

TUGAS AKHIR

**PENERAPAN WOW SERVICE CULTURE
PADA ERA DIGITAL OLEH KARYAWAN
DI K CLUB HOTEL UBUD**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Komang Oni Juni Astini

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

2023

TUGAS AKHIR
PENERAPAN WOW SERVICE CULTURE
PADA ERA DIGITAL OLEH KARYAWAN
DI K CLUB HOTEL UBUD



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Ni Komang Oni Juni Astini
NIM 2015823246

PROGRAM STUDI D-3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS GIANYAR
2023

**PENERAPAN WOW SERVICE CULTURE
PADA ERA DIGITAL OLEH KARYAWAN
DI K CLUB HOTEL UBUD**

Oleh

Ni Komang Oni Juni Astini

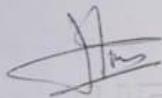
NIM 2015823246

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

Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

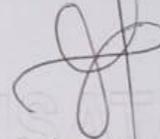
Pembimbing I



Drs.I Nyoman Meirejeki, MM

NIP 196305261990031001

Pembimbing II

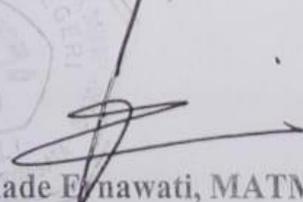


Dra. Desak Made Kumudawati, M.Hum

Disahkan oleh

Jurusan Pariwisata

Ketua,



Prof. Ni Made Efnawati, MATM.,Ph.D.

NIP 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET,
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA

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 : Ni Komang Oni Juni Astini

NIM : 2015823246

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENERAPAN WOW SERVICE CULTURE PADA ERA DIGITAL OLEH
KARYAWAN DI K CLUB HOTEL UBUD”**

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, Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Komang Oni Juni Astini

NIM : 2015823246

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul PENERAPAN WOW SERVICE CULTURE PADA ERA DIGITAL OLEH KARYAWAN DI K CLUB HOTEL UBUD ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan bagaimana penerapan *wow service* dalam era digital di K Club Hotel.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis 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. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, S.ST.Par. selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
5. Bapak I Made Alus Dherma Negara, S.Pd, M.Pd. selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
6. Drs.I Nyoman Meirejeki, MM, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Dra. Desak Made Kumudawati, M.Hum, selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak Wayan Suambara, selaku General Manager K Club Ubud yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan daiy worker di K Club sehingga memperoleh sumber informasi untuk penyusunan tugas akhir ini.
9. Bapak I Gede Indra Renaldi selaku restaurant manager di Akar restaurant Ubud yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di K Club Hotel sebagai pendukung penulisan tugas akhir ini.
10. Seluruh staff Hotel K Club, Ubud yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
11. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. 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 Kampus Gianyar maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.



Gianyar, Agustus 2023

Penulis

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir	7
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	7
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	9
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	10
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	11

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pariwisata	12
B. Hotel.....	13
C. Service	14
1. Pengertian service	14
2. Konsep pelayanan	15
3. Faktor-faktor yang memengaruhi pelayanan.....	18
D. Titik interaksi pelanggan saat membeli suatu produk	19
1. Titik interaksi pelanggan sebelum era digital	19
2. Titik interaksi pelanggan setelah era digital	20
E. Wow service	22
1. Pengertian wow service	22
2. Aspek-aspek dalam wow service	22

3. Prinsip-prinsip wow service	23
4. Jenis-jenis ekspresi pelanggan saat menerima layanan	25
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	20
1. Lokasi Perusahaan	20
2. Sejarah Perusahaan / Hotel	21
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan / Hotel	27
1. Bidang Usaha Perusahaan / Hotel	27
2. Fasilitas Perusahaan / Hotel	30
3. Struktur Organisasi Perusahaan /HOTEL	36
BAB IV PEMBAHASAN	
A. Penerapan Wow Service Culture di K Club Ubud	40
B. Pengaruh Wow Service Culture	45
C. Kendala dan Solusi dalam Menerapkan Wow Service Culture	47
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	49
B. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Hotel K Club Ubud.....	26
Gambar 3.2 Logo Hotel	26
Gambar 3.3 Pool villa paddy	28
Gambar 3.4 Jungle view.....	28
Gambar 3.5 Garden View.....	29
Gambar 3.6 Canva Pool Tent	29
Gambar 3.7 Akar Restaurant	30
Gambar 3.8 Kabana Restaurant	31
Gambar 3.9 Mekar Spa	32
Gambar 3.10 Struktur organisasi hotel	36



