

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KINERJA STAF TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PADA FRONT OFFICE
DEPARTMENT DI PULLMAN BALI LEGIAN BEACH**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Flavianus Roderik Marcello

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KINERJA STAF TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PADA FRONT OFFICE
DEPARTMENT DI PULLMAN BALI LEGIAN BEACH**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Flavianus Roderik Marcello
NIM 2115834118**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KINERJA STAF TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PADA *FRONT OFFICE*
DEPARTMENT DI PULLMAN BALI LEGIAN BEACH**

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Flavianus Roderik Marcello
NIM 2115834118**

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

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena kasih-Nya penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul **Analisis Pengaruh Kinerja Staf terhadap Kualitas Pelayanan pada Front office Department di Pullman Bali Legian Beach** tepat pada waktunya. Penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan pada Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

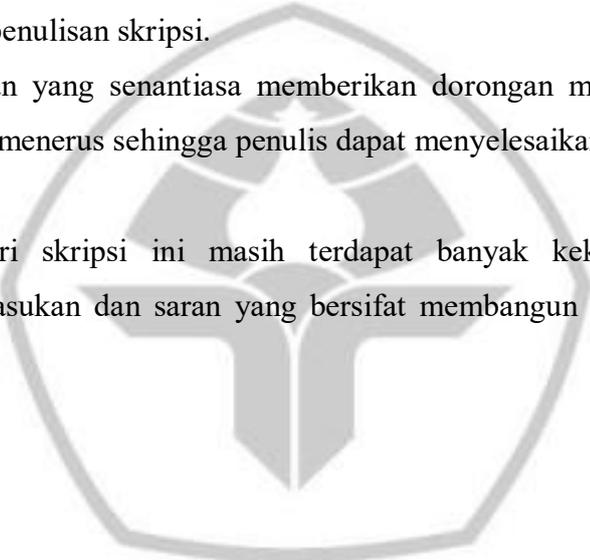
Selesainya skripsi ini tidak lepas dari arahan dan masukan berbagai pihak kepada penulis. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak tersebut, diantaranya sebagai berikut:

1. Nyoman Abdi, SE., M. Com. Selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan fasilitas serta kesempatan pada penulis untuk melaksanakan perkuliahan di kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST. Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin dalam melaksanakan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata serta turut membantu kelancaran penulis dalam melakukan penyusunan skripsi
3. Made Satria Pramanda Putra, S.H., SE., M.M. selaku koordinator Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata yang sudah memberikan banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan skripsi ini.
4. I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing I yang sudah memberikan pandangan, arahan, motivasi dan telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan skripsi ini dari tahap awal sampai akhir.
5. Putu Tika Virginiya, S.pd, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II yang sudah memberikan saran, dukungan, dan bimbingannya tanpa henti untuk

membantu penulis agar dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

6. Seluruh senior di Pullman Bali Legian Beach khususnya di bagian *Front office Department* yang telah menerima penulis untuk belajar di hotel tersebut, memberikan dukungan, bantuan dalam pengumpulan data, pemahaman serta penyaluran ilmu baru bagi penulis yang sangat berguna untuk kelancaran penulisan skripsi ini.
7. Kedua orang tua serta seluruh anggota keluarga yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik, materi maupun doa selama melakukan penulisan skripsi.
8. Teman teman yang senantiasa memberikan dorongan motivasi, dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini

Penulis menyadari skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Penulis mengharapkan masukan dan saran yang bersifat membangun agar bisa menjadi lebih baik lagi



Penulis
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
Flavianus Roderik Marcello

ABSTRAK

Flavianus Roderik, Marcello. (2025) Analisis Pengaruh Kinerja Staf Terhadap Kualitas Pelayanan pada *Front Office Department* di Pullman Bali Legian Beach

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: I Nyoman Rajin Aryana, S.pd., M.Hum. dan Pembimbing II: Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd.

Kata Kunci: Kinerja Staf, Kualitas Pelayanan, *Front office*, Pullman Bali Legian Beach.

Front office adalah bagian yang memiliki peran penting dalam membentuk kualitas layanan di industri perhotelan, karena menjadi tempat pertama tamu berinteraksi dengan hotel. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana kinerja staf front office department di Pullman Bali Legian Beach mempengaruhi kualitas pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kuantitatif, dengan data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 68 Responden. dan data dikumpulkan melalui kuesioner. Penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif yang terdiri dari pengujian kualitas data, analisis korelasi, uji asumsi klasik, regresi linier sederhana, koefisien determinasi, uji hipotesis, serta analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja staf yang meliputi kecepatan, ketepatan, kualitas hasil kerja, kerja sama, komunikasi, dan inisiatif memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Nilai koefisien regresi adalah 0,561 dengan signifikansi sebesar 0,000 dan nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,382 menunjukkan bahwa 38,2% kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kinerja staf. Oleh karena itu, meningkatkan kinerja staf sangat penting untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan hotel.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

Flavianus Roderik, Marcello. (2025). *Analysis of the Influence of Staff Performance on Service Quality in the Front office Department at Pullman Bali Legian Beach*.

