

TUGAS AKHIR

PENANGANAN THREE STEP OF SERVICE OLEH BUGGY ESCOTER DI THE RITZ-CARLTON, BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Putu Adi Yoga Saputra

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN THREE STEP OF SERVICE
OLEH BUGGY ESCOTER DI THE RITZ-CARLTON,
BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
I Putu Adi Yoga Saputra
NIM 1915823057**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

**PENANGANAN THREE STEP OF SERVICE
OLEH BUGGY ESCOTER DI THE RITZ-CARLTON
BALI**

Oleh
I Putu Adi Yoga Saputra
NIM 1915823057

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Ayu Dwi Yulianthi, SE., M.Si., Ak
NIP 198507152010122002

Pembimbing II,



Ida Ayu Ketut Sumawidari, SE., M.Ag
NIP 197205072005012001

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI BALI

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128
Laman: www.pnb.ac.id Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Putu Adi Yoga Saputra

NIM : 1915823057

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

“PENANGANAN THREE STEP OF SERVICE OLEH BUGGY ESCOTER DI THE RITZ-CARLTON BALI”

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya
bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana
mestinya

Badung, Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Nama : I Putu Adi Yoga Saputra

NIM : 1915823057

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena atas asung kerta wara nugraha-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul PENANGANAN THREE STEP OF SERVICE OLEH BUGGY ESCOTER DI THE RITZ-CARLTON, BALI ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan penanganan *three step of service* oleh *buggy escoter* di The Ritz-Carlton, Bali.

Proses penulisan tugas akhir ini berdasarkan pengalaman yang penulis dapatkan selama melaksanakan praktik kerja lapangan di The Ritz-Carlton, Bali selama enam bulan, yaitu dari 13 Desember 2021 hingga 13 Juni 2022. Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Melalui kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Drs. Ginaya, M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di

Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par.,M.Par. selaku Kaprodi D III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi D III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Kanah, S.Pd., M.Hum, Koordinator Praktik Kerja Lapangan di Jurusan Pariwisata Prodi Perhotelan Politeknik Negeri Bali yang selalu memberikan masukan dan arahan selama praktik kerja lapangan ini berlangsung.
6. Ayu Dwi Yulianthi, SE., M.Si., Ak selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, semangat, dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Ida Ayu Ketut Sumawidari, SE.,M.Agb selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, semangat, dan motivasi di dalam penulisan penulisan tugas akhir ini.
8. John Paul Woolley *General Manager* di The Ritz-Carlton, Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Ritz-Carlton Bali untuk mendukung penulisan laporan praktik kerja lapangan.
9. Tirza Agata selaku *Training Manager* di The Ritz-Carlton, Bali yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan selama praktik kerja lapangan.
10. Hety Kusuna selaku *Front Office Manager* di The Ritz-Carlton, Bali yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan laporan praktik kerja lapangan.
11. Putu Agus Indrawan dan Agus Indra Baskara selaku *Guest service Supervisor*

di The Ritz-Carlton, Bali yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis selama penulisan laporan praktik kerja lapangan.

12. Seluruh staf The Ritz-Carlton, Bali yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan laporan praktik kerja lapangan.
13. I Wayan Sudiarta dan Ni Nyoman Budiasih serta seluruh keluarga penulis yang telah memberikan dukungan moril dan material serta motivasi dan doa sehingga penulisan laporan praktik kerja lapangan ini terselesaikan dengan baik dan lancar.
14. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan laporan praktik kerja lapangan.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Juli 2022

I Putu Adi Yoga Saputra

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir	5
1. Tujuan Penulisan	5
2. Kegunaan Penulisan	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Anaisis	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel	8
1. Pengertian Hotel	8
2. Klasifikasi Hotel	9
B. <i>Front Office</i>	14
1. Pengertian <i>Front Office</i>	14
2. Peranan <i>front office</i> hotel	14
3. Bagian-bagian <i>front office</i>	16
C. Pengertian Guest service	17
D. Pengertian <i>Buggy Car</i> dan <i>Buggy Escorter</i>	17
E. Pengertian <i>Meeting Point</i>	18
F. Tamu	19