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jumlah *Guest Comment* berdasarkan pelayanan di K Club.....47



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 *guest comment* Food and Beverage Department

Lampiran 2 *guest comment* Front Office Department



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang membawa pengaruh luar biasa bagi dunia. Pariwisata memberikan pengaruh pada perekonomian masyarakat serta mampu memberikan lapangan pekerjaan bagi seluruh masyarakat, sehingga dapat mengurangi angka pengangguran dan kemiskinan pada suatu daerah. Banyaknya peluang kerja dari segala bidang di sektor pariwisata menyebabkan kebanyakan masyarakat menggantungkan mata pencahariannya di bidang pariwisata sehingga pariwisata menjadi salah satu penopang perekonomian masyarakat.

Bali menjadi salah satu tempat yang paling diminati oleh wisatawan untuk liburan. Dengan pesona alam yang menakjubkan, keindahan pantai di setiap sudut daerah di Bali serta kebudayaan yang unik menjadi salah satu alasan wisatawan untuk datang ke Bali. Salah satu daerah yang paling terkenal hingga ke seluruh dunia, yaitu Ubud.

Ubud menjadi salah satu daerah yang paling banyak diminati oleh wisatawan. Dengan pesona alam yang dikelilingi oleh banyak daerah wisata seperti air terjun, museum, pura, dan adanya pasar tradisional sehingga menjadi alasan investor untuk membangun berbagai perusahaan seperti penginapan dan restoran sebagai penunjang perjalanan wisatawan. Dengan adanya akomodasi, maka dibutuhkan juga pelayanan untuk

membantu wisatawan selama berada di tempat tersebut. Endar Sugiarto menyatakan pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Pelayanan yang diberikan oleh setiap tempat tentunya tidak hanya sekedar melayani namun juga harus mampu memberikan kepuasan dan pengalaman terbaik kepada pelanggan sehingga dibutuhkan *service* yang mampu membuat mereka merasa dilayani dengan baik sehingga mereka merasa puas ketika dilayani. Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2012:57) secara garis besar, kepuasan pelanggan memberikan dua manfaat utama bagi perusahaan, yaitu berupa loyalitas pelanggan dan penyebaran (*advertising*) dari mulut ke mulut. Sehingga setiap industri pariwisata tentunya berlomba untuk memberikan pelayanan terbaik kepada setiap pelanggan yang datang sehingga adanya standar pelayanan yang berbeda-beda di setiap industri, salah satunya yaitu K Club Ubud.

K Club Ubud merupakan salah satu hotel bintang lima dengan konsep villa dan glamping dengan pemandangan terbaik di Ubud. K Club mempunyai dua outlet restoran mewah dengan konsep *fine dining* dan Cabana yang menjadi restoran terbaik di Ubud sejak 2022 lalu di Trip Advisor. Dengan menerapkan sistem *wow service culture* pada setiap pelayanannya kepada tamu menyebabkan hotel ini mendapatkan banyak advokasi positif dari tamu, karena pelayanan yang diberikan mampu melebihi ekspektasi tamu sehingga mereka secara langsung memberikan

advokasi positif. Wow service culture merupakan pelayanan terbaik yang mampu memberikan pelayanan melebihi ekspektasi pelanggan sehingga bisa membuat pelanggan berkata wow. Terdapat tiga faktor penentu *wow service culture*, yaitu *wow marketing*, *wow product*, and *wow services*. Wow yang mencerminkan kebahagiaan pelanggan karena kejutan dalam layanan yang ia terima. Di level wow inilah pelanggan akan terdorong untuk menyebarkan pengalamannya kepada orang lain. Konsep yang ditawarkan oleh wow service adalah CARE atau kepedulian. CARE yang terdiri dari *Curb service policies*, *add the extra mile*, *recognize individual preference*, *empower the customer*. Wow service culture melalui pendekatan *best experience* di era digital tentu menghadirkan tantangan tersendiri bagi penyelenggara pelayanan, mulai dari kecakapan digital para petugas pengelola pengaduan, sarana dan prasarana serta pentingnya pemahaman akan tren industri pelayanan yang saat ini dibutuhkan masyarakat.

Perusahaan jasa memiliki ciri khas khusus yaitu menawarkan sesuatu yang sifatnya tidak berwujud maka dari itu *service* atau layanan yang diberikan kepada konsumennya haruslah sangat memuaskan. Pada era dimana pelanggan lebih mempercayai teman, keluarga dan komunitasnya dibandingkan dengan klaim dari suatu perusahaan, rekomendasi memegang peranan penting untuk dapat memenangkan persaingan. Sulit bagi suatu industri untuk dapat memenangkan persaingan apabila banyak pelanggannya menyebarkan advokasi negatif.

Dan sebaliknya, perusahaan yang berhasil membangun advokasi positif akan lebih mudah menarik pelanggan baru.

Menurut Bayu Asmara Hermawan (2014 : 20), “Di era digital ini, perilaku konsumen untuk membeli suatu produk jasa tidak lagi sama dengan dulu.” Perkembangan teknologi dan informasi saat ini begitu pesat, seiring dengan pesatnya laju perkembangan maka pelanggan bisa melihat kualitas industri hanya melalui sosial media seperti adanya *guest review*. Menurut Bayu Asmara Hermawan (2014 : 20), “Kalau dulu cara pelanggan membeli sesuatu hanya melalui tiga tahap yaitu mencari tahu, tertarik kemudian membeli. Namun sekarang pelanggan saling berinteraksi dan mencari informasi produk dari sesama mereka, sehingga perjalanan pelanggan berubah menjadi 5A, yaitu *Aware* atau tahu, *appeal* yaitu tertarik, *ask* yaitu mencari informasi, *act* yaitu melakukan tindakan pembelian) dan *Advocate* yaitu merekomendasikan.” Untuk bisa memberikan layanan (*service*) yang wow, maka perusahaan harus memperhatikan kelima tahapan perjalanan pelanggan tersebut. Perusahaan tidak lagi bisa hanya memperhatikan tahapan pembelian atau *act* saja. Justru tahapan sebelum dan setelah pembelianlah yang berpotensi untuk mendorong layanan yang wow. Sehingga perusahaan harus mengetahui kebutuhan pelanggan agar mampu memberikan pelayanan terbaik. Perusahaan tidak hanya memberikan pelayanan kepada tamu, namun juga harus dapat berinteraksi sehingga bisa merasa dekat dengan tamu karena melalui hal itu, karyawan akan mampu mengetahui bagaimana

karakteristik tamu sehingga mampu menyesuaikan diri dalam hal memberikan pelayanan terbaik. Jika tamu merasa puas, secara otomatis tamu akan memberikan advokasi kepada perusahaan. Sebagai contoh tamu akan memberikan review terhadap hotel tersebut melalui beberapa media sosial. Semakin banyak tamu yang memberikan *review* positif maka citra hotel tersebut akan dikenal hingga ke seluruh dunia sehingga dapat mengundang banyak pelanggan baru.

Melihat latar belakang ini penulis tertarik untuk mengangkat masalah mengenai penerapan *wow service culture* di K Club Hotel Ubud untuk memberikan pelayanan yang wow di era digital ini dan apa saja hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan untuk mendapatkan advokasi positif dari pelanggan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengangkat judul “Penerapan WOW Service Culture Pada Era Digital Oleh Karyawan di K Club Hotel Ubud”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah penerapan Wow Service Culture pada era digital di K Club Hotel Ubud?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan pelanggan terhadap wow service culture di K Club Hotel Ubud?

3. Apa saja kendala yang dihadapi oleh karyawan dalam menerapkan Wow Service Culture di K Club Hotel Ubud?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Untuk mengetahui penerapan wow Service Culture di era digital di K Club Ubud.
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu terhadap wow Service Culture di K Club Hotel Ubud .
- c. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh karyawan dalam menerapkan wow Service Culture di K Club Hotel Ubud.

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan ini antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam untuk menangani keluhan tamu sehingga nantinya dapat dijadikan acuan ketika memberikan pelayanan kepada pelanggan di dunia industri.

- 2) Mengetahui secara detail tentang perbedaan perilaku pelanggan di era digital sehingga mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kriteria pelanggan di era digital ini .
- 3) Mengetahui bahwa SOP tidak lagi cukup untuk menjadi pedoman dalam memberikan pelayanan pada pelanggan, dan dibutuhkan pelayanan tambahan demi memberikan pengalaman terbaik kepada tamu.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan tentang wow service.
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang penanganan keluhan tamu.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan pelayanan. Dan nantinya dapat dijadikan sebagai sumber informasi dalam meningkatkan mutu pelayanan.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan perilaku pelanggan di era digital.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Observasi merupakan salah satu contoh teknik pengumpulan data kualitatif.

Metode observasi umumnya dilakukan dengan melakukan observasi secara langsung dan mengamati objek-objek penelitian yang dikumpulkan dalam

catatan atau alat rekam. Metode observasi ini dilakukan selama beberapa bulan dengan melakukan observasi pada lingkungan tempat penulis melaksanakan daily worker.

b. Metode Wawancara

Metode ini dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung kepada narasumber terkait. Informasi yang diperoleh dari hasil wawancara nantinya diurai dan diolah kembali dalam penelitian. Pertanyaan tersebut penulis sampaikan langsung ke beberapa karyawan dan atasan yang ada di K Club Hotel. Pertanyaan yang penulis ajukan antara lain:

- 1) Apa yang membedakan perilaku konsumen di era digital ini?
- 2) Apakah seluruh pelanggan mempunyai perilaku yang sama?
- 3) Mengapa SOP tidak lagi cukup untuk menjadi pedoman dalam memberikan pelayanan di hotel?
- 4) Kenapa pelanggan bukan lagi raja?
- 5) Apa saja kata kunci yang diterapkan untuk memberikan pelayanan yang WOW?
- 6) Apa yang membedakan WOW service dengan *service* lainnya?
- 7) Bagaimana seluruh karyawan di K Club mampu menerapkan *wow service*?
- 8) Apakah WOW service mampu diterapkan pada seluruh pelanggan?
- 9) Mengapa mendapatkan ekspresi yang wow dari pelanggan itu sangat penting?
- 10) Apa tujuan menciptakan pelayanan yang wow kepada pelanggan?

c. Studi Kepustakaan

Penelitian yang dilakukan dengan teknik pengumpulan data dan informasi dengan mempelajari buku-buku, literatur, referensi maupun media yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

d. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan transkrip, buku, surat, dokumentasi, dan sebagainya.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode dan teknik analisis data yang dilakukan dalam laporan tugas akhir ini adalah deskriptif dengan data kualitatif dengan membuat suatu deskripsi, gambaran dan lukisan tentang suatu keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya. Metode deskriptif dalam analisis data ini digunakan untuk mendeskripsikan bagaimana perilaku konsumen di era digital serta bagaimana penerapan *wow service* untuk memberikan pelayanan terbaik pada pelanggan.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik penyajian hasil analisis yang penulis gunakan yaitu Metode penyajian formal dan informal. Metode penyajian informal adalah menyajikan hasil analisis dengan uraian atau kata-kata biasa. Sedangkan metode penyajian formal adalah Metode penyajian formal adalah metode penyajian dengan menggunakan lambang-lambang, tabel atau simbol

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data, penulis memperoleh simpulan yang dapat diambil dari observasi mengenai penerapan wow service culture pada era digital di K Club Ubud Hotel sebagai berikut:

1. Wow Service Culture pada era digital di K Club Uud diterapkan melalui empat prinsip yang dikenal dengan istilah CARE yang terdiri dari *Curb service policies, add the extra mile, recognize individual preference dan empower the customer*. Dan wow service culture diterapkan melalui pendekatan best experience dengan memperhatikan 3 aspek dasar demi tercapainya wow service. 3 aspek tersebut dikenal dengan istilah 3b yang terdiri dari aspek believe(kepercayaan), aspek brain (pemikiran) dan behavior (kebiasaan dan perilaku yang harus dibudayakan).
2. Tingkat kepuasan tamu meningkat dengan adanya penerapan wow service pada era digital ini. Dimana wow service culture memberi pengaruh positif terhadap pelayanan yang diterapkan oleh perusahaan. Dapat dilihat dari banyaknya advokasi positif yang dilakukan oleh pelanggan melalui ulasan atau guest review di social media seperti TripAdvisor dan Google review. Dari banyaknya ulasan tersebut, sebagian besar menyatakan bahwa K Club Ubud memiliki wow produk dimana setiap produk yang dijual berkualitas, memiliki wow service dimana pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan

melebihi ekspektasinya serta keramah tamahan dan cepat tanggap karyawan yang selalu siap siaga untuk memenuhi segala kebutuhan tamu dan telah terbukti bahwa Akar by K Club telah menduduki peringkat 1 dari 851 restoran di Ubud.

3. Dalam mencapai tujuan perusahaan untuk dapat memberikan pelayanan dan produk terbaik tentunya akan ada hal-hal yang menghambat tercapainya tujuan perusahaan tersebut. Berdasarkan prinsip-prinsip dalam menerapkan wow service kendala yang dapat menghambat perusahaan untuk menerapkan wow service tersebut yaitu memahami karakteristik tamu. Karena tidak semua pelanggan mau terbuka dengan kepuasan dan ketidak puasan yang dirasakan terkait pelayanan yang didapat. Contohnya ketika ada hal yang membuat pelanggan tersebut kecewa terkait pelayanan atau produk yang tidak sesuai dengan keingannya namun pelanggan tersebut lebih memilih diam. Namun tiba-tiba pelanggan tersebut menulis di guest review terkait kekecewaannya terhadap pelayanan yang didapat. Sehingga menyebabkan penilaian terhadap perusahaan berkurang.

Adapun solusi dari permasalahan tersebut yaitu selalu mengantisipasi dan melakukan checking satisfaction pada setiap pelanggan yang membeli produk atau mendapatkan pelayanan dari perusahaan dengan cara memahami bagaimana karakteristik dan tipe-tipe pelanggan sehingga memudahkan ketika memberikan pelayanan. Selain itu perusahaan juga jangan menganggap remeh pelanggan yang tipenya pendiam, karena tipe pelanggan

tersebut justru harus mendapatkan pelayanan yang lebih agar tidak terjadinya complain.

B. Saran

Dalam memberikan pelayanan terbaik pada era digital ini, ada beberapa saran yang ingin penulis sampaikan kepada pihak perusahaan K Club Ubud antara lain:

1. Mengadakan pelatihan pengetahuan kepada karyawan di setiap departemen secara rutin. Pelatihan tentang produk-produk yang ada di hotel sehingga menambah pengetahuan tentang product knowledge. Selain itu juga bisa diadakan pelatihan kerja mengenai teknik-teknik pelayanan yang dapat dilakukan untuk menambah skill dalam hal meningkatkan pelayanan. Dengan pemberian pelatihan tersebut pihak-pihak yang berperan dalam melayani tamu akan lebih percaya diri dalam memberikan pelayanan terbaiknya serta mampu menjualkan produk yang ada di hotel karena telah mahir dan mengerti akan product knowledge hotel.
2. Tetap memberikan *reward* atau penghargaan kepada karyawan yang berprestasi dalam menerapkan wow service culture agar termotivasi dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu.

DAFTAR PUSTAKA

Arjana, I Gusti Bagus. (2016). *Geografi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif*. Jakarta: Rajawali

Deby Julia Laurena, dalam jurnal ANALISIS PELAYANAN PRIMA DENGAN KONSEP A6 PADA PERPUSTAKAAN TINGGI NEGERI DI SURABAYA, 2015 universitas airlangga

Fandy Tjiptono. 2016. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi .

Freddy Rangkuti. 2017. *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Hermawan Bayu. (2014). *WOW Service is Care*. Jakarta : Gramedia.

Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Laksana,Fajar.2018. *Manajemen Pemasaran*.Yogyakarta: Graha Ilmu

Marsono, Dkk. (2016). *Dampak Pariwisata Religi Kawasan Masjid Sunan Kudus Terhadap Ekonomi, Lingkungan, Dan Soial Budaya*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Oka, Dharma. 2017. *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Sural Paramita

Prayogo, Rangga Restu. 2019. *Perkembangan pariwisata dalam Prespektif Pemasaran*, Jakarta: Bitread Publising PT. Lontar Digital Asia.

Prakoso. 2017.*Front Office Praktis dan Prosedur Kerja*. Yogyakarta : Gava Media.

Soewarno, E., Hudyani, A., Fitriana Sugiarti, F., Manajemen, P., & Ekonomi, F. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap Pada Hotel Abadi Di Pangkalan Bun*.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI