *Welcoming*

Is about always being warm and hospitable, proud to bring guests into our hotel, making people feel at home. Tentang selalu bersikap hangat dan ramah, bangga membawa tamu ke hotel kami, membuat orang merasa seperti di rumah sendiri.

c. *Charming*

Is always being genuine, individual and interesting: making everyone feel at ease. Selau bersikap tulus, individual dan

menarik : membuat semua orang merasa nyaman.

d. *Gracious & Intuitive*

Is about being polite, elegant and discreet: never in the way, but always there when you are needed. Tentang bersikap sopan, Anggun dan bijaksana: tidak pernah mengghalangi, namun selalu ada saat dibutuhkan.

B. Bidang Usaha

Hotel Raffles Bali adalah hotel mewah bintang 5 yang bergaya kolonial dan didirikan pertama kali di Singapura selanjutnya mengembangkan ekspansi ke banyak negara salah satunya Indonesia.

1. Fasilitas yang Ditawarkan

Ada beberapa fasilitas yang ditawarkan oleh Raffles Bali yang telah beroperasi pada awal 2020 dengan proyek hospitality di atas lahan seluas 23 hektare (ha) itu dibangun dalam dua tahap dimana pada fase pertama merangkum 32 vila.

a. Villa

1) Ocean Pool Villa - 16 units Fitur:

- a) Villa dengan desain tradisional bali yang khas dan ikonik
- b) Pemandangan laut yang menakjubkan
- c) 470 meter persegi ruang dalam dan luar ruangan
- d) 35 meter persegi kolam renang pribadi
- e) Minibar dalam vila gratis untuk minuman dan minuman non-

alkohol, diisi ulang setiap hari

- f) Meja kerja berperabot lengkap dengan pemandangan taman yang rimbun
- 2) Panoramic Pool Villa - 7 units Fitur:
- a) Villa dengan desain tradisional bali yang khas dan ikonik
 - b) Pemandangan laut yang menakjubkan
 - c) 470 meter persegi ruang dalam dan luar ruangan
 - d) 35 meter persegi kolam renang pribadi
 - e) Minibar dalam vila gratis untuk minuman dan minuman non-alkohol, diisi ulang setiap hari
 - f) Meja kerja berperabot lengkap dengan pemandangan taman yang rimbun
- 3) Hilltop Pool Villa - 6 units Fitur:
- a) Villa dengan desain tradisional bali yang khas dan ikonik
 - b) Pemandangan laut dan bukit yang indah
 - c) 375 meter persegi ruang dalam dan luar ruangan
 - d) Kolam renang pribadi seluas 24 meter persegi
 - e) Minibar dalam vila gratis untuk minuman dan minuman non-alkohol, diisi ulang setiap hari
 - f) Meja kerja berperabot lengkap dengan pemandangan taman yang rimbun
- 4) Ocean Front Two Bedroom Pool Villa - 2 units Fitur:

- a) Villa dengan desain tradisional bali yang khas dan ikonik
 - b) 900 meter persegi ruang dalam dan luar ruangan
 - c) 46 meter persegi kolam renang pribadi
 - d) Dua kamar tidur berperabotan lengkap di setiap sisi
 - e) Teras pribadi dengan dua set kursi berjemur
 - f) Paviliun dengan sofa daybed dan meja makan al fresco
 - g) Ruang tamu dan ruang makan khusus
 - h) Lemari di setiap kamar tidur
 - i) Brankas elektronik
 - j) Seprai antialergi berdasarkan permintaan
 - k) Bar pribadi di dalam vila
 - l) Meja kerja yang ditata baik
 - m) Mesin kopi dan teh
 - n) Matras yoga
 - o) Aksesoris pantai Raffles
 - p) Fasilitas shower outdoor dan indoor
- 5) Raffles Presidential Villa - 1 unit Fitur Eksklusif:
- a) Bantuan Kedatangan dan Keberangkatan VIP
 - b) Butler Raffles Pribadi
 - c) Sopir khusus 24 jam
 - d) Sesi meditasi 60 menit setiap hari atau
 - e) Perawatan spa di Raffles Spa atau In Villa

- f) Satu kali perawatan spa selama 90 menit di The Sanctuary
 - g) Satu kali fasilitas minuman VIP padasaat kedatangan
 - h) Satu kegiatan olahraga
 - i) Satu kali perjalanan budaya ke Pura Uluwatu dan Tari Kecak
 - j) Satu kali piknik dipantai atau perjalanan memancing dengan perahu
 - k) Satu kali sesi golf untuk dua orang atau pengalaman menyelam
 - l) Satu kali kelas kuliner di The Private Room
 - m) Satu kali Teh Sore Klasik di The Writers Bar
 - n) Matahari terbenam setiap hari dengan sesi mixologist, termasuk koktail pra-campuran gratis
 - o) Akses harian ke Royal Cabana di Loloan Beach Bar and Grill dengan satu putaran cocktail
 - p) Satu kali Degustation Dinner di Loloan Beach Bar and Grill
 - q) Sekali kredit resort di The Shop (senilai Rp 2.000.000)
 - r) Satu kali Sesi Fotografi 60 menit
- 6) Kenang-kenangan dari Raffles Bali Fitur:
- a) Minibar dalam vila gratis untuk minuman dan minuman non-alkohol, diisi ulang setiap hari
 - b) Mesin kopi Illy dan pilihan teh Damman Frères
 - c) Fasilitas shower outdoor dan indoor

- d) Villa dengan desain interior tradisional bali yang khas dan ikonik
- e) Meja kerja berperabot lengkap dengan pemandangan t a r yang rimbun
- f) 900 meter persegi ruang dalam dan luar ruangan
- g) Pemandangan panorama laut yang tidak terhalang 46 meter persegi kolam renang pribadi
- h) Teras pribadi yang besar dengan dua set kursi
- i) Gazebo terlindung luar ruangan dengan ukuran besar
- j) Meja makan al fresco
- k) Taman tropis yang rimbun
- l) Ruang keluarga dan ruang makan terpisah
- m) Lemari pakaian pria dan wanita di setiap kamar tidur
- n) Matras yoga dan perlengkapan pantai yang dipesan terlebih dahulu
- o) Paviliun yoga dan meditasi untuk dua orang
- p) Televisi 49 inci di kamar tidur
- q) Televisi 65 inci di lounge
- r) Akses internet berkecepatan tinggi (kabel dan nirkabel)
Chromecast

2. Raffles Bali Lobby

Sebagai tempat yang tidak hanya menjadi tempat untuk menyambut dan mengucapkan selamat tinggal pada customer, juga merupakan tempat untuk menciptakan koneksi magis antara tamu, kolega, dan keluarga.

3. Restaurant and Bar

a. *The Writers Bar*

Terletak di bagian paling atas resort, bar ikonik ini adalah tempat yang ideal untuk melihat matahari terbenam yang menghadap ke pantai. Dengan pajangan botol wine yang menyala, rak dan kursi panjang interior bar mengundang Anda untuk berbaur dengan sesama tamu lainnya, sedangkan kayu dan rotan dekorasi dengan inspirasi dari arsitektur dan keahlian tradisional Bali. Buka dari jam 12 siang sampai dengan tengah malam dengan fasilitas 22 kursi - Lantai Atas Gedung Lobi dengan 6 kursi bar dan 16 kursi meja kopi dengan sofa. Terinspirasi oleh upacara *High Tea* klasik para bangsawan, disajikan secara elegan di atas nampan kayu antik Dulang, *The Writers Bar* kami melanjutkan tradisi abadi. Pilihan teh *Dammann Frères* kami yang unik akan melengkapi pengalaman Anda, para tamu mengagumi dekorasi abadi dan menelusuri literatur klasik kami di sebelah The Library. Setiap

hari pukul 15:00 - 17:00. In Villa Dining Terletak di area operasional lantai satu pada gedung lobby yang melayani International cuisine selama 24 jam dengan pengantar serta persiapan di villa.

b. Rumari Restaurant

Bertempat di titik tertinggi resort, Rumari berarti rumah matahari dan bulan purnama, sebuah tempat dengan keindahan surgawi sejati tepat di puncak Teluk Jimbaran. Rumari Breakfast | 6:30 - 10:30 | Residents only dengan beragam pilihan a la carte masakan warisan Indonesia serta hidangan klasik internasional

- 1) Penekanan pada produk lokal dari Bali
- 2) Menu edaran khusus
- 3) Kapasitas tempat duduk adalah 62 kursi di restoran seluas 273 meter persegi
- 4) Rumari Dinner | 06:00 PM - 10:30 PM | Opens for outside guests
- 5) Pilihan makanan khas Indonesia yang dipesan lebih dahulu
- 6) Masakan Asia Tenggara progresif disajikan dalam gaya kontemporer
- 7) Rasa otentik mulai dari makanan pembuka yang

menggiurkan, hidangan utama yang khas hingga makanan penutup yang dekaden

- 8) 80% bersumber dari Nusantara 20% diimpor karena kebutuhan

3. *Sunday Brunch at Raffles Bali*

Temukan oasis gastronomi Anda Memperkenalkan pengalaman Champagne Brunch terbaik di Bali. Membawa Anda pilihan kemewahan yang unik dan canggih oleh Chef. Loloan Beach Bar and Grill Loloan adalah kata Bali yang berarti muara, tempat bertemunya sungai dengan lautan.

a. *Loloan Lunch* | 12:00 PM - 05:00 PM

- 1) Masakan internasional dan makanan laut segar dari perairan Jimbaran terdekat
- 2) Salad sehat, hidangan utama hingga makanan penutup
- 3) Produk lokal tersegar, bersumber secara berkelanjutan dari perkebunan di dari berbagai daerah
- 4) Kapasitas tempat duduk 28 orang. 16 kursi di area open plan seluas 304 m2 sedangkan 12 kursi sisanya akan berada di teras luar

b. *Loloan Bar* | 10:00 AM – 12:00 PM

- 1) Koktail yang khas
- 2) Minuman beralkohol saat matahari terbenam

3) Kapasitas kursi 24 orang (6 kursi di bar dan 18 kursi di teras)

c. *Loloan Dinner* | 06:00 PM - 10:30 PM Fasilitas:

- 1) Loloan Bar untuk minuman beralkohol saat matahari terbenam
- 2) Masakan internasional dan makanan laut segar yang bersumber secara lokal
- 3) Hiburan langsung

d. *The Farm Terrace*

- 1) Kebun organik yang eksotik, herbal, buah-buahan dan sayuran
- 2) Kelas memasak
- 3) Perjalanan Kuliner
- 4) Kapasitas tempat duduk yaitu 8 orang

e. *Purnama Honeymoon Bale*

Romantic gazebo yang dibangun di atas bebatuan dengan udara terbuka di tepi pantai untuk pengalaman bersantap pribadi bersama orang yang dicintai.

f. *Botanical Tour*

Pengalaman yang sangat unik di Raffles Bali yaitu tour of the resort's incredible gardens. Pakar botani Raffles Bali akan memandu dengan berbagi pengetahuan mengenai

tanaman dan pepohonan yang telah ditaman dengan berbagai tujuan.

- 1) Dipesan satu hari sebelumnya
- 2) Direkomendasikan pada jam 09:00 AM – 11:00 AM atau jam 03:00 PM – 05:00 PM.

g. Meetings & Events - The Private Room

- 1) Ruang Pribadi terletak di belakang Perpustakaan
- 2) Tempat yang sempurna untuk rapat Direksi dengan 10 orang atau tempat makan pribadi hingga 12 orang
- 3) Dilengkapi dengan fasilitas AV serta TV layar lebar (tersedia atas permintaan)

h. Beachfront Infinity Swimming Pool

- 1) Panjang 25 meter
- 2) Lokasi tepi pantai
- 3) Tempat berjemur yang ditata dengan baik dan cabana berukuran besar
- 4) Makanan ringan, koktail khas, dan makan siang dari Loloan Beach Bar and Grill
- 5) Hanya untuk guest room Raffles Bali
- 6) Buka dari pukul 06:00 AM sampai 07:00 PM setiap hari

i. Bespoke Facilities The Secret Cave

- 1) Gua di Raffles Bali
- 2) Makan pribadi
- 3) Meditasi

4. Raffles SPA

Relaksasi datang dengan mudah di Raffles Bali, dimana suara burung tropis berkicau melalui flora dan aroma laut di udara yang hangat bertindak sebagai penenang untuk jiwa. Untuk kesejahteraan emosional yang lengkap, bersantai di bawah tangan ahli kami terapis di Raffles Spa. Buka dari pukul 09:00 AM - 09:00 PM. Selain itu tamu juga dapat melakukan pemesanan beberapa kegiatan yang bisa dilakukan di Raffles Bali diantaranya yaitu *Soul Blessing & Melukat Ceremony*, Cakra Treatment ataupun Reiki Healing yang pastinya akan dipandu oleh seseorang yang ahli dibidangnya.

5. *The Fitness Centre & Signature Meditation Terrace*

Terletak di area lantai satu pada gedung lobby. Dilengkapi peralatan *Technogym* terbaru dirancang untuk memfasilitasi kardiovaskular dan kekuatan pelatihan di 64 meter persegi. Fitness Center dibuka selama 24 jam, hanya saja petugas kebugaran tersedia pukul 08:00 AM – 06:00 PM. Tennis Court dibuka pukul 06:00 AM – 09:00 PM.

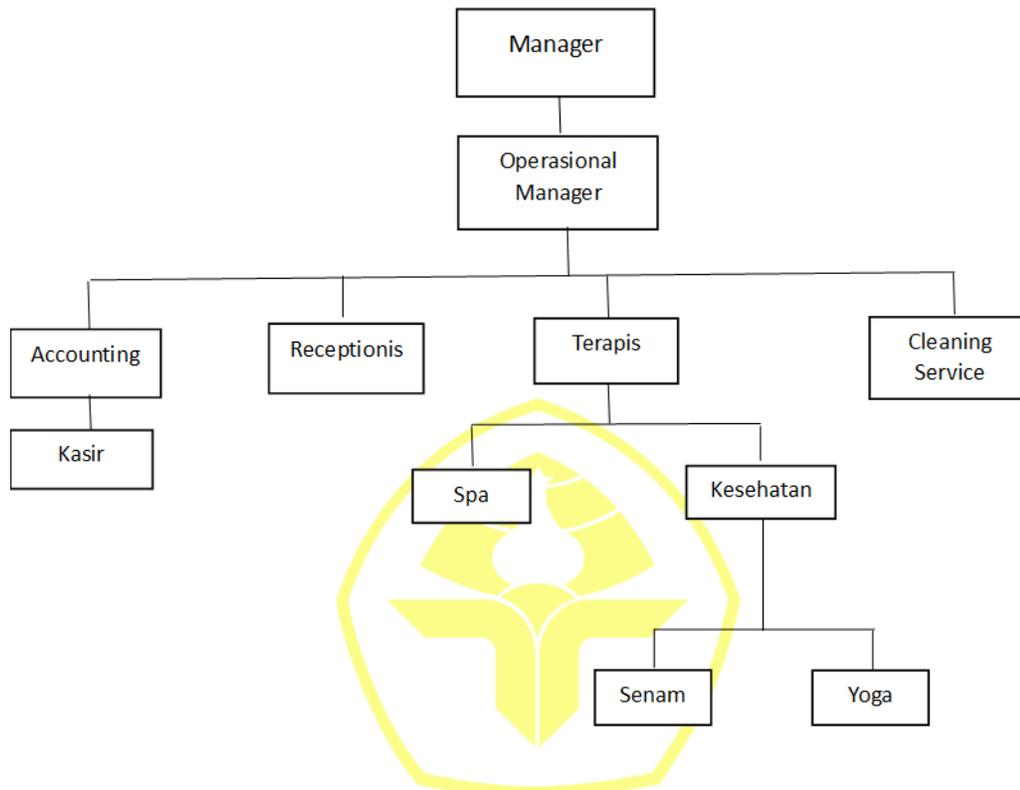
6. *The Shop by Raffles*

Terletak di area lantai satu pada gedung lobby dengan menyediakan berbagai jenis aksesoris yang dapat dibeli oleh tamu Raffles Bali. The Shop dibuka pukul 09:00 AM – 09:00 PM.

C. Struktur Organisasi

Jenis struktur organisasi yang digunakan pada Hotel Raffles Bali yaitu menggunakan struktur organisasi fungsional. Struktur organisasi fungsional merupakan jenis struktur organisasi ini yang paling umum digunakan oleh sebuah organisasi atau perusahaan. Dalam struktur organisasi fungsional, pembagian kerjanya kemudian dilakukan berdasarkan pada fungsi masing-masing manajemen. Setiap karyawan yang memiliki skill dan keterampilan yang sama, akan dikelompokkan ke dalam satu unit kerja. Inilah yang menyebabkan jenis struktur organisasi ini sangat tepat diterapkan pada sebuah organisasi maupun perusahaan yang hanya menghasilkan beberapa jenis produk atau jasa layanan. Kelebihan jenis struktur organisasi ini adalah dapat menekan biaya operasional perusahaan, dan memudahkan tim manajerial untuk melakukan pengawasan dan evaluasi pada kinerja karyawan.

Berikut adalah struktur jabatan perusahaan di Raffles Bali dan struktur Spa & Wellbeing, yaitu:



Gambar 2 Struktur Organisasi Departemen Spa & Wellbeing di Hotel Raffles Bali

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Deskripsi Jabatan pada Struktur Organisasi :

1. **Manager** : Bertanggung jawab untuk memimpin, mengelola, dan mengawasi tim atau departemen dalam suatu organisasi. Mereka bertanggung jawab untuk mencapai tujuan organisasi dengan menyusun strategi, mengalokasikan sumber daya, memotivasi staf, dan mengukur kinerja.
2. **Operasional Manager** : Mengawasi seluruh kegiatan operasional harian spa, termasuk jadwal terapis, pemesanan layanan, dan ketersediaan

fasilitas. Pengelolaan Staf: Merekrut, melatih, dan mengelola staf spa, termasuk terapis, resepsionis, dan staf pendukung lainnya. Juga termasuk memberikan bimbingan dan penilaian kinerja. Layanan Pelanggan: Memastikan pelanggan mendapatkan pengalaman yang memuaskan, menangani keluhan, dan memberikan solusi untuk permasalahan yang mungkin timbul.

3. Accounting : Mencatat semua transaksi keuangan secara akurat dan sistematis dalam buku besar atau software akuntansi. Pelaporan Keuangan: Menyusun laporan keuangan seperti neraca, laporan laba rugi, laporan arus kas, dan laporan perubahan ekuitas. Laporan ini memberikan gambaran tentang kesehatan finansial perusahaan.
4. Receptionis : Menyapa dan menyambut tamu yang datang, serta membantu mereka dengan informasi yang dibutuhkan atau mengarahkan mereka ke tempat yang tepat. Menjawab Telepon: Menjawab panggilan telepon dengan sopan dan profesional, serta memberikan informasi atau menghubungkan panggilan ke pihak yang tepat. Mengatur Janji Temu: Mengatur jadwal janji temu dan memastikan bahwa semua janji temu tercatat dengan baik dalam sistem. Mengelola Korespondensi: Menerima, menyortir, dan mendistribusikan surat dan paket yang masuk, serta mengelola email perusahaan.
5. Terapis : Melaksanakan berbagai jenis terapi sesuai dengan keahlian dan kebutuhan klien, seperti pijat, aromaterapi, terapi fisik, terapi kecantikan,

dan terapi relaksasi. Menilai Kebutuhan Klien: Mendengarkan keluhan atau kebutuhan klien dan melakukan penilaian untuk menentukan jenis terapi yang paling cocok. Menyiapkan Ruang Terapi: Memastikan ruangan terapi bersih, nyaman, dan dilengkapi dengan peralatan serta produk yang diperlukan. Memberikan Konsultasi: Memberikan saran dan rekomendasi kepada klien mengenai perawatan lanjutan atau tindakan yang dapat membantu kesehatan mereka.

6. Cleaning Service : Membersihkan Area Umum: Membersihkan area-area umum seperti lobby, koridor, ruang tunggu, kamar mandi, dan ruang pertemuan. Ini mencakup menyapu, mengepel, dan membersihkan debu. Membersihkan Ruang Kerja: Menjaga kebersihan kantor, ruang kerja, dan ruangan lainnya dengan menyapu, mengepel, mengelap permukaan, dan membersihkan peralatan. Membersihkan Kamar Mandi: Menjaga kebersihan kamar mandi dengan membersihkan toilet, wastafel, cermin, dan mengganti tisu serta sabun. Mengelola Sampah: Mengumpulkan dan membuang sampah dari tempat sampah di seluruh area kerja atau fasilitas. Memastikan bahwa sampah terkelola dengan benar dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kebijakan Perusahaan

Setiap perusahaan selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang maksimal agar dapat mencapai tujuan dari perusahaan tersebut. Hotel Raffles Bali juga memiliki departemen team yang saling terkait dalam menjalankan kegiatan operasional hotel untuk mencapai tujuan bersama, adapun department yang terdapat di Hotel Raffles Bali yaitu Spa & Wellbeing departemen. Departemen Spa & Wellbeing ini sangat berpengaruh dalam hotel Raffles Bali.

Spa & wellbeing merupakan media kesehatan dan perawatan yang dilakukan dari ujung rambut hingga ujung kaki. Hampir dari semua tamu yang menginap pada hotel Raffles Bali pasti akan melakukan treatment di Spa & Wellbeing yang ada di hotel Raffles Bali.

Adapun pilihan treatment yang terdapat pada Spa & Wellbeing di Hotel Raffles Bali yaitu sebagai berikut :

1. Jenis Treatment

- 1) Wellness Experiences
 - 2) Raffles Spa Journeys
 - 3) Classic Facials
 - 4) Body Massages
 - 5) Body treatments
 - 6) Sanctuary Spa Journeys
- 2. Biaya Treatment**

- 1) Wellness Experiences

No	Jenis Treatment	Harga/per orang	Lokasi	Durasi
1	Soul Blessing	Rp. 4.500.000	Raffles Spa	90 Menit
		Rp. 5.500.000	The Sanctuary Spa	90 Menit
2	Soul Blessing	Rp. 2.000.000	Raffles Temple	60 Menit
3	7 Chakras Balancing	Rp. 3.000.000	Raffles Spa	90 Menit
		Rp. 4.000.000	The Sanctuary Spa	90 Menit
4	Singing Bowls Therapy	Rp. 2.000.000	Raffles Spa	60 Menit
		Rp. 3.000.000	The Sanctuary Spa	60 Menit
5	Giri Bhuana Meditation	Rp. 2.000.000	The Cave	60 Menit
6	Reiki	Rp. 2.000.000	Raffles Spa	60 Menit
		Rp. 3.000.000	The Sanctuary Spa	60 Menit
7	Fire Cleansing	Rp. 5.000.000	The Beach Lawn	90 Menit

*Table 4.1 Tabel Harga Wellness Experiences Di Spa Wellbeing Raffles Bali
Sumber: Hotel Raffles Bali*

- 2) Raffles Spa Journeys

No	Jenis Treatment	Harga/per orang	Lokasi	Durasi
1	Royal Javanese Lulur Experience	Rp. 3.000.000	Raffles Spa	120 Menit
2	Royal Balinese Boreh	Rp. 3.000.000	Raffles Spa	120 Menit

Table 4.2 Tabel Harga Raffles Spa Journeys Di Spa Wellbeing Raffles Bali

Sumber: Hotel Raffles Bali

3) Classic Facials

No	Jenis Treatment	Harga/per orang	Lokasi	Durasi
1	Royal Gold Age-Defying Facial	Rp. 2.600.000	Raffles Spa	90 Menit
		Rp. 1.800.000	Raffles Spa	60 Menit
		Rp. 3.600.000	The Sanctuary Spa	90 Menit
		Rp. 2.800.000	The Sanctuary Spa	60 Menit
2	Soothe & Enrich Advanced Anti-Oxidant Facial	Rp. 2.000.000	Raffles Spa	90 Menit
		Rp. 1.600.000	Raffles Spa	60 Menit
		Rp. 3.000.000	The Sanctuary Spa	90 Menit
		Rp. 2.600.000	The Sanctuary Spa	60 Menit
3	Radiant Deluxe Facial	Rp. 2.250.000	Raffles Spa	90 Menit
		Rp. 1.500.000	Raffles Spa	60 Menit
		Rp. 3.250.000	The Sanctuary Spa	90 Menit
		Rp. 2.500.000	The Sanctuary Spa	60 Menit
4	Men Signature Facial	Rp. 2.250.000	Raffles Spa	90 Menit
		Rp. 1.500.000	Raffles Spa	60 Menit
		Rp. 3.250.000	The Sanctuary Spa	90 Menit
		Rp. 2.500.000	The Sanctuary Spa	60 Menit
5	Express Facial	Rp. 750.000	Raffles Spa	30 Menit
		Rp. 1.750.000	The Sanctuary Spa	30 Menit
6	Eye Deluxe Care	Rp. 750.000	Raffles Spa	30 Menit

Table 4.3 Tabel Harga Classic Facials Di Spa Wellbeing Raffles Bali
Sumber: Hotel Raffles Bali

4) Body Massages

No	Jenis Treatment	Harga/per orang	Lokasi	Durasi
1	Raffles Bali Signature Massage	Rp. 2.500.000	Raffles Spa	90 Menit
		Rp. 3.500.000	The Sanctuary Spa	90 Menit
2	Ancient Hot Stone Massage	Rp. 2.500.000	Raffles Spa	90 Menit
3	Traditional Balinese Massage	Rp. 2.200.000	Raffles Spa	90 Menit
		Rp. 1.500.000	Raffles Spa	60 Menit
		Rp. 3.200.000	The Sanctuary Spa	90 Menit
		Rp. 2.500.000	The Sanctuary Spa	60 Menit
4	Rescue & Release Deep Tissue	Rp. 2.200.000	Raffles Spa	90 Menit
		Rp. 1.500.000	Raffles Spa	60 Menit
		Rp. 3.200.000	The Sanctuary Spa	90 Menit
		Rp. 2.500.000	The Sanctuary Spa	60 Menit
5	Oriental Foot Revitalizer	Rp. 1.500.000	Raffles Spa	60 Menit
		Rp. 2.500.000	The Sanctuary Spa	60 Menit

Table 4.4 Tabel Harga Body Massages Di Spa Wellbeing Raffles Bali
Sumber: Hotel Raffles Bali

5) Body Treatments

No	Jenis Treatment	Harga/per orang	Lokasi	Durasi
1	Rasayana Detox Body Wrap	Rp. 2.800.000	Raffles Spa	90 Menit
		Rp. 3.800.000	The Sanctuary Spa	90 Menit
2	Rasayana Detox Body Buff	Rp. 2.500.000	Raffles Spa	75 Menit
		Rp. 3.500.000	The Sanctuary Spa	75 Menit

*Table 4.5 Tabel Harga Body Treatments Di Spa Wellbeing Raffles Bali
Sumber: Hotel Raffles Bali*

6) Sanctuary Spa Journeys

No	Jenis Treatment	Harga/per orang	Lokasi	Durasi
1	Sanctuary Escape	Rp. 5.000.000	The Sanctuary Spa	150 Menit
2	Raffles Romance	Rp. 4.000.000	The Sanctuary Spa	90 Menit

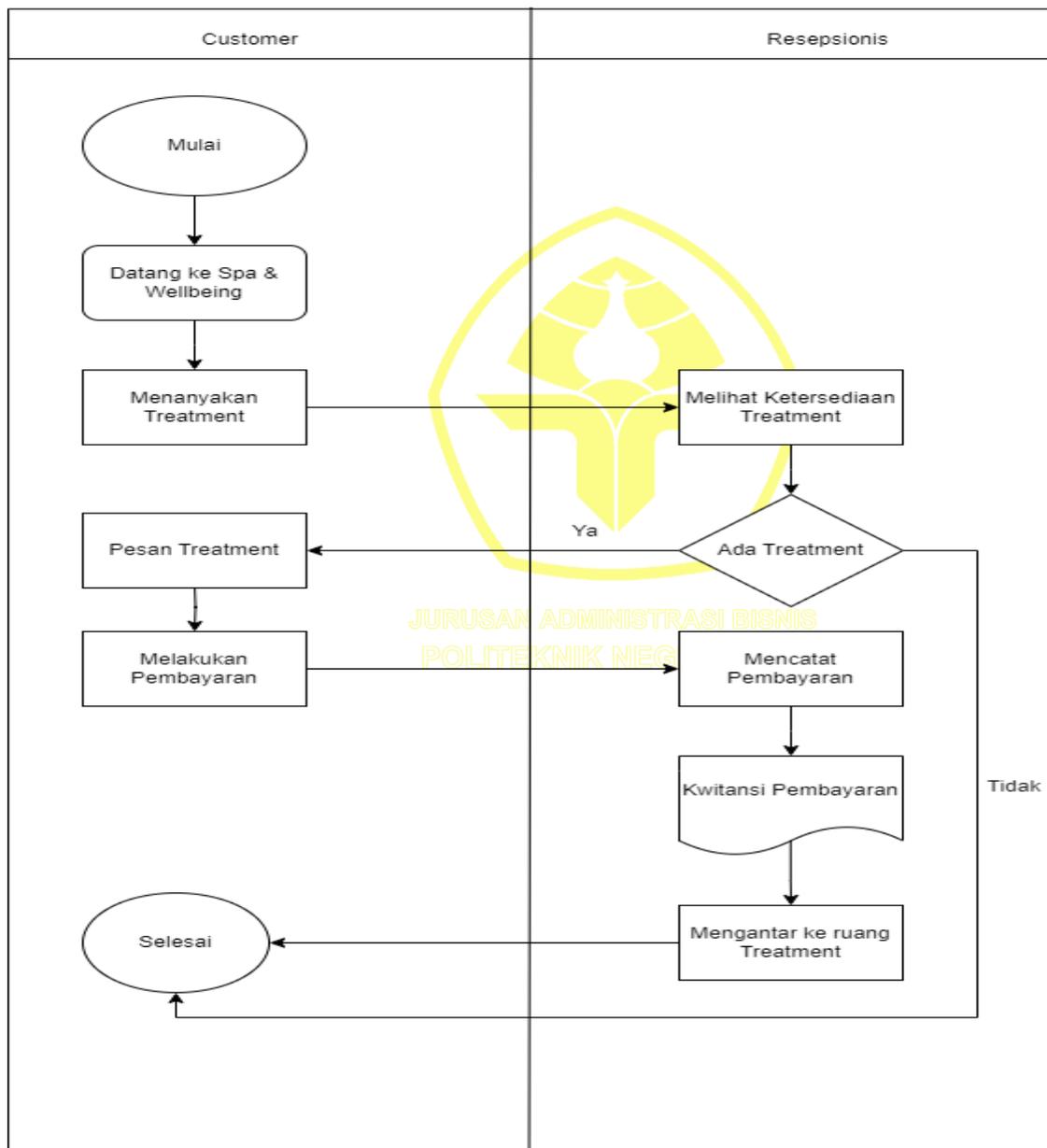
*Table 4.6 Tabel Harga Santuary Journeys Di Spa Wellbeing Raffles Bali
Sumber: Hotel Raffles Bali*



B. Analisis dan Interpretasi Data

1. Pemesanan Treatment Spa & Wellbeing

Berikut merupakan proses pemesanan treatment Spa & Wellbeing pada Hotel Raffles Bali :



Dari bagan alur diatas maka penjelasan mengenai proses pemesanan treatment adalah sebagai berikut :

1) Datang ke Spa & Wellbeing Hotel Raffles Bali

Customer yang ingin melakukan treatment bisa datang ke Spa & Wellbeing Hotel Raffles Bali.

2) Menanyakan Treatment

Customer bisa menanyakan apa saja pilihan treatment yang tersedia kepada resepsionis, dan menanyakan berapa lama durasi treatment, manfaat dari treatment tersebut hingga biaya treatment tersebut.

3) Melihat Ketersediaan Treatment

Resepsionis melihat ketersediaan treatment dan menjelaskan tentang beberapa treatment yang ditanyakan oleh customer. Jika customer berminat dengan treatment tersebut, maka customer bisa langsung memesan treatment yang diinginkan. Dan jika customer kurang cocok dengan penawaran yang diberikan oleh resepsionis, customer bisa meninggalkan tempat tersebut.

4) Pesan Treatment

Setelah mendapat pilihan treatment yang cocok, customer bisa langsung memesan treatment kepada resepsionis.

5) Melakukan Pembayaran

Setelah melakukan pemesanan, customer bisa langsung

melakukan pembayaran yang dibantu oleh resepsionis.

6) Mencatat Pembayaran

Resepsionis mencatat pembayaran customer di komputer dan membuat kwitansi pembayaran.

7) Kwitansi Pembayaran

Jika pembayaran sudah dicatat di komputer dan customer sudah menanda tangani kwitansi pembayaran, maka kwitansi pembayaran akan langsung diberikan kepada customer.

8) Mengantar ke Ruang Treatment

Resepsionis akan mengantar customer ke ruang treatment dan setelah itu terapis bisa mengambil alih customer dari resepsionis untuk segera melakukan treatment.

2. Peranan resepsionis Spa & Wellbeing dalam meningkatkan pelayanan customer

Resepsionis memiliki peran dalam menjalankan sistem operasional, khususnya dalam spa & wellbeing. Peran tersebut dilakukan untuk meningkatkan penjualan dan juga meningkatkan pelayanan agar customer merasa puas dengan pelayanan Spa & Wellbeing di Hotel Raffles Bali.

Adapun peranan resepsionis dalam meningkatkan pelayanan customer yaitu sebagai berikut :

f. *Greeter* (Penyambut Tamu)

Peran resepsionis spa yang wajib dilakukan kepada tamu yang berkunjung di spa & wellbeing adalah sebagai *greeter*. Menyambut tamu hendaknya dilakukan dengan senyum dan ramah tamah agar tamu terkesan nyaman dan merasa dihormati. *Hello! Good morning, good afternoon, good evening, wellcome to spa & wellbeing at Hotel Raffles Bali*. Kemudian diikuti dengan menawarkan bantuan, seperti : ada yang bisa saya bantu? (*may I help you*).

g. *Marketing* (Pemasaran)

Resepsionis spa diharuskan memiliki jiwa penjual atau *salesman* untuk meningkatkan hasil penjualan produk dan perawatan dalam spa & wellbeing, tujuannya utnuk mempromosikan dan menawarkan berbagai jenis perawatan spa & wellbeing baik promo spa maupun pemberian harga spesial serta menawarkan produk yang dijual tamu yang berkunjung tertarik. Produk yg ditawarkan seperti : spa, *wellbeing, facial, body teratment* dan masih banyak lainnya.

h. *Cashier* (Kasir)

Selain menyambut tamu dan melakukan penawaran, peran resepsionis juga sebgai kasir. Resepsionis spa menangani pembayaran dalam outlite spa & wellbeing. Pembayaran bisa dilakukan secara tunai atau ikut dalam tagihan kamar atau bahkan

dengan kartu kredit/debet.

i. *Handling Complaint* (Penanganan Keluhan)

Dalam menjalankan operasional di spa & wellbeing, masalah akan timbul karena adanya kesalahpahaman dalam berkomunikasi. Ketika ada kesalahpahaman maka seorang resepsionis harus menyelesaikan dengan baik dan bijak serta tidak merugikan kedua belah pihak. Sebagai resepsionis sikap utama yang harus ditunjukkan adalah menenangkan tamu dan meminta penjelasan dari tamu. Setelah itu, resepsionis menelpon spa manajer dan menjelaskan masalah yang dihadapi tamu tersebut.

j. *Receiver Booking* (Penerima Pemesan)

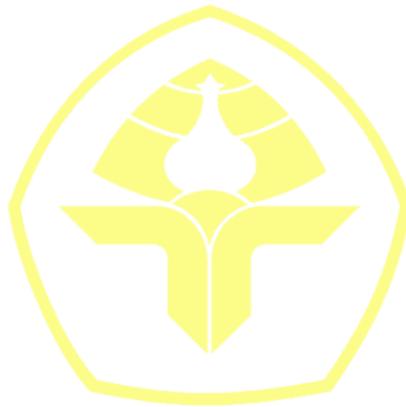
Salah satu peran utama menjadi resepsionis spa adalah menerima pemesanan perawatan. Pemesanan tersebut dilakukan dengan cara datang langsung maupun lewat telepon atau lewat pihak yang bersangkutan, seperti: *front office*, *marketing*, bahkan kepala divisi spa. Pemesanan perawatan dicatat dalam buku reservasi oleh resepsionis spa baik berupa complimentary untuk tamu dan untuk tamu yang melakukan pemesanan biasa.

3. Kendala-kendala dalam peranan resepsionis Spa & Wellbeing

Adapun kendala-kendala yang biasa dihadapi oleh resepsionis dalam meningkatkan pelayanan customer yaitu sebagai berikut :

- a. Resepsionis spa mungkin tidak memiliki pelatihan yang memadai tentang layanan spa, produk spa, dan protokol pelayanan customer. Solusinya yaitu resepsionis harus diberikan pelatihan agar memiliki pengetahuan dan keterampilan yang mereka butuhkan untuk melakukan pekerjaan mereka dengan baik. Departemen harus membuat panduan referensi bagi resepsionis yang tidak memiliki pelatihan tentang layanan spa, panduan ini harus mencakup informasi tentang layanan spa yang ditawarkan, kebijakan spa dan prosedur spa.
- b. Kurangnya komunikasi antara resepsionis spa dan staff spa lainnya dapat menyebabkan kebingungan. Hal ini dapat mengganggu kenyamanan customer. Solusi untuk mengatasi kendala ini agar komunikasi tetap terjalin dengan baik diharapkan resepsionis dan staff untuk saling menghormati dan menghargai pendapat satu sama lain untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif dan produktif.
- c. Resepsionis harus menangani berbagai tugas sekaligus, seperti menerima tamu, menjawab telepon, memproses pembayaran, menyelesaikan administrasi dan merangkap pekerjaan lainnya. Situasi ini dapat membuat resepsionis kewalahan dan sulit untuk fokus memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap pelanggan.

Solusinya yaitu mempekerjakan resepsionis tambahan agar dapat membantu meringankan tugas-tugas. Ini akan membantu resepsionis mengelola beberapa tugas secara bersamaan.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang diuraikan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

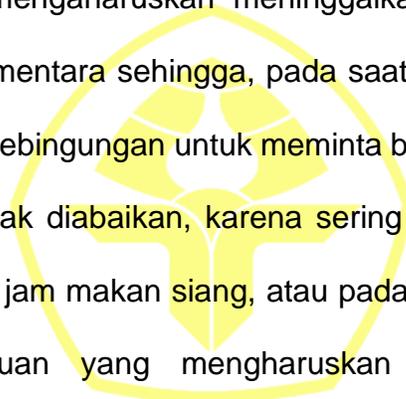
Peran resepsionis sangat penting untuk meningkatkan pelayanan kepada customer di Hotel Raffles Bali. Resepsionis bertanggung jawab untuk menerima customer dan menyambut customer, memastikan kelancaran operasional spa dan memberikan pelayanan customer yang terbaik. Dengan memiliki keterampilan dan kualitas yang diperlukan, resepsionis spa dapat memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan reputasi spa.

Dalam meningkatkan kesan customer saat melakukan treatment adalah dengan adanya sapaan hangat dan komunikasi yang baik dan meningkatkan pelayanan operasional yang maksimal. Dengan memiliki

peran yang strategis dan didukung oleh faktor-faktor yang tepat, resepsionis spa dapat menjadi kunci untuk meningkatkan pelayanan customer dan menciptakan pengalaman yang positif bagi pelanggan.

B. Saran

Dari kesimpulan diatas, adapun beberapa saran sebagai berikut :

1. Dalam meningkatkan pelayanan customer resepsionis harus selalu stand by di meja resepsionis atau pada saat resepsionis ada keperluan yang mengharuskan meninggalkan tempat hendaknya ada pengganti sementara sehingga, pada saat konsumen atau tamu berkunjung tidak kebingungan untuk meminta bantuan dan ketika ada telepon masuk tidak diabaikan, karena sering kali meja resepsionis kosong pada saat jam makan siang, atau pada saat resepsionis libur dan ada keperluan yang mengharuskan meninggalkan meja resepsionis. 

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
2. Peran resepsionis kepada customer sebaiknya perlu adanya peningkatan kedisiplinan dalam penerapan Standart Operating Produce (SOP) serta lebih tahu Job decription sebagai *receptionis attendant*.

DAFTAR PUSTAKA

Agustini, & Agung. 2019. *Widya Publika*. 7(2), 1-13.
<http://www.ojs.unr.ac.id/index.php.widyapublika/article/view/627/565>.

Edi Junaedi, & Azriel Ramadhan Damanik. 2024. Peran Receptionist Dalam Menangani Keluhan Customer Pada Hotel D'Prima Jakarta Airport 2. *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang*, 11(1), 78-89.

L. T., Horison, D. I., & Yogyakarta, H. 2028. *Di Horison Hotel Yogyakarta Di Departemen Front Office/Receptionist Departemen*. September 2017.

Malaybay. 2016. *Pemanfaatan Flowchart Untuk Kebutuhan Deskripsi Proses Bisnis*. *Jurnal Ilmu Komputer*, 12(1), 21-26.

Moenir. 2020. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara.

Oktarini, R. 2023. *Pelayanan Prima Resepsionis Dalam Menerima Tamu Pada Marketing Office Paradise Resort Ciputat Tangerang Selatan*. 5(8), 3247 - 3253.

Suardana, I. K., & Dina Ayu 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*, 3(2), 39-50.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Susilowati, S., & Pratomo, A. 2022. *Hubungan Komunikasi Interpersonal Dan Kinerja Raffles Service Agent Pada Hotel Raffles Jakarta*. Jurnal Humaniora 22(1).

Swarjana, I. K. 2022. *Populasi Sampel, Teknik Sampling & Bias dalam Penelitian* E. Risanto.

Widiawati, K., & Santoso, N. E. 2021. *Implementasi Pelayanan Prima Resepsionis Pada PT. Citra Heavy Industries*. Jurnal Serasi, 19(1), 17.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

