

LAMPIRAN



Wawancara dengan Assisten Manager Housekeeper

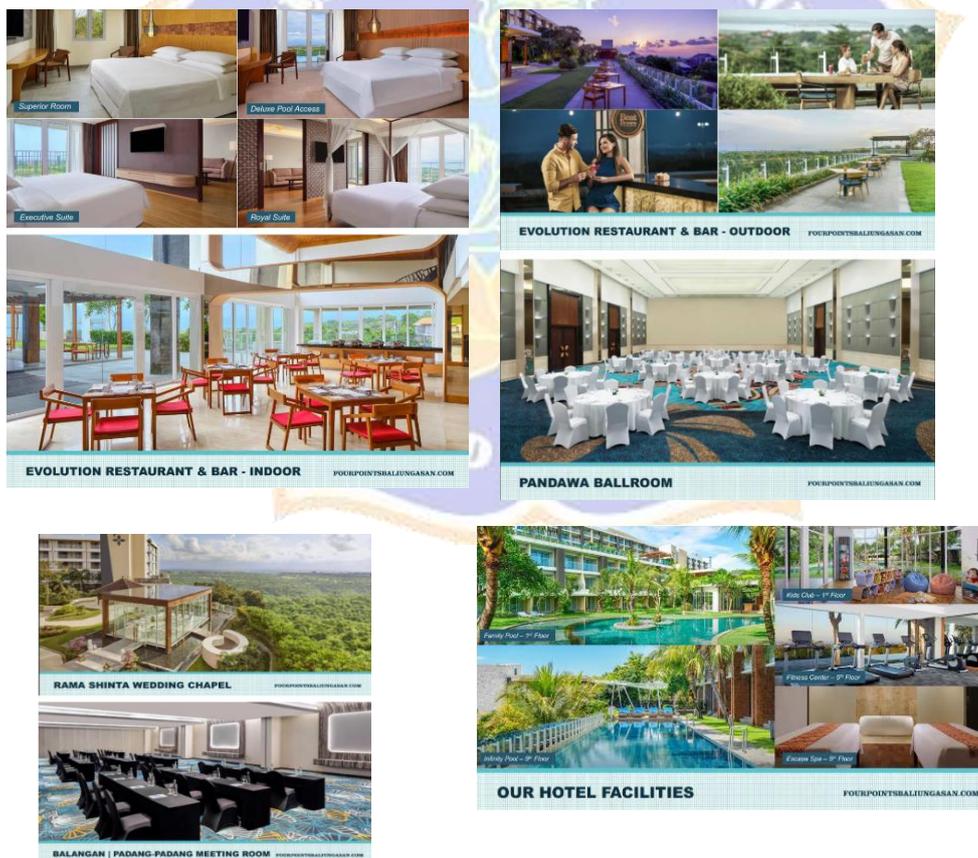
Evaluasi Standar Layanan Departement Housekeeping berdasarkan dengan indikator Kualitas Pelayanan yang dimana sebagai berikut:

1. Daya Tarik Fasilitas : yang dimana adanya fasilitas di hotel Four Points by Sheraton Bali, dan peralatan kurang maksimal sehingga pada saat tamu meminta barang terkadang kurang sehingga kita harus mencari barang tersebut karena stock terbatas
2. Keandalan saat bekerja dari staff : yang dimana staff memiliki kecepatan untuk mengerjakan kamar agar bisa ready jam 3 sehingga tamu merasa sangat puas berada di hotel tersebut. Namun evaluasi pada saat briefing kamar sangat jarang ready jam 3 dikarenakan tamu yang seharusnya sudah check out jam 12 namun masih belum sehingga jam 4 atau 5 tamu baru check out.
3. Daya tanggap saat bekerja : yang dimana trainee ataupun staff memiliki daya tanggap untuk membawa request dari tamu sehingga tamu merasa daya tanggap dari hotel tersebut memang sangat baik yang dimana juga dipatokkan dengan waktu membawa request paling lambat ke kamar 5 menit. Akan tetapi terkadang bisa terlambat akibat kelalaian dari staff ataupun daily worker yang

kurang dalam melihat grup di handphone, sehingga terjadinya miss communication.

4. Kepastian saat bekerja: yang dimana memberikan service dalam bentuk pembersihan kamar kepada tamu dan juga memberikan request kepada tamu dengan cepat dan dalam setiap pembersihan kamar kami memberikan amenitis yang baru setiap pembersihan kamar. Berdasarkan evaluasi masih ada kesalahan beberapa dari room attendant karena kurang perhatian dalam mengambil pembersihan kamar sehingga tamu complain karena kamarnya bau dan juga ada rambut dilantai.

5. Emphaty : empathy yang dimana staff bisa memahami kondisi tamu dan juga bisa membuat tamu tenang, sehingga tamu merasa nyaman pada saat room attendant membersihkan kamar karena tamu bisa bercerita ke staff hotel pada saat pembersihan kamar.



Fasilitas di Hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan

RIWAYAT HIDUP



I Made Angga Wiranata lahir di Kota Denpasar pada tanggal 27 November 2001. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak I Wayan Kariasa dan Ibu Ni Wayan Suwendri. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Kini penulis bertempat di Jalan Gajah Mada, Kecamatan Denpasar Utara, Kota Denpasar, Provinsi Bali.

Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SDN 4 Pemecutan dan lulus pada tahun 2014. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMP PGRI 3 Denpasar dan lulus pada tahun 2017. Pada tahun 2020, penulis lulus dari SMK PGRI 3 Denpasar Jurusan Jasa Boga dan melanjutkan pendidikan ke Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen Program Studi Diploma IV Pengelolaan Perhotelan. Pada semester akhir tahun 2024 penulis menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Housekeeping Di Hotel Four Points by Sheraton Bali”.