This thesis has been approved and examined by Supervisor I: I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd., M.Hum., and Supervisor II: Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd.

Keywords: Staff Performance, Service Quality, *Front office*, Pullman Bali Legian Beach.

The *front office* is a department that plays an important role in shaping the quality of service in the hospitality industry, as it is the first point of contact for guests interacting with the hotel. The purpose of this study is to determine how the performance of *Front office* Department staff at Pullman Bali Legian Beach influences service quality. The research method used is a descriptive quantitative approach, with data collected through questionnaires distributed to 68 respondents. The data were then analyzed using quantitative methods, including data quality testing, correlation analysis, classical assumption tests, simple linear regression, coefficient of determination, hypothesis testing, and descriptive statistical analysis. The results show that staff performance—which includes speed, accuracy, quality of work results, teamwork, and communication—has a positive and significant impact on service quality. The regression coefficient value is 0.561 with a significance of 0.000, and the coefficient of determination (R Square) is 0.382, indicating that 38.2% of service quality is influenced by staff performance. Therefore, improving staff performance is very important to maintain and enhance the quality of hotel services.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSYRATAN GELAR SARJANA	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Hotel	11
2.1.2 Departemen di Hotel.....	16
2.1.3 Departemen <i>Front office</i>	17
2.1.4 Kinerja Staf	18
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	21
2.1.6 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	23
2.1.7 Hubungan Kinerja staf dengan kualitas pelayanan	27
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	27
2.3 Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	31

3.2 Objek Penelitian.....	31
3.3 Identifikasi Variabel	32
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	34
3.4.1 Kinerja Staf <i>front office</i> (x)	34
3.4.2 Kualitas Pelayanan (y)	36
3.5 Jenis dan sumber data.....	38
3.5.1 Jenis data.....	38
3.5.2 Sumber data.....	40
3.6 Penentuan Populasi dan Sampel	40
3.6.1 Populasi dan Sampel.....	40
3.7 Pengumpulan data.....	42
3.8 Analisis data.....	44
3.8.1 Uji Instrumen Penelitian	45
3.8.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	46
3.8.3 Uji Korelasi Sederhana	47
3.8.4 Uji asumsi klasik	48
3.8.5 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	50
3.8.6 Uji Parsial (T).....	51
3.8.7 Uji Koefisien Determinasi	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	54
4.1.1 Lokasi Penelitian.....	55
4.1.2 Sejarah Lokasi Penelitian	55
4.1.3 Kegiatan Bisnis.....	56
4.1.4 Fasilitas Hotel.....	57
4.1.5 Struktur Organisasi.....	72
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	77
4.2.1 Karakteristik Responden	77
4.2.2 Uji Instrumen Penelitian.....	81
4.2.3 Pembahasan.....	83
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	111
Simpulan	111
Saran	113
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN	118