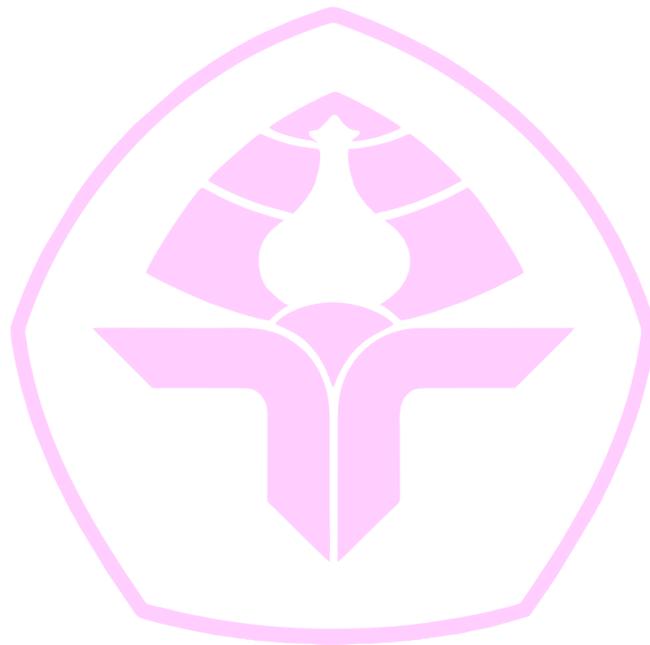
1. Pengertian Tamu	19
2. Jenis-jenis Tamu	19
G. Pengertian Penanganan.....	21
H. Pengertian <i>Gold Standard</i>	21
1. <i>The Credo</i> / Falsafah	22
2. <i>Service Value</i> / Nilai-nilai Pelayanan.....	22
3. <i>The Employee Promise</i> / Janji Karyawan	23
4. <i>Three Steps of Service</i> / Tiga Langkah Pelayanan	24
BAB III GAMBARAN UMUM THE RITZ-CARLTON, BALI	25
A. Lokasi dan Sejarah The Ritz-Carlton, Bali	25
1. Lokasi The Ritz-Carlton, Bali	25
2. Sejarah The Ritz-Carlton, Bali.....	26
B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Ritz-Carlton, Bali	30
1. Bidang Usaha The Ritz-Carlton, Bali	30
2. Fasilitas The Ritz-Carlton, Bali	30
C. Strukur Organisasi Guest Service Section	41
1. Tugas dan Tanggung Jawab Bagian Guest Service	41
BAB IV PEMBAHASAN.....	46
A. Penanganan <i>Three Step of Service</i> oleh <i>Buggy Escorter</i> di The Ritz-Carlton, Bali	46
1. Tahapan Persiapan	46
2. Proses Penanganan <i>Three Step of Service</i>	53
B. Kendala-kendala yang Dihadapi oleh <i>Buggy Escorter</i> dalam Menerapkan <i>Three Step of Service</i> di The Ritz-Carlton, Bali.....	62
1. Kendala-kendala dan hambatan yang dihadapi <i>buggy escorter</i> dalam menerapkan <i>there step of service</i> di The Ritz-Carlton, Bali	62
BAB V PENUTUP	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

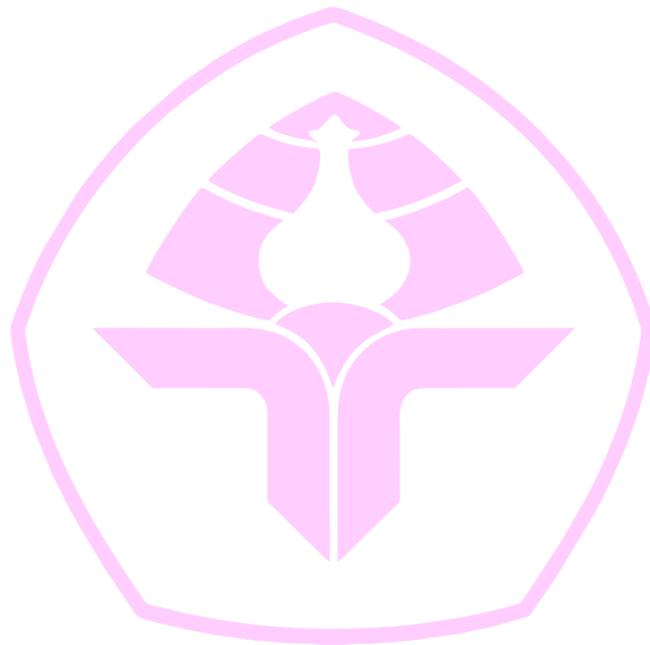
Isi	Halaman
Gambar 3. 1 Logo The Ritz-Carlton,Bali.....	25
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Guest service	41



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3. 1 Jenis-jenis Kamar.....	32



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Penampilan dan *uniform*

Lampiran 2 : *Buggy Licence*

Lampiran 3 : *Gold Standard Card*

Lampiran 4 : CTQ Halaman 1

Lampiran 5 : CTQ Halaman 2

Lampiran 6 : CTQ Halaman 3

Lampiran 7 : CTQ Halaman 4

Lampiran 8 : CTQ Halaman 5

Lampiran 9 : HT dan Berekomunikasi melalui HT

Lampiran 10 : *Buggy Cleaning Supplies*

Lampiran 11 : *Resort Activities*

Lampiran 12 : *Wow Story*



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu negara di Asia Tenggara yang memiliki lebih dari 17.000 pulau dengan keunikan dan keindahannya masing-masing. Sebagai negara kepulauan menyebabkan Indonesia memiliki keanekaragaman suku, budaya dan adat-istiadat. Keanekaragaman inilah yang membuat Indonesia memiliki daya tarik sebagai destinasi pariwisata yang luar biasa di kanca internasional. Industri pariwisata di Indonesia merupakan sektor yang memiliki kontribusi tinggi dalam menyumbang devisa negara dan menciptakan banyak lapangan pekerjaan bagi daerah-daerah yang mengembangkan industri pariwisata. Salah satu destinasi pariwisata yang terkenal di Indonesia adalah Pulau Bali. Bali adalah salah satu dari pulau di Indonesia yang sudah terkenal di dunia akan keindahan alam dan keunikan budayanya. Banyak tempat wisata yang sering dikunjungi seperti Pantai Kuta, Pantai Sanur, Pantai Melasti, Gunung Batur, Kebun Raya Bedugul, Monkey Forest, Pura Tanah Lot dan lainnya. Bali sebagai destinasi pariwisata yang sudah menarik perhatian internasional, sudah seharusnya mengembangkan komponen pendukung pariwisata yang menunjang kebutuhan setiap wisatawan yang berkunjung ke Bali. Beberapa komponen yang mampu mendukung terlaksananya kegiatan pariwisata adalah *attraction, accommodation, accessibility, amenities, dan activities*. *Accommodation* atau akomodasi menjadi salah satu usaha yang memiliki peranan penting dalam terselenggaranya kegiatan pariwisata karena tanpa akomodasi

industri pariwisata tidaklah dapat berkembang. Bali memiliki beberapa akomodasi yang dibangun seperti hotel, *resort*, *losmen*, *villa*, *guest house* dan lain sebagainya. Hotel menjadi salah satu akomodasi yang paling sering dipilih oleh wisatawan untuk menginap dan menghabiskan waktu untuk beristirahat.

Hotel adalah suatu usaha jasa yang memberikan pelayanan akomodasi atau penginapan, makanan dan minuman serta fasilitas lainnya yang ditujukan kepada khalayak umum dan dijalankan secara komersial. Salah satu hotel yang menjadi pilihan wisatawan adalah The Ritz-Carlton, Bali yang merupakan salah satu akomodasi terbaik di dunia. Terbukti The Ritz-Carlton Bali menjadi peringkat 4 (empat) sebagai akomodasi terbaik di dunia menurut Travel+Leisure pada tahun 2020. The Ritz-Carlton, Bali merupakan hotel bintang lima yang terletak di kawasan Sawangan, Nusa Dua, Badung, Bali.

Untuk mengelola sebuah hotel dan memberikan pengalaman yang terbaik untuk tamu, dibutuhkan sumber daya manusia (SDA) yang memiliki peranan penting dalam kelancaran operasional hotel. Terdapat beberapa departemen di The Ritz-Carlton Bali yang berperan di bidangnya masing-masing, yaitu: Front Office Department, Food and Beverage Department, Housekeeping Department, Lost and Prevention Department, Sales & Marketing Department, Finance Department, dan Human Resource Department. Front office merupakan departemen penting sebab menjadi *first impression* hotel bagi tamu yang selanjutnya akan menentukan citra hotel saat pertama kalinya di mata tamu. *Front office* merupakan pusat informasi dan segala kegiatan tamu seperti penanganan *check-in* dan *check-out*, penanganan transportasi tamu, menangani keluhan tamu dan juga tempat segala pemberian

informasi mengenai fasilitas dalam hotel maupun luar hotel. The Ritz-Carlton, Bali dalam menjalankan operasionalnya membagi Front Office Department ini dibagi menjadi beberapa *section* yaitu Guest Relations, Guest Service Center, Guest service, Butler and Concierge, Loyalty dan Front Desk. Guest service section yang merupakan salah satu *section* dari Front Office Department memiliki 5 (lima) bagian yaitu ; bell desk, taxi desk, airport representative, bellman dan buggy escorter.

Buggy escorter merupakan salah satu bagian dari *guest service section* yang bertugas di *Meeting Point Area* yang merupakan tempat pertemuan tamu yang datang dari *lobby* menuju ke kamar atau fasilitas hotel lainnya. The Ritz-Carlton Bali memiliki luas 12,7 ha sehingga jarak dari satu tempat ke tempat lainnya cukup jauh. Untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu agar *movement* dari satu tempat ke tempat lainnya menjadi lebih cepat dan efektif maka di bagian buggy escorter ini bertanggung jawab memberikan pelayanan *buggy service* kepada tamu.

Buggy escorter bertugas mengantarkan seluruh tamu yang berada di *lower level area*, baik tamu *check in*, *check out* dan tamu yang ingin mengunjungi fasilitas hotel lainnya. Ketepatan waktu merupakan faktor penting sebagai seorang buggy escorter agar tidak menimbulkan komplain yang disebabkan karena tamu lama menunggu. Penguasaan *product knowledge hotel* juga menjadi *skill* yang harus dikuasi oleh buggy escorter, karena tamu setidaknya akan menanyakan hal-hal yang berkaitan tentang fasilitas hotel.

Dalam menjalankan operasionalnya The Ritz-Carlton memiliki *standard* yang diterapkan pada setiap label The Ritz-Carlton, sehingga tamu yang datang

dapat merasakan kenyamanan dan keamanan sesuai ekspektasinya dan ketika tamu menginap mereka akan merasa seperti rumahnya sendiri. *Standard* yang diterapkan di The Ritz-Carlton disebut dengan *gold standard* yang diciptakan Horst Schulze yang merupakan salah satu investor dan eksekutif hotel yang membeli label The Ritz-Carlton. Dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu, The Ritz-Carlton Bali memiliki *three step of service* yang merupakan bagian dari *gold standard*. *Three step of service* memuat langkah spesifik yang perlu dilakukan untuk memberikan pelayanan terbaik di label hotel The Ritz-Carlton. *Three step of service* terdiri dari 3 tahap, yaitu : (1) *A warm and sincere greeting, Use the guest's name*, (2) *Anticipation and fulfillment of each guest's needs, and Fond farewell*. (3) *Give a warm good-bye and use the guest's name*. *Three step of service* dilakukan oleh seluruh *department* dan *section* di Ritz-Carlton Bali termasuk oleh buggy escorter. Pelaksanaannya mulai dari memberikan sambutan hangat kepada tamu dengan menyebutkan nama tamu pada kedatangan tamu, mengantisipasi dan memenuhi segala keperluan tamu selama menginap, hingga memberikan salam perpisahan kepada tamu. Langkah-langkah ini dilakukan untuk memberikan *finest personal service* kepada setiap tamu yang datang dan menginap di The Ritz-Carlton Bali.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik mengangkat masalah mengenai bagaimanakah cara menerapkan *three step of service* di lingkungan kerja seorang buggy escorter. Oleh karena itu, diangkat sebuah judul “Penanganan *Three Step of Service* oleh Buggy escorter di The Ritz-Carlton, Bali”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat dikemukakan rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan *three steps of service* di guest service section oleh buggy escorter di The Ritz-Carlton Bali?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan *three steps of service* di guest service section oleh buggy escorter di The Ritz-Carlton Bali dan cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

1. Tujuan Penulisan
 - a. Untuk mengetahui bagaimana penanganan *three steps of service* di guest service section oleh buggy escorter pada pelayanan *buggy service* di The Ritz-Carlton, Bali.
 - b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam proses penanganan *three steps of service* di guest service section oleh buggy escorter pada pelayanan *buggy service* di The Ritz-Carlton Bali dan cara mengatasinya.
2. Kegunaan Penulisan
 - a. Bagi Politeknik Negeri Bali adalah sebagai sumber landasan dan menambah informasi terhadap berbagai perkembangan pada industri perhotelan yang bisa menjadi rujukan terhadap materi dan bahan ajar di bangku perkuliahan. Sehingga bahan ajar di kampus dapat selalu di-*update* sesuai dengan perkembangan industri perhotelan.

- b. Bagi mahasiswa adalah salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program Diploma III di Politeknik Negeri Bali dan sebagai tolak ukur dalam penerapan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan apa yang diterapkan di dunia industri perhotelan serta membentuk karakter *professional* dan mandiri dalam dunia *hospitality*.
- c. Penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan masukan pada *front office department* khususnya pada *guest service section* di hotel The Ritz-Carlton terhadap segala permasalahan yang sering dihadapi *buggy escorter* di *Meeting Point Area* dengan harapan dapat meningkatkan kinerja perusahaan di masa yang akan datang.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut :

- a. **Metode Observasi**, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengamati, belajar, dan melibatkan diri sendiri secara langsung dalam proses penerapan *three steps of service* di *guest service section* The Ritz-Carlton, Bali. Metode ini dibantu dengan teknik mencatat dan dokumentasi berupa gambar.
- b. **Wawancara**, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengadakan wawancara atau tanya jawab langsung dengan respondennya seperti para staf dan tamu. Salah satu contohnya adalah bertanya kepada Putu Agus Indrawan selaku *guest service supervisor* mengenai pengertian *Meeting Point Area*.

c. **Studi Kepustakaan**, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan membaca literatur-literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang penulis gunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang didapat selama melakukan praktek kerja lapangan di The Ritz-Carlton Bali

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

- a. **Metode informal**, yaitu metode penyaji analisis data dengan kata-kata biasa.
- b. **Metode formal**, yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan tanda- tanda tertentu seperti tabel, foto, dan lain-lain. Metode ini dibantu dengan teknik penggabungan antara kata-kata dan tanda

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan penjabaran penanganan *the three steps of service* oleh buggy escorter di guest service section pada The Ritz-Carlton Bali dapat disimpulkan bahwa dengan melaksanakan *three steps of service*, The Ritz-Carlton, Bali selalu berusaha mewujudkan setiap ekspektasi tamu yang menginap di The Ritz-Carlton, Bali serta Tamu mendapatkan kenyamanan dengan *personal service* terbaik yang dapat dikenang.

Adapun persiapan yang dilakukan mulai dari persiapan diri dengan melakukan presensi, *professional grooming*, *name badge*, *buggy licence*, *gold standard card*, dan *guest preference pad*. Sedangkan persiapan di area kerja berupa membaca CTQ, mempersiapkan *buggy car key*, mempersiapkan *buggy cleaning supplies*, memeriksa *buggy report*, menerima *overhandle*, dan melakukan *cleaning ritual*.

Penanganan *the three steps of service* oleh buggy escorter dimulai dari langkah yang pertama *A warm and sincere greeting Use the guest's name* dengan cara memberikan sambutan dengan menyebutkan nama dilakukan setiap kali berjumpa dengan tamu terutama di *meeting point area*. Langkah selanjutnya adalah *anticipation and fulfillment of each guest's needs* Jadi sebagai seorang buggy escorter harus bisa mewujudkan dan memenuhi keinginan tamu baik yang diungkapkan secara langsung maupun tidak langsung, contohnya: The Ritz-Carlton

Mystique, Menawarkan *infused water*, melakukan *resort tour*, menjelaskan *resort activities*, menangani komplain, dan membuat *wow story*.

Fond farewell, Give a warm good-bye and use the guest's name adalah langkah terakhir. Salam perpisahan dilakukan dengan kesan hangat menyebutkan nama tamu dan tangan di depan dada tercakup. The Ritz-Carlton Bali selalu berusaha memastikan bahwa setiap tamu yang menginap di The Ritz-Carlton Bali mendapatkan kenyamanan dengan *personal service* terbaik yang dapat dikenang oleh tamu.

B. Saran

Dalam kesempatan kali ini, terdapat beberapa saran yang ingin disampaikan kepada semua pihak *guest service section* terutama staf yang bekerja di The Ritz-Carlton, Bali, yaitu:

1. The Ritz-Carlton, Bali sebaiknya melakukan pengadaan *buggy car* yang baru untuk operasional di *Meeting Point Area*. Kondisi *buggy car* seharusnya nyaman dan berkelas dan bersih namun sebaliknya kondisi *buggy car* saat ini sudah sering bolak-balik *workshop* untuk diperbaiki, terkadang *buggy car* mengeluarkan bunyi yang mengganggu. Dengan pengadaan *buggy car* baru sudah pasti akan menambah kesan *luxury* dan berkelas pada The Ritz-Carlton, Bali.
2. *Guest service team* sebaiknya selalu konsisten untuk melakukan *update* pada *whatapp group* tentang *guest preference*. Terkadang informasi *rooming* tidak diinformasikan jadi staf lain akan kesulitan mencari identitas tamu bila tidak di dekat *system*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2004. *Resepsionist Hotel*. Jakarta : PT. GramediaPustaka Utama.
- Chair, Ira Meirina, Pramudia, Heru. 2017. *Hotel Room Division Management*. Depok: Kencana.
- Edison, E., & Delwita, D. (2019). *Perancangan Rangka Body Mobil Buggy Untuk Satu Orang Penumpang*. Rang Teknik Journal, 2(2).
- Hermawan, Hary. 2018. *Manajemen Hospitality*. Bandung: PT. Nasya Expanding Manajemen.
<http://www.bphn.go.id/data/documents/01pp065.pdf>.
- Merlinda, *Penanganan dan Perlindungan Hukum Terhadap Korban Tindak Pidana Kekerasan dalam Rumah Tangga (KDRT) di Indonesia dan India*. UIB Repository.
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013. Diakses pada 22 juni 2022
https://jdih.kemenparekraf.go.id/asset/data_puu/regulation_subject_1593748038_pm53hm001mpek2013.pdf.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2001. Diakses pada 22 Juni 2022
- Soenarno. 2015. *Front Office Management*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sujatno. 2016. *Hotel Management: Pengelolaan Hotel*. Surabaya: SIC.
- Umam, Khaerul. 2014. *Manajemen Perkantoran (Referensi untuk Para Akademisi dan Praktisi)*. Bandung: Pustaka Setia.
- Wachdiah. 2017. *Front Office Department Dan Peranannya Dalam Layanan Tamu Hotel*. Jurnal Bisnis& Teknologi Politeknik NSC Surabaya:Vol.4.No.1.
- Wijayanti, D. A. (2019). *Operasional Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta.