

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RECEPTIONIST
BERBASIS KEARIFAN LOKAL DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN TAMU DI THE ST. REGIS BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I DEWA NGAKAN PUTU WIDHI ADNYANA

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SKRIPSI
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RECEPTIONIST
BERBASIS KEARIFAN LOKAL DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN TAMU DI THE ST. REGIS BALI RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

I DEWA NGAKAN PUTU WIDHI ADNYANA
NIM. 2115854031

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022



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

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Dewa Ngakan Putu Widhi Adnyana

NIM : 2115854031

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RECEPTIONIST BERBASIS
KEARIFAN LOKAL DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI
THE ST. REGIS BALI RESORT**

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 dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 09 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,


I Dewa Ngakan Putu Widhi Adnyana

SKRIPSI

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan
Pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata di Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

**I DEWA NGAKAN PUTU WIDHI ADNYANA
NIM. 2115854031**

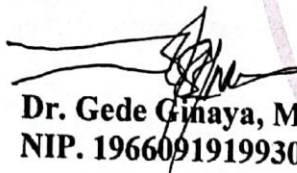
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SKRIPSI

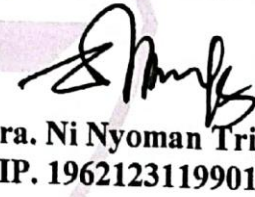
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RECEPTIONIST
BERBASIS KEARIFAN LOKAL DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN TAMU DI THE ST. REGIS BALI RESORT**

Diajukan Oleh:
I DEWA NGAKAN PUTU WIDHI ADNYANA
NIM. 2115854031

Dosen Pembimbing I,


Dr. Gede Ginaya, M. Si
NIP. 196609191993031002

Dosen Pembimbing II,


Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM.
NIP. 196212311990102001

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata


Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD
NIP 196312281990102001

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RECEPTIONIST
BERBASIS KEARIFAN LOKAL DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN TAMU DI THE ST. REGIS BALI RESORT**

Telah diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian pada:

Hari Selasa, Tanggal 09 Bulan Agustus, Tahun 2022

PENGUJI

KETUA:



Dr. Gede Ginaya, M. Si
NIP. 196609191993031002

ANGGOTA:



1. Drs. I Ketut Astawa, MM
NIP. 196107211988111001



2. Luh Linna Sagitarini, SE, MM
NIP. 197912092005012002

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat Beliau yang dilimpahkan pada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi penelitian yang berjudul: **"Analisis Kualitas Pelayanan Reseptionist Berbasis Kearifan Lokal Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di The St. Regis Resort Bali "**

Dalam penyusunan skripsi ini banyak kendala yang didapat penulis karena keterbatasan sumber dan pengetahuan yang penulis miliki, tapi berkat bimbingan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung skripsi ini bisa selesai dengan baik dan tepat waktu.

Dalam kesempatan yang baik ini penulis juga ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar - besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu sebagai bekal penulis untuk masa depan dan karir yang lebih baik.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D., selaku ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu dan arahnya dalam penyusunan skripsi penelitian.
3. Dr. Gede Ginaya, M. Si., selaku Sekretaris Jurusan dan sekaligus pembimbing I yang telah membantu, meluangkan waktu, memberikan saran dan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni. MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata dan sekaligus sebagai pembimbing II yang telah banyak

memberikan arahan dan bantuan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

5. Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H., selaku koordinator *Recognition Prior Learning* Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang selalu memberikan petunjuk dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. I Dewa Gede Putrayadnya BBA, S. Tr.Par selaku *Learning and Development Manager* The St. Regis Bali Resort yang telah memberikan data-data dan bimbingan yang diperlukan oleh penulis sebagai bahan penelitian.
7. Bapak I Dewa Ngakan Nyoman Sumawa dan ibu Desak Ketut Kanten, kedua orang tua yang telah banyak memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
8. I Gusti Ayu Putu Kusuma Dewi istri, I Dewa Ngakan Putu Ananda Widnyana, Dewa Ngakan Made Ananta Widnyana dan I Dewa Ngakan Komang Alvin Widnyana anak - anak tercinta yang selalu memberikan motivasi untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini

Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu melindungi kita bersama, penulis dengan segala kerendahan hati mengharapkan masukan dan saran yang bersifat membangun agar bisa menjadi lebih baik.

Badung, Juli 2022

Penulis

ANALYSIS OF RECEPTIONIST SERVICE QUALITY BASED ON LOCAL WISDOM IN INCREASING GUEST SATISFACTION AT THE ST. REGIS BALI RESORT

ABSTRACT

**I DEWA NGAKAN PUTU WIDHI ADNYANA
NIM. 2115854031**

This study aims to analyze the quality of receptionist services based on local wisdom at The St. Regis Bali Resort. The main focus of this study is to identify the alignment between expectations and customer perceptions of the quality of service provided by the Receptionist to increase guest satisfaction staying at The St. Regis Bali Resort. The data in this study were collected through questionnaires, observations, literature studies, interviews and secondary data. Primary data collection was carried out using reliable and valid research instruments that took into account the modified Servequal dimensions and indicators based on the research location. The main analysis of this research uses the Servequal method and Importance-Performance Analysis. The results of the Servequal analysis show a positive and negative gap between customer expectations and perceptions. With an average satisfaction value of 4.61 which means very good and shows customer satisfaction. However, the Servequal analysis shows some variables need improvement. From the Performance-Importance analysis, there are 2 service indicators that must be prioritized for improvement, this indicator is the reception serving the check-in and check-out processes in a friendly and polite. Referring to the value of Karuna in Catur Paramita and the receptionist can resolve guest complaints quickly, precisely and politely. Refers to the value of Mudita in Catur Paramita. Based on the research results, the value of customer satisfaction is 4.61, which means that local wisdom-based receptionist services play an important role in increasing guest satisfaction. As for the things that management must do in relation to this research, the X4 indicator focuses more on SOPs that must be implemented properly and briefings on service SOPs need to be echoed every day and add staff in each department which is thought to be lacking. As for the X8 indicator by preparing more rooms ready for sale, and providing training to staff who provide assistance to other departments.

Keywords: service quality, Servequal, customer satisfaction, guest experience

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RECEPTIONIST BERBASIS KEARIFAN LOKAL DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI THE ST. REGIS BALI RESORT

ABSTRAK

**I DEWA NGAKAN PUTU WIDHI ADNYANA
NIM. 2115854031**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kualitas pelayanan *Receptionist* berbasis kearifan lokal di The St. Regis Bali Resort. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi keselarasan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Receptionist* berbasis kearifan lokal untuk meningkatkan kepuasan tamu yang menginap di The St. Regis Bali Resort. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, studi literatur, wawancara dan data sekunder. Pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian yang andal dan valid yang mempertimbangkan dimensi dan indikator *Servequal* yang telah dimodifikasi berdasarkan lokasi penelitian. Analisis utama penelitian ini menggunakan metode *Servequal* dan analisis *Importance-Performance Analysis*. Hasil analisa *Servequal* menunjukkan kesenjangan yang positif dan negatif antara harapan dan persepsi pelanggan. Dengan rata rata nilai kepuasan 4,61 yang berarti sangat baik dan menunjukkan kepuasan pelanggan. Tetapi, dari analisa *Servequal* menunjukkan beberapa variable memerlukan peningkatan. Dari analisa *Importance-Performance Analysis* didapatkan 2 indikator layanan yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan, indikator ini adalah indikator X4 mengenai *receptionist* melayani proses *check in* dan *check out* dengan ramah dan ramah. Mengacu pada nilai *Karuna* dalam *Catur Paramita* dan indikator X8 mengenai *receptionist* dapat menyelesaikan keluhan tamu dengan cepat, tepat dan ramah. Mengacu pada nilai *Mudita* dalam *Catur Paramita*. Berdasarkan hasil penelitian menunjukan nilai kepuasan pelanggan 4,61 yang berarti pelayanan *receptionist* berbasis kearifan lokal sangat berperan penting dalam meningkatkan kepuasan tamu. Adapun hal yang harus dilakukan manajemen dalam kaitanya dengan penelitian ini adalah pada indikator X4 lebih focus pada *SOP* yang harus diterapkan dengan sesungguhnya dan *briefing* tentang *SOP* pelayanan perlu lebih didengarkan setiap hari dan menambah staf di setiap *department* yang dikira masih kurang. Sedangkan untuk indikator X8 dengan menyiapkan lebih banyak kamar siap jual, dan memberikan pelatihan kepada staf yang melakukan perbantuan ke *department* lain.

Kata kunci: kualitas pelayanan, *Servequal*, kepuasan pelanggan, pengalaman tamu.

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
HALAMAN PENETAPAN KELULUSAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRACT.....	ix
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB V PENUTUP.....	7
5.1 Simpulan	7
5.2 Saran	8
DAFTAR PUSTAKA	10

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Guest Comment.....	3
Gambar 1. 2 Guest Comment.....	4

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan konsumen (Sunyoto, 2013) Namun, sayangnya pertemuan antara tamu dan karyawan tidak akan selalu berhasil (Rosalina, 2017), dan menjaga hubungan antara karyawan dan tamu dengan demikian menjadi tak terelakkan dan masalah penting sebagai perbedaan latar belakang budaya dapat memicu konflik budaya, yang dapat menciptakan gagasan bahwa pariwisata jelas terkait dengan perbedaan budaya dan kesenjangan yang lebar antara karyawan dan budaya tamu dapat menimbulkan konflik karena adegan sebenarnya dari pertemuan turis-karyawan.

Berdasarkan hal tersebut di atas, Bali dimana filosofi selalu ada dalam setiap detail cara hidupnya. Ini terbukti bagi Bali untuk meningkatkan pengembangan pariwisata dengan mengaitkan filosofinya. Tentang wisata budaya berkembang di Pulau Dewata, Bali dengan konsep budaya lokalnya memiliki karakter yang dapat menarik wisatawan untuk mengunjungi pulau itu. Sudut pandang ini tercantum di

Peraturan Provinsi Bali No. 2 tahun 2012 tentang Kebudayaan Bali Pariwisata yang menyatakan bahwa budaya Bali sebagai bagian dari Budaya Indonesia adalah fondasi utama pariwisata Bali pembangunan yang mampu mengoperasionalkan potensi wisata di dinamika kehidupan lokal, nasional dan global. Selain itu, Pasal 1 ayat (30) Undang-Undang Nomor 32 tahun 2009 yang menyatakan bahwa kearifan lokal adalah nilai-nilai luhur yang berlaku dalam tata kehidupan masyarakat untuk antara lain melindungi dan mengelola lingkungan hidup secara lestari.

Kearifan lokal yang sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan adalah *Catur Paramitha* atau empat karakter pribadi sejati yang terdiri dari Maitri yang artinya keramahan, Karuna yang artinya kesopanan, Mudita yang artinya menolong, dan Upeksa yang artinya kehormatan. Konsep kearifan loka *Catur Paramitha* ini menjadi peran penting dalam operational *Front Office Department* yang dilakukan oleh *receptionist*. *Receptionist* adalah orang yang memegang peranan penting bagi tamu dan hotel, bagi tamu *receptionist* adalah orang yang paling sering dihubungi ketika tamu datang ke lobby atau melalui telepon kamar selama tamu menginap Selanjutnya, *Receptionist* di hotel adalah orang pertama yang menyambut tamu yang datang, menyediakan kamar sesuai pesanan, menyediakan kunci kamar dan sebagai pusat informasi tentang layanan yang tersedia di hotel dan informasi lain di luar hotel. Mengacu pada standar layanan internasional dipadukan dengan budaya lokal berbasis kearifan lokal (Astuti, 2018). Hal ini sudah dilakukan oleh *receptionist* pada *FO Department* pada The St. Regis Bali Resort. The St. Regis Bali Resort sudah menggunakan konsep kearifan lokal *Catur Paramita*

Pada pelayanannya, The St. Regis Bali Resort pula fokus kepada pelayanan untuk memuaskan tamu khususnya yang dilakukan oleh *receptionist* untuk memberikan pelayanan kepada tamu dari tamu mulai melakukan proses *check in* sampai menginap dan menikmati fasilitas hotel sampai tamu melakukan proses *check out*. Oleh karena itu *receptionist* merupakan salah satu staf yang sangat memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Ketika tamu yang menginap mendapatkan pelayanan yang maksimal maka tamu akan memutuskan untuk kembali untuk menginap di hotel sama.

Walaupun sudah melaksanakan pelayanan dengan konsep *Catur Paramitha* namun masih ada beberapa keluhan tamu tentang pelayanan yang didapatkan dari staf hotel The St. Regis Bali Resort sebagai berikut:

Comments

English Original Language



Social: Comment

Очень не гостеприимный персонал. Not hospitable staff.

Keywords: very unfriendly no_not hospitable staff

Topics: Staff - Staff Professionalism - Staff Overall

Gambar 1. 1 Guest Comment

Source: Guest Voice Survey of The The St. Regis Bali Resort 2021

Berdasarkan gambar di atas tamu yang berkomentar bahwa staf The St. Regis Bali Resort tidak ramah. Hal ini merupakan salah satu penyebab turunnya titik hunian kamar.



Gambar 1. 2 Guest Comment

Source: Guest Voice Survey of the St. Regis Bali Resort 2021

Komentar di atas menggambarkan staf tidak ramah. Skor terendah yang diberikan oleh tamu mempengaruhi skor keseluruhan yang mengukur kualitas pelayanan dari The St. Regis Bali Resort dalam memuaskan tamu yang menginap. Dapat dilihat dengan jelas bahwa jika hotel biasanya kosong namun mereka tidak menerima layanan yang diharapkan seperti hotel bintang 5.

Penelitian tentang kualitas pelayanan berbasis kearifan lokal dalam meningkatkan kepuasan tamu pada The St. Regis Bali Resort belum pernah dilakukan. Berdasarkan hal tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan *Receptionist* Berbasis Kearifan Local Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di The St. Regis Bali Resort”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas penulis akan membuat rumusan masalah antara lain:

1. Bagaimana kualitas pelayanan oleh *receptionist* berbasis kearifan lokal di The

St. Regis Bali Resort?

2. Pelayanan manakah yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan dalam kualitas pelayanan yang dilakukan *receptionist* di The St. Regis Bali Resort?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan *receptionist* berbasis kearifan lokal di The St. Regis Bali Resort.
2. Untuk mengetahui pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan *receptionist* di The St. Regis Bali Resort.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan mengenai pariwisata dalam hal ini hotel khususnya mengenai kualitas pelayanan oleh *receptionist* berbasis kearifan lokal dalam meningkatkan kepuasan tamu di The St. Regis Bali Resort

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil Penelitian ini secara praktis diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan dijadikan sebagai pengalaman yang sangat berharga bagi penulis dalam mengaplikasikan pengetahuan dan ketrampilan yang didapatkan selama menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali. Penelitian ini juga ditujukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Terapan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

2. Bagi Hotel

Dapat digunakan sebagai referensi dalam Pelayanan oleh *receptionist* berbasis kearifan local dalam meningkatkan kepuasan tamu di The St. Regis Bali Resort

3. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi pendukung dan menjadi referensi dalam melakukan penelitian berikutnya mengenai analisis kualitas pelayanan *receptionist* berbasis kearifan lokal dalam meningkatkan kepuasan, serta menambah daftar pustaka khususnya di Politeknik Negeri Bali

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Ada dua kesimpulan utama yang dapat ditarik dari hasil dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Kesimpulan pertama adalah tentang kualitas pelayanan *receptionist* berbasis kearifan lokal dan pelayanan yang perlu ditingkatkan oleh *receptionist* berbasis kearifan lokal dalam meningkatkan kepuasan tamu selama menginap di The St. Regis Bali Resort.

1. Secara analisis *Service Quality* pelanggan yang menginap di The St. Regis Bali Resort merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *receptionist*, dikarenakan rata-rata indikator X1 sampai indikator X14 persepsi pelanggan sudah melebihi harapan pelanggan yang mendapatkan pelayanan *receptionist* di The St. Regis Bali Resort. Rata-rata yang didapat adalah 4.57 untuk ekspektasi atau harapan responden dan 4.61 untuk persepsi responden setelah mendapatkan pelayanan dari *receptionist*, nilai gap yang didapat adalah 0.04 yang berarti pelayanan *receptionist* berbasis kearifan lokal di The St Regis Bali Resort sudah mampu memenuhi ekspektasi dari responden atau memuaskan. Tetapi ada dua indikator dengan nilai gap yang negative atau kurang puas seperti indikator X4 dan X8, kedua indikator tersebut harus ditingkatkan supaya pelanggan bisa memiliki persepsi yang lebih tinggi dari harapan tamu.

2. Hasil analisis *Importance-Performance Analysis* menunjukkan bahwa 2 indikator yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan dari segi kualitas pelayanan *Receptionist* berbasis kearifan lokal di The St. Regis Bali Resort merupakan indikator yang sama memiliki gap negatif pada analisis *Service Quality*. Indikator tersebut adalah X4 mengenai *receptionist* melayani proses *check in* dan *check out* dengan ramah dan sopan. Mengacu pada nilai *Karuna* dalam *Catur Paramita* dan X8 mengenai *receptionist* dapat menyelesaikan keluhan tamu dengan cepat, tepat dan ramah. Mengacu pada nilai *Mudita* dalam *Catur Paramita*, dua indikator ini merupakan menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan tamu yang menginap di The St. Regis Bali Resort.

5.2 Saran

Berdasarkan pengamatan saat bekerja di bagian *Font Office Departement* khususnya sebagai *receptionist*, beberapa saran yang bisa diberikan untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan pada tamu adalah sebagai berikut:

1. Untuk variable X4 yang berkaitan mengenai *Receptionist* melayani proses *check in* dan *check out* dengan ramah dan sopan. Mengacu pada nilai *Karuna* dalam *Catur Paramita* yang berada pada kuadran A (Prioritas Pelayanan) yang membutuhkan evaluasi atau pembenahan segera. *Receptionist* bisa lebih focus pada *SOP* yang harus diterapkan dengan sesungguhnya dan *briefing* tentang *SOP* pelayanan perlu lebih didengungkan setiap hari. Penambahan staf pada *receptionist* karena dari hasil pengamatan ada beberapa staf yang sudah *resign*

tapi belum ada pengganti memang hal ini karena pada tahun sebelumnya masih dalam situasi pandemi.

2. Untuk variable X8 yang berkaitan mengenai *receptionist* dapat menyelesaikan keluhan tamu dengan cepat, tepat dan ramah, mengacu pada nilai *Mudita* dalam *Catur Paramita* indikator ini juga berada pada kuadran A (Prioritas Pelayanan) yang juga membutuhkan evaluasi atau pembenahan segera. *Receptionist* bisa dengan menyiapkan kamar yang siap untuk tamu *check in* yang datang secara tiba-tiba minimal 5 kamar dengan berbagai tipe kamar yang ada. Sehingga ketika ada tamu yang datang tanpa ada *booking* sebelumnya tidak perlu menunggu sampai kamar tersebut siap. Sedangkan untuk permintaan tamu yang tidak bisa dilayani dengan cepat bisa dengan menambah staf atau *training* kepada staf yang sedang melaksanakan perbantuan pada departemen lain, sehingga staf yang bersangkutan bisa melaksanakan pekerjaan dengan cepat dan tepat

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, N.N.S., Ginaya, G. and Sadguna, I.G.A.J., 2018, October. A Hotel Front Desk Receptionist and Catur Paramita Values: A Study of Implementing Local Wisdom in Hospitality Industry. In *1st International Conference on Social Sciences (ICSS 2018)* (pp. 479-484). Atlantis Press.
- Bartono, Ruffino. 2005. *Food Product Management Di Hotel dan Restoran*. Yogyakarta: Andi
- Bagyono. 2012. *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono. 2014. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono. 2016. *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Jakarta: Alfabeta. Indonesia
- Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang. 2015, *Daftar Warisan Budaya Takbenda Kota Semarang*, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang.
- Ekaningrum. 2016. *Manajemen Hotel*. Surabaya: NSC Press.
- Hadi, W. (2014). Peranan Front Desk Agent Dalam Membentuk Citra Positif Di Dunia Perhotelan. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 5(2).
- Kasavana, C.R. 2017. *Pengantar Perhotelan: Room Division Management*. Depok: Kencana.
- Maholtra, 2005, *Riset Penelitian*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Maiziva, D. R., & Sulistyani, A. (2017). *Peranan Receptionist Pada Front Office Departement Hotel Grand Zuri Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Mariska, Z. H., & Shihab, M. S. 2016. Pengaruh dimensi service quality terhadap kepuasan tamu hotel dan dampaknya terhadap behaviour intention (studi kasus pada hotel Aston Kuningan suites-Jakarta). *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 14(2), 217-234.
- Patriani, N. K. T., Mataram, I. G. A. B., Oka, I. M. D., & Sadia, I. K. (2018). ANALYSIS OF RECEPTIONIST SERVICE QUALITY FOR THE TOURISTS'SATISFACTION AT THE GRAND INNA HOTEL KUTA. *Journal of Applied Sciences in Travel and Hospitality*, 1(3), 228.
- Pitana, I., 2010. Tri Hita Karana—the local wisdom of the Balinese in managing development. In *Trends and issues in Global Tourism 2010* (pp. 139-150). Springer, Berlin, Heidelberg.
- Agusnawar, A.Md.Par. 2004. *Resepsionis Hotel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rosalina, P. D. 2017. *The Implementation of Hindu Philosophy “Tri Kaya Parisudha” for Sustainable Tourism in Munduk Village, North Bali*. *Jurnal Master Pariwisata (JUMPA)*.

- Rosidi, Ajip. 2011. Kearifan Lokal dalam Perspektif Budaya Sunda. Bandung: Kiblat Buku Utama.
- Salim, W. 2013. Analisa Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Rempah Indonesian Restaurant. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 1(2), 1-9.
- Sedyawati, Edy. 2006. Budaya Indonesia, Kajian Arkeologi, Seni, dan Sejarah. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sulastiyono, Agus. 2008. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Belbuk.com.Jl. As'syafiiyah No. 60B, Cilangkap, Jakarta Timur 13870
- Sulastiyono, Agus. 2011. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2013. Teori, Kuesioner & Analisis Data Untuk Pemasaran dan Wahyu, K. dan Aji, H.S. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan bukti fisik Terhadap Kepuasan Konsumen. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono, P. D. 2014. Populasi dan sampel. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, 291, 292. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D). Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kombinasi (*mixed methods*). In Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Utama, I. G. B. R., and Ni Made Eka Mahadewi. 2012. Metodologi penelitian pariwisata dan perhotelan.
- Wachidyah, Wiwin. 2017 "Front Office Department Dan Peranannya Dalam Layanan Tamu Hotel." *Jurnal Bisnis Teknologi* 4.1: 62-71.
- Wu, Hung-Che; Ko, Yong Jae (2013). Assessment of Service Quality in the Hotel Industry. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 14(3), 218–244. doi:10.1080/1528008X.2013.802557
- Wulansari, N., & Wulandari, D. P. 2021. Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Di Oyorooms Kota Bukittinggi. *Ensiklopedia of Journal*, 3(2), 229-238.
- Yunus, Rasid. 2014. Nilai-nilai Kearifan Lokal Sebagai Penguat Karakter Bangsa: Studi Empiris Tentang Huyula. Tersedia pada <http://repository.ung.ac.id/get/karyailmiah/271/nilai-nilai-kearifan-lokallocal-genius-sebagai-penguatkarakter-bangsa-studi-empiristentang-huyula.pdf>. (diakses tanggal 23 Nopember 2015).
- Zaluchu, M. D. L., Mudana, I. G., Sudira, I. P., & Ardini, N. W. (2021). Implementation of Balinese Cultural Values to Increase Guest Satisfaction. *International Journal of Glocal Tourism*, 2(4), 198-207

Zikri, Rialdi. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan *Receptionist* terhadap Kepuasan Tamu di hotel Nan Tongga Beach Pariaman. *Thesis*, Universitas Negeri Padang