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Kinerja Staf.....	27
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan.....	29
Tabel 3.3 Skala Likert	35
Tabel 3.4 Interval Kinerja Staf	38
Tabel 3.5 Interpretasi Korelasi Variabel.....	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	68
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah.....	69
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Tinggal	70
Tabel 4.5 Uji Validitas.....	72
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas.....	74
Tabel 4.7 Interval Kinerja Staf	75
Tabel 4.8 Variabel Kinerja Staf.....	75
Tabel 4.9 Dimensi Ketepatan Staf	77
Tabel 4.10 Dimensi Kualitas Hasil Kerja Staf.....	78
Tabel 4.11 Dimensi Kerjasama Staf.....	79
Tabel 4.12 Dimensi Komunikasi Staf	81
Tabel 4.13 Dimensi Inisiatif Staf.....	83
Tabel 4.14 Uji Korelasi Sederhana	87
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas	89
Tabel 4.16 Uji Linearitas.....	90
Tabel 4.17 Uji Heteroskedastisitas.....	92
Tabel 4.18 Uji Analisis Regress Linier Sederhana	93
Tabel 4.19 Uji Kecocokan Parsial (T).....	96
Tabel 4.20 Uji Koefisien Determinasi.....	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Keluhan Tamu	5
Gambar 4.1 Hotel Pullman Bali Legian <i>Beach</i>	44
Gambar 4.2 Peta Lokasi Pullman Bali Legian <i>Beach</i>	45
Gambar 4.3 Logo Hotel Pullman Bali Legian <i>Beach</i>	46
Gambar 4.4 Kamar <i>Deluxe Garden View</i>	48
Gambar 4.5 Kamar <i>Deluxe Executive</i>	49
Gambar 4.6 Kamar <i>Premium Deluxe Ocean View</i>	50
Gambar 4.7 Kamar <i>Premium One Bedroom Suite</i>	51
Gambar 4.8 Kamar <i>Exclusive Family</i>	52
Gambar 4.9 Kamar <i>Junior Family Suite</i>	53
Gambar 4.10 Kamar <i>Exclusive Suite</i>	54
Gambar 4.11 Kamar <i>Presidencial Suite</i>	55
Gambar 4.12 <i>Montage Restaurant</i>	56
Gambar 4.13 <i>Garden Bar</i> (G bar).....	56
Gambar 4.14 <i>Lobby Bar</i> (L bar)	57
Gambar 4.15 <i>Infinity Pool Bar</i>	57
Gambar 4.16 Tjakra Spa	58
Gambar 4.17 Pullman <i>Fit</i>	58
Gambar 4.18 <i>Kids Club</i>	59
Gambar 4.19 <i>Connectivity Lounge</i>	60
Gambar 4.20 <i>Ballroom</i> Pullman Bali Legian <i>Beach</i>	60
Gambar 4.21 <i>Meeting Room</i> Pullman Bali Legian <i>Beach</i>	61
Gambar 4.22 Kolam Renang Pullman Bali Legian <i>Beach</i>	62
Gambar 4.23 Struktur Organisasi <i>Front office Departemen</i>	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	108
Lampiran 2. Pernyataan Kuesioner.....	111
Lampiran 3. Karakteristik Responden	118
Lampiran 4. Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Kinerja Staf.....	120
Lampiran 5. Deskripsi Jawaban Terhadap Kualitas Pelayanan	122
Lampiran 6. Uji Validitas	125
Lampiran 7. Uji Reliabilitas	131
Lampiran 8. Uji Linearitas	134
Lampiran 9. Uji Normalitas.....	135
Lampiran 10. Uji Heteroskedastisitas	136
Lampiran 11. Uji Analisis Regresi Linier Sederhana	137
Lampiran 12. Uji Kecocokan Parsial T.....	138
Lampiran 13. Uji Koefisien Determinasi.....	139



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di tengah dinamika pertumbuhan negara, sektor pariwisata terus menunjukkan pengaruhnya sebagai kekuatan strategis yang menjangkau berbagai ranah kehidupan masyarakat, termasuk sosial dan ekonomi. Keberlanjutan perkembangan pariwisata di Indonesia tidak hanya relevan, tetapi juga krusial dalam mempercepat proses pembangunan nasional yang berkelanjutan. Selain itu, sektor ini juga berperan strategis dalam meningkatkan pendapatan negara, kesejahteraan masyarakat, serta sebagai sumber utama perolehan devisa. Salah satu bagian dari pariwisata yaitu industri perhotelan. Industri tersebut di era seperti ini menjadi sebuah kebutuhan sebagai sarana akomodasi untuk sementara waktu yang didalamnya terdapat fasilitas pelayanan jasa penginapan, hidangan pagi dan malam serta jasa lainnya yang kini tengah dikelola secara komersil (Fatimah & Nugraha, 2023).

Pulau Bali yang mengalami perkembangan pesat di sektor pariwisata, pernah mendapat penghargaan dari Tripadvisor sebagai 'Destinasi Terbaik di Dunia' pada tahun 2017. Pengakuan ini menegaskan posisinya sebagai tujuan wisata unggulan secara global. Bali tetap menjadi destinasi pariwisata yang menarik bagi wisatawan dengan karakteristik dan latar belakang demografis yang beragam, yang terus berkembang seiring dengan kemajuan teknologi. Perkembangan ini turut mendorong kemudahan akses informasi serta menurunkan biaya perjalanan, sehingga memperluas jangkauan wisatawan yang datang (Wiranatha, 2019). Pulau

Bali sering dikenal dengan sebutan Pulau Dewata atau Pulau Seribu Pura memiliki masyarakat yang dikenal akan keramahannya, yang menjadi salah satu potensi dalam pengembangan sektor pariwisata. Wisatawan yang melakukan perjalanan dan menetap lebih dari satu hari memerlukan fasilitas akomodasi. Kondisi ini menjadi daya tarik bagi para investor untuk mengembangkan usaha di bidang perhotelan, khususnya dengan membangun berbagai jenis penginapan di kawasan wisata yang tersebar di Bali.

Perusahaan jasa di industri perhotelan ini sangat memperhatikan kepuasan pelanggan guna meningkatkan loyalitas. Mereka fokus pada bagaimana cara merekrut dan melatih karyawan jasa yang terampil, berpengetahuan, dan menarik, (Surata, 2020).

Dalam lingkup operasional perusahaan, keberadaan sumber daya manusia merupakan pilar utama yang menentukan tercapainya visi dan misi organisasi. Maka dari itu, pengelolaan SDM tidak bisa dianggap sepele, sebab keberhasilan suatu perusahaan sangat ditentukan oleh bagaimana potensi karyawan dimaksimalkan. Apalagi di tengah situasi industri perhotelan yang sarat persaingan, kebutuhan akan staf yang profesional dan kompeten menjadi suatu keharusan yang tidak dapat ditawar. (Yohanson, 2022) agar hotel dapat terus bersaing di tengah kerasnya kompetisi industri perhotelan saat ini, peningkatan produktivitas menjadi suatu keharusan. Dalam hal ini, kontribusi tenaga kerja menjadi salah satu faktor dominan yang berpengaruh terhadap keberlangsungan dan daya saing perusahaan.

Dalam menjalankan roda organisasi atau bisnis, keberadaan sumber daya manusia menjadi elemen utama yang sangat menentukan. Tanpa peran aktif dan

kontribusi nyata dari individu-individu di dalamnya, proses pertumbuhan serta keberlanjutan operasional perusahaan akan sulit tercapai. Kinerja karyawan adalah faktor penentu keberhasilan dalam mewujudkan tujuan organisasi. Agar mampu bersaing di dunia bisnis, setiap perusahaan dituntut untuk menampilkan performa kerja yang optimal dan berkualitas. Kinerja karyawan perusahaan memengaruhi pencapaian tujuan perusahaan.

Kemampuan seorang karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas berdasarkan keterampilan yang dimiliki akan menghasilkan output tertentu, dan itulah yang disebut kinerja. Apabila performa yang dihasilkan tergolong unggul, hal tersebut menjadi senjata strategis bagi perusahaan untuk memperkuat posisi dalam dunia persaingan bisnis. Sementara itu, kualitas dari layanan internal menggambarkan situasi kerja yang memberikan kenyamanan serta kepuasan bagi karyawan, yang pada gilirannya akan memengaruhi peningkatan performa kerja secara keseluruhan (Surining, 2021).

Keberhasilan sebuah organisasi, terutama yang bergerak dalam industri perhotelan, sangat dipengaruhi oleh kualitas kinerja para stafnya. Hal ini disebabkan karena interaksi yang terjadi secara langsung antara karyawan dan pelanggan menjadi inti dari pelayanan yang ditawarkan hotel (Wibowo & Putra, 2016). Dalam dunia perhotelan, kesan pertama yang diterima oleh tamu sering kali ditentukan oleh bagaimana karyawan menampilkan diri dan menjalankan tugasnya. Berdasarkan pendapat Mathis dan Jackson (2011), kualitas kinerja seorang pegawai tidak terlepas dari kombinasi beberapa elemen penting, seperti keterampilan

individu, motivasi dalam bekerja, serta dukungan lingkungan kerja yang mendukung.

Menurut Supardi (2016), mendeskripsikan kinerja dengan lebih detail dan menghubungkannya dengan prestasi. kinerja individu mencerminkan hasil pelaksanaan tugas yang dilakukan berdasarkan tingkat keterampilan, pengalaman, komitmen, serta waktu yang dialokasikan dalam menyelesaikan tanggung jawab tersebut. Pencapaian dalam lingkungan kerja sangat bergantung pada beberapa faktor mendasar, antara lain kesesuaian antara kompetensi dan minat pribadi terhadap peran yang dijalankan, kesanggupan dalam menjalankan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan, dan semangat kerja yang diwujudkan melalui partisipasi aktif. Jika seluruh elemen ini berkembang dengan baik, maka hasil kerja karyawan cenderung mengalami peningkatan secara signifikan.

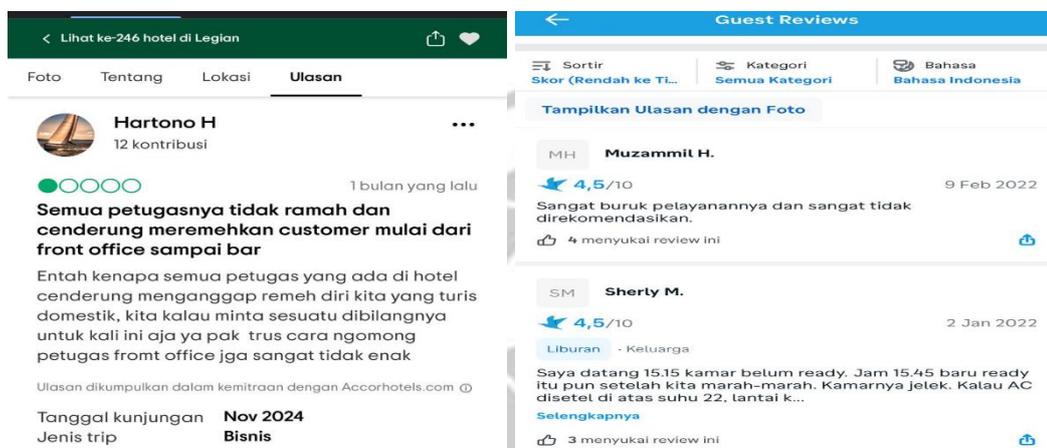
Kualitas pelayanan dapat dijelaskan sebagai sikap dan hubungan yang muncul ketika membandingkan harapan dengan pencapaian. Untuk menciptakan layanan yang unggul, perusahaan harus mampu memberikan hasil yang sejalan atau bahkan melebihi apa yang diinginkan oleh pelanggan. Definisi kualitas layanan sering kali dikaitkan dengan interaksi antara harapan pelanggan dan performa aktual yang diterima, yang kemudian membentuk persepsi serta sikap mereka terhadap layanan tersebut. Tingkat kepuasan konsumen secara langsung ditentukan oleh seberapa efektif produk atau layanan dalam memenuhi ekspektasi awal mereka. Ketika realisasi pelayanan lebih rendah dari bayangan pelanggan, maka kekecewaan cenderung muncul. Sebaliknya, ketika performa sesuai atau melebihi harapan, maka rasa puas akan terbentuk. Oleh karena itu, memprioritaskan kebutuhan

pelanggan dalam setiap aspek pelayanan menjadi kunci strategis dalam meningkatkan citra perusahaan serta memperkuat posisi di pasar.

Pullman Bali Legian Beach merupakan salah satu hotel berbintang lima yang berlokasi strategis di kawasan daerah legian bali, sebagai bagian dari jaringan *Accorhotels*, Pullman bali mengedepankan standar layanan berkualitas tinggi untuk memastikan pengalaman menginap yang memuaskan bagi setiap tamunya. Hotel ini dibangun dengan tiga gedung memiliki lima lantai per gedung dan memiliki 365 kamar. Adapun beberapa tipe kamar yang ada di Pullman Bali Legian Beach, yaitu *deluxe garden view, deluxe ocean view, grand deluxe garden view, premium deluxe ocean view dan suite premium garden view*. dilengkapi berbagai fasilitas seperti kolam renang infinity, spa, fitness, restaurant dengan menu internasional

Dalam mendukung kelancaran operasional Pullman Bali Legian Beach, struktur organisasi hotel terdiri atas beberapa department, seperti *front office, housekeeping, food and beverage*, serta department lainnya yang masing-masing memiliki peran dan tanggung jawab tertentu. Di antara seluruh unit tersebut, *front office department* memiliki kontribusi strategis dalam memastikan proses operasional hotel berjalan secara efektif dan efisien. *Front office department* adalah salah satu bagian terpenting dalam sebuah hotel karena menjadi kontak utama antara tamu dan staf. *Department* ini bertanggung jawab untuk menyambut tamu saat *check in, check out* memberikan informasi, menangani reservasi, hingga menangani keluhan tamu. Layanan di *front office* mencerminkan kualitas pelayanan secara keseluruhan dan sering kali menjadi penentu utama kepuasan tamu dengan tamu memainkan peran penting dalam menciptakan kesan pertama dan memastikan

kebutuhan tamu terpenuhi dengan baik. Meskipun staf *front office* di Pullman Bali Legian Beach telah memberikan pelayanan terbaik kepada tamu, masih terdapat beberapa isu yang perlu diperbaiki dalam pelayanan mereka. Keluhan terhadap pelayanan yang disampaikan oleh tamu melalui beberapa Online Travel Agent secara tidak langsung, seperti pada tabel gambar berikut.



Gambar 1. 1 Keluhan Tamu
Sumber: (Tripadvisor 2024 & Traveloka 2022)

Indikasi adanya ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas layanan dan performa kerja staf *front office*, baik yang tercermin melalui penyampaian langsung maupun melalui data kuantitatif yang telah ditampilkan sebelumnya, mendorong penulis untuk mengkaji secara mendalam pengaruh antara kinerja sumber daya manusia dan mutu pelayanan yang diberikan. Berdasarkan latar tersebut, studi ini diangkat dengan judul: “Analisis Pengaruh Kinerja Staf terhadap Kualitas Pelayanan pada *Front Office Department* di Pullman Bali Legian Beach.”

1.2 Rumusan Masalah

Melalui pemaparan masalah yang telah disampaikan pada bagian sebelumnya, penulis merumuskan fokus pertanyaan yang menjadi inti dalam penyusunan skripsi ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kinerja staf *front office* di Pullman Bali Legian Beach?
2. Bagaimanakah pengaruh kinerja staf terhadap kualitas pelayanan pada departemen *front office* di Pullman Bali Legian Beach?

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang didapatkan dalam penulisan proposal dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Staf di *Front office Department* Pullman Bali Legian Beach” adalah sebagai berikut:

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja staf pada *front office department* di Pullman Bali Legian Beach dalam memberikan pelayanan kepada tamu
2. Untuk menganalisis pengaruh kinerja staf terhadap kualitas pelayanan pada *front office department* di Pullman Bali Legian Beach

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan mempertimbangkan isu-isu yang telah diangkat pada bagian latar belakang, penelitian ini dirancang agar dapat memberikan manfaat yang relevan, yang secara rinci akan dijelaskan sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dari sisi teori, riset ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pengembangan keilmuan, khususnya dalam disiplin manajemen SDM (sumber daya manusia) dan manajemen layanan. Penelitian ini memperkaya literatur dengan membahas keterkaitan antara berbagai dimensi kinerja staf, seperti kecepatan dalam melayani, ketepatan pelaksanaan tugas, mutu hasil kerja, kemampuan kerja sama tim, inisiatif personal, serta efektivitas komunikasi, yang semuanya berpengaruh terhadap mutu layanan di sektor perhotelan. Hasil penelitian ini diharapkan juga dapat menjadi pijakan awal atau bahan penguat dalam

penelitian-penelitian akademik selanjutnya yang membahas hubungan antara kualitas kinerja dan pelayanan di dunia usaha.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Manfaat Bagi Industri.

Secara praktis, hasil studi ini menawarkan kontribusi strategis bagi pengelolaan sumber daya manusia di lingkungan Pullman Bali Legian Beach, khususnya dalam konteks peningkatan efektivitas kerja staf front office. Dengan mengidentifikasi elemen-elemen kinerja yang paling signifikan dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan, manajemen dapat merancang intervensi yang terarah—seperti program pelatihan berbasis kompetensi, optimalisasi komunikasi antarbagian, dan penguatan kultur kerja berbasis kolaborasi yang berkelanjutan.

2. Manfaat Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai kontribusi akademik, hasil penelitian ini diharapkan memberikan nilai tambah bagi Politeknik Negeri Bali dengan memperluas sumber literatur yang tersedia di perpustakaan. Kajian ini dapat dimanfaatkan sebagai rujukan ilmiah bagi civitas akademika yang tertarik meneliti atau memahami lebih lanjut dinamika kerja dan pelayanan di divisi front office perhotelan.

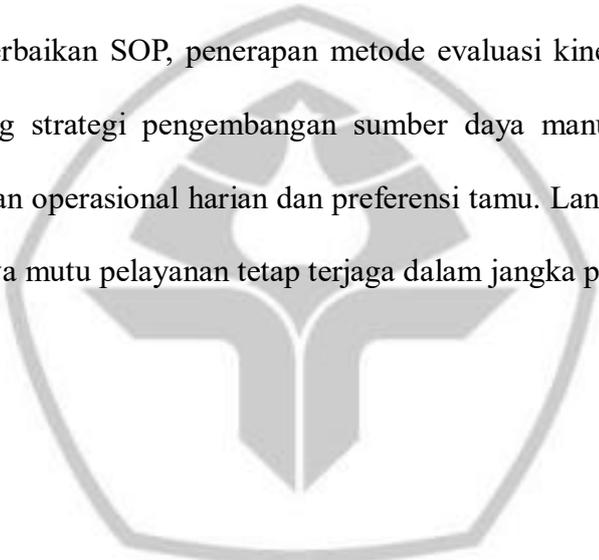
3. Manfaat Bagi Penulis

Penelitian yang dilakukan ini memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengembangkan pemahaman secara lebih mendalam dan mengasah kemampuan praktis dalam konteks dunia nyata. Hal ini sekaligus menjadi sarana untuk

mengintegrasikan teori yang telah dipelajari selama masa studi di Politeknik Negeri Bali dengan penerapan langsung di lapangan.

1.4.3 Manfaat Kebijakan

Dalam konteks pengambilan keputusan strategis di lingkungan hotel, hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai acuan dalam merancang kebijakan internal yang berorientasi pada peningkatan performa pelayanan. Melalui data empiris yang dikumpulkan, manajemen dapat membentuk sistem kerja yang lebih efektif, seperti perbaikan SOP, penerapan metode evaluasi kinerja yang relevan, hingga merancang strategi pengembangan sumber daya manusia yang adaptif terhadap kebutuhan operasional harian dan preferensi tamu. Langkah ini sekaligus memastikan bahwa mutu pelayanan tetap terjaga dalam jangka panjang.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Hasil analisis dan pembahasan menunjukkan bahwa menurut penelitian yang berjudul "Analisis Pengaruh Kinerja Staf terhadap Kualitas Pelayanan pada Departemen *Front office* di Pullman Bali Legian Beach", dapat disimpulkan bahwa kinerja staf *Front office* secara keseluruhan dinilai baik. Meskipun begitu, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar kinerja staf dapat mencapai kategori Sangat Baik dengan lebih konsisten. Berdasarkan rata-rata hasil, terlihat bahwa masih terdapat antrean tamu pada saat proses check-in maupun check-out yang mempengaruhi kecepatan pelayanan. Perlunya memperhatikan dimensi ketepatan, khususnya dalam hal akurasi pencatatan data tamu, respons terhadap keluhan dengan sigap dan tanggap, dan penyesuaian prosedur standar untuk mengurangi kesalahan. Di samping itu, dimensi inisiatif dari sebagian staf masih terlihat masih ada staf yang hanya bekerja menunggu arahan, masih belum semuanya proaktif menawarkan bantuan atau solusi dalam permasalahan yang dikeluhkan tamu.

Disisi lain kualitas pelayanan di *front office* departemen tergolong dinilai kategori baik Sementara itu, hasil analisis data juga menunjukkan bahwa secara umum, kualitas pelayanan *Front office* di Pullman Bali Legian Beach berada pada kategori Baik. Berdasarkan dimensi Tangibles (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati), pelayanan yang diberikan sudah dianggap memadai oleh para tamu. Front

Desk area bersih dan rapi, staf terlihat profesional, proses check-in/check-out berjalan lancar, dan staf *front office* umumnya tanggap serta ramah. Meskipun demikian, hasil rekapitulasi menunjukkan bahwa saat ramai, responsibilitas staf dapat menurun karena antrean panjang dan banyaknya permintaan tamu, sehingga tidak selalu dapat merespon dengan lancar seperti pada saat proses check-in maupun check-out yang ingin diharapkan oleh tamu. Beberapa tamu juga menganggap bahwa empati dari staf masih perlu ditingkatkan, terutama ketika menangani permintaan khusus atau keluhan yang memerlukan perhatian khusus pada saat pelayanan kepada tamu.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kinerja staf *front office* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Artinya, kualitas pelayanan hotel akan meningkat jika kinerja staf semakin baik. Hubungan antara kualitas pelayanan dan kinerja termasuk dalam kategori kuat, dan kualitas pelayanan memberikan kontribusi yang besar dalam meningkatkan kinerja staf di *front office* departemen, meskipun demikian diperlukan penambahan personel staf pada jam sibuk untuk memperkuat kecepatan pelayanan dan mengantisipasi antrean check-in/check-out. Peningkatan pelayanan harus dilakukan dengan meningkatkan prosedur kerja agar data tamu tercatat dengan benar, kebutuhan tamu tidak terabaikan, dan penanganan keluhan tamu dapat ditangani dan segera diselesaikan. Selain itu kerja sama dan inisiatif staf harus perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan tetap konsisten kedepannya. Dan kinerja staf yang optimal adalah faktor kunci terwujudnya pelayanan prima, yang pada akhirnya akan mendukung kepuasan dan loyalitas tamu di Pullman Bali Legian Beach.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan sebelumnya, ada beberapa saran yang bisa dipertimbangkan sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian ini. Manajemen hotel diharapkan dapat secara teratur menyelenggarakan program pelatihan untuk karyawan, seperti pelatihan teknis untuk *front office*, pelatihan untuk meningkatkan kecepatan kerja, dan juga pelatihan soft skills seperti komunikasi dan penanganan tamu. Terlebih lagi, manajemen harus memperhatikan penjadwalan kerja dan menambah staf pendukung saat jam-jam sibuk agar layanan tetap cepat dan responsif saat ada peningkatan jumlah tamu. Budaya kerja sama dan komunikasi antar shift yang sudah bagus harus tetap dijaga dengan melakukan briefing rutin, pembagian tugas yang jelas, serta memberikan penghargaan kepada staf yang menunjukkan inisiatif dan empati tinggi ketika bekerja. Pengawasan di area *front office* harus lebih ketat untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan, seperti penampilan staf, dan fasilitas penunjang selalu sesuai dengan standar hotel bintang lima. Penilaian kualitas layanan harus dilakukan secara teratur melalui survei kepuasan tamu, catatan keluhan, dan penilaian tamu di platform online travel agent seperti tripadvisor, booking.com, google review dan traveloka, agar setiap kekurangan dapat segera diperbaiki dan mutu layanan tetap terjaga dengan baik.

Sementara bagi, peneliti berikutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti motivasi kerja atau lingkungan kerja agar bisa mendapatkan gambaran sehingga dapat memperluas gambaran faktor-faktor yang memengaruhi kinerja staf dan kualitas pelayanan di sektor perhotelan. Berbagai teknik pengambilan sampel,

seperti random sampling, juga bisa digunakan untuk membuat hasil penelitian lebih tepat dan mewakili populasi secara lebih baik. Selain itu, penelitian juga bisa melibatkan departemen lain di hotel seperti di departemen yang berkaitan langsung seperti departemen *Housekeeping* untuk memberikan sudut pandang yang lebih lengkap dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, M. C., & Aprilliyani, R. (2024). Pengaruh Kinerja *Front office* Department Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Grand Arkenso Parkview Semarang. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 6(4), 1552–1560. <https://doi.org/10.34007/jehss.v6i4.2167>
- Azzahra, M. S., & Asshofi, I. U. A. (2024). Study of the cooperation relationship between the *front office* and housekeeping departments through communication at hotel tentrem semarang. *Journal of Gastro Tourism*, 2(2), 75–92. <https://doi.org/10.52465/jogasto.v2i2.457>
- Damiyana, D., & Sari, D. M. (2020). Tugas Dan Tanggung Jawab Staff *Front office* Pada Rumah Sakit Mekarsari. *Jurnal Lentera Bisnis*, 9(1), 12–24. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v9i1.334>
- Dewa, C. B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Penjualan Jasa Grabcar Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Wisatawan di Yogyakarta). *Jurnal Perspektif*, 16(1), 1–6.
- Fandy, T., & Chandra, G. (2016). Service, quality & satisfaction. *Yogyakarta. Andi*.
- Fatimah, D. P., & Nugraha. . Pengaruh Kualitas Pelayanan *Front office* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengelolaan Hotel Horison Bekasi.
- Florent, V., & Shu, E. (2024). The Influence of Training towards Employee Performance ; The Mediating Factor of Teamwork at The Ritz-Carlton Hotel , Bali. 14(1), 1–21. <https://doi.org/10.22334/jihm.v14i1.270>
- Ghozali, I. (2016). Ghozali, Imam.(2016). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23. Semarang: BPFE Universitas Diponegoro. *IOSR Journal of Economics and Finance*, 3(1), 98.
- Kaunag, V. F. R. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Di HOTEL RITZ-CARLTON JAKARTA PACIFIC PLACE.
- Komar, R. (2014). Hotel management. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). Marketing Management. Prentice Hall. <https://books.google.co.id/books?id=OYjntgAACAAJ>
- Kusumarini, I. (2021). Kualitas Pelayanan Staf *Front office* Hotel Di Bali. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 10(2), 103–114. <https://doi.org/10.52352/jbh.v10i2.470>
- Larasati, S. (2016). Excellent Hotel Operation. *Yogyakarta: Ekuilibria*.
- Mangkunegara, A. P. (2012). Evaluasi Kinerja SDM, Refika Aditama. *Bandung: Dessler Gary*.
- Nasution, L. M. (2017). Statistik deskriptif. *Hikmah*, 14(1), 49–55.
- Prakoso, P. A. (2017). *Front office* Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja.

Yogyakarta: Gava Media.

- Pujiastuti, W. (2010). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Purnama, M. T. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank DKI Di UNIVERSITAS GUNADARMA (Kampus D). *Jurnal Widya Persada*, 2(1), 167–178.
- Rizvitasari, K., Rachma, N., & Khalikussabir, K. (2020). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Varna Culture Hotel Surabaya). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 9(10).
- Sanjaya, W. K., Wijaya, A. A. A., Aryati, K. F., & Rafael, R. (2020). The Analysis of the Service Quality on *Front office* Department in Bali Nusa Dua Hotel. *Journal of Business on Hospitality and Tourism*, 6(1), 54–63. <https://dx.doi.org/10.22334/jbhost.v6i1.188>
- Santoso, S. (2016). Panduan lengkap SPSS *versi 23*. Elex Media Komputindo.
- Sedarmayanti, P. (2017). Pengembangan sumber daya manusia. *Bandung: PT Refika Aditama*.
- Sugiyono, (2015). Metode penelitian kombinasi (mixed methods). *Bandung: Alfabeta*, 28(1), 12.
- Sugiyono, (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (M. Dr. Ir. Sutopo. S. Pd. *ALFABETA, Cv*.
- Sukmayani. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Sheraton Bali Kuta Resort. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 8(1), 1–9.
- Supardi, E. (2016). Pengembangan Karir Kontribusinya Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Geografi Gea*, 9(1).
- Supriyadi, S., & Amalia, A. N. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Sidang Skripsi Secara Daring Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Inovasi Pendidikan MH Thamrin*, 5(1), 1–12.
- Surata, I. K., Febrianto, I. G. A., Agung, A., & Manik, I. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi di Prime Plaza Suites , Bali*. 9(2), 45–53.
- Surining, P. surata. (2021).Pengaruh Kualitas Layanan Internal dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Hotel. 10(1), 13–22. <https://doi.org/10.52352/jbh.v10i1.457>

- Wibowo, M. A., & Putra, Y. S. (2016). Pengaruh motivasi dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja serta implikasinya terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Umum (RSU) Salatiga. *Among Makarti*, 9(1). <https://dx.doi.org/10.52353/ama.v9i1.124>
- Wijaya, W. T. (2022). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan *front office* terhadap kepuasan tamu pada harris hotel & conventions denpasar: The effect of *front office* service quality dimension on guest satisfaction at harris hotel & conventions denpasar. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 1(6), 1643–1656.
- Yohanson, A. K., Hakim, L., & Wijaya, Y. (2022). *Kinerja Karyawan Hotel POP Bandar Lampung Dilihat dari Disiplin kerja dan Pelatihan kerja POP Bandar Lampung , yang merupakan tempat penelitian dilakukan . Kinerja karyawan Hotel POP. 14*, 111–122.
- Yuriansyah, A. L. (2013). Persepsi tentang kualitas pelayanan, nilai produk dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. *Management Analysis Journal*, 2(1).



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI