

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN HOTEL THE  
TRANS RESORT BALI SELAMA PANDEMI COVID\_19**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Kepada**

**Universitas Pendidikan Ganesha**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan**

**Dalam Menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III**

**Jurusan Manajemen**

**Oleh**

**Putu Rani Marchelia Budi Utariani**

**Nim.1907031026**

**PROGRAM STUDI PERHOTELAN DIPLOMA III**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

**SINGARAJA**

**2022**

**TUGAS AKHIR**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS  
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK  
MENCAPAI GELAR AHLI MADYA**



Pembimbing I

Putu Indah Rahmawati, SST.Par., M.Bus., Ph.D.    Dr. I Gede Putra Nugraha, S.S., M.Par.

NIP. 198002172002122001

Pembimbing II

NIP 198412142015041002

Tugas Akhir oleh Putu Rani Marchelia Budi Utariani ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 28 Juni 2022

Dewan Pengaji,



## LEMBAR PENGESAHAN

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

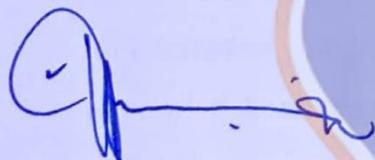
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar ahli madya

Pada : :

Hari : Selasa

Tanggal : 28 Juni 2022

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si

NIP. 197906162002121003



Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi,



Dr. Gede Adi Yuniartha, S.E., Ak., M.Si

NIP. 197906162002121003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyampaikan bahwa karya tulis yang berjudul "**Peningkatan Kualitas Pelayanan Hotel The Trans Resort Bali Selama Pandemi Covid\_19**" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan atau mengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi yang akan dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya terhadap keaslian karya tulis saya ini.

Singaraja, 17 Mei 2022

Yang Membuat Pernyataan,



Putu Rani Marchelia Budi Utariani

NIM. 1907031026

## **PRAKATA**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN HOTEL THE TRANS RESORT BALI SELAMA PANDEMI COVID\_19” tepat pada waktunya. Tugas akhir ini disusun bertujuan untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar ahli madya pariwisata Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam penyusuan tugas akhir ini penulis telah banyak mendapat bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karenanya, pada kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Dr. Gede Adi Yuniartha, S.E.,Ak.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Bapak Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.
4. Bapak Dr. A.A. Ngr. Yudha Martin Mahardika, M.Pd, selaku Koordinator Program Studi Diploma III Perhotelan.
5. Ibu Putu Indah Rahmawati, M.Bis., Ph.D. selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini,
6. Bapak Dr. I Gede Putra Nugraha, S.S., M.Par. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini,
7. Ibu Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par, selaku Pembimbing Khusus dan juga Dosen di lingkungan Diploma III Perhotelan, yang senantiasa memberi bimbingan, saran, masukan, motivasi dan juga arahan kepada penulis.

8. Bapak dan Ibu dosen pengajar pada Program Studi Diploma III Perhotelan yang selalu memberikan dukungan dan motivasi dalam penyusunan tugas akhir.
9. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan doa, dukungan, motivasi dan fasilitas kepada penulis.
10. Kadek Indra Kusuma selaku support system yang telah membantu serta memberi semangat dan motivasi kepada penulis selama menyusun tugas akhir.

Besar harapan penulis agar tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya. Penulis menyadari tugas akhir ini masih terdapat kekurangan, demi kesempurnaan tugas akhir ini penulis mengharapkan masukan, kritik ataupun saran yang membangun dari berbagai pihak. Penulis juga berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pembaca dan pengembangan dunia pendidikan.

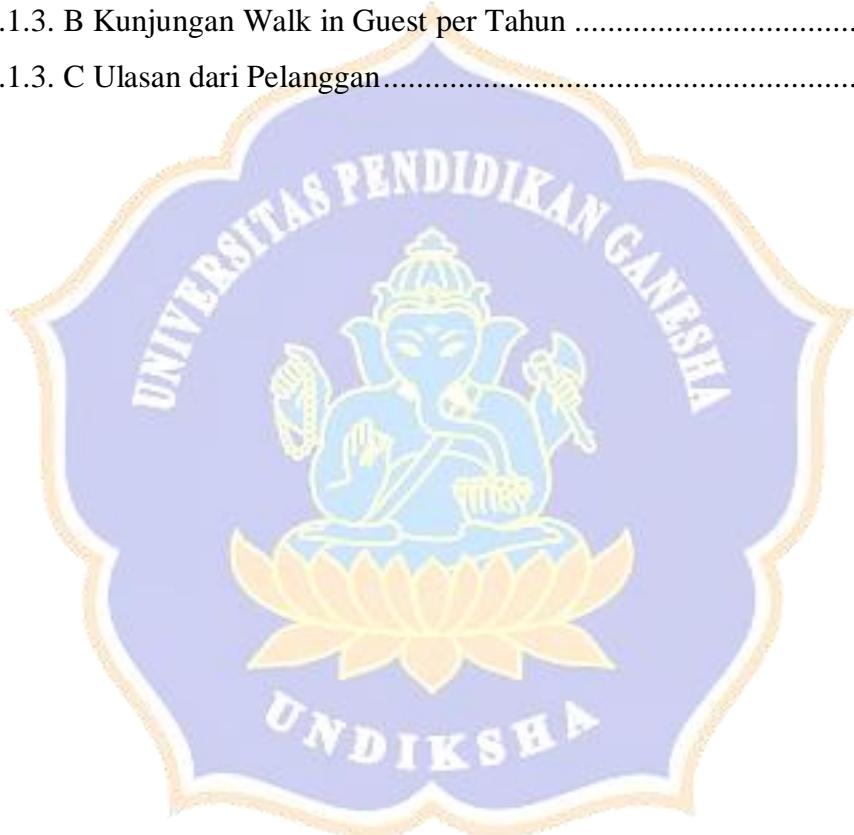


## DAFTAR ISI

SAMPUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
PRAKATA .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	1
DAFTAR LAMPIRAN .....	2
BAB I PENDAHULUAN .....	3
1.1.    Latar Belakang .....	3
1.2.    Rumusan Masalah .....	7
1.3.    Tujuan Penelitian.....	8
1.4.    Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	9
2.1.    Deskripsi Konsep .....	9
2.2.    Penerapan Konsep CHSE Pada Hotel .....	13
2.3.    Kajian Hasil Penelitian Yang Relevan .....	14
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
3.1.    Jenis Penelitian.....	19
3.2.    Lokasi Penelitian .....	19
3.3.    Subjek dan Objek Penelitian .....	20
3.4.    Sumber Data.....	21
3.5.    Metode Pengumpulan Data .....	21
3.6.    Metode Analisis Data .....	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	24
4.1.    Hasil Penelitian .....	24
4.3.    Implikasi Penelitian.....	51
BAB V PENUTUP.....	53
5.1.    Simpulan.....	53
5.2.    Saran.....	54
DAFTAR RUJUKAN .....	56
LAMPIRAN .....	59

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1.1 A Jenis dan Jumlah Kamar .....	25
Tabel 4.1.1 B Restaurant & Lounges.....	26
Tabel 4.1.1 C Meeting Rooms.....	27
Tabel 4.1.1.D Fasilitas Lainnya.....	28
Tabel 4.1.2 Contoh FINCC .....	39
Tabel 4.1.3. A Rata-rata Tingkat Hunian Kamar per Tahun.....	41
Tabel 4.1.3. B Kunjungan Walk in Guest per Tahun .....	42
Tabel 4.1.3. C Ulasan dari Pelanggan.....	43



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Provinsi Dengan Hotel Terbanyak .....	5
Gambar 3.2 Lokasi The Trans Resort Bali .....	20
Gambar 4.1.1 Logo Hotel The Trans Resort Bali .....	25



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Draft Pertanyaan Wawancara .....	59
Lampiran 2. Surat Pernyataan.....	60
Lampiran 3. Dokumentasi Foto .....	61

