

**STRATEGI PELAYANAN *FRONT OFFICE DEPARTEMENT*
DI HOTEL *FOURTEEN ROSES BOUTIQUE***

TUGAS AKHIR

Diajukan kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam
Menyelesaikan Program Sarjana Terapan D4 Pengelolaan
Perhotelan**

Oleh

Putu Ariesta Kusuma Wardhani

NIM 2257015010

**PROGRAM STUDI D4 PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2024

TUGAS AKHIR

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI
TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT
SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR
SARJANA TERAPAN**

Menyetujui

Pembimbing I,



Dr. Nyoman Dini Andiani, SST. Par., M.Par.
NIP. 1983040520008122001

Pembimbing II,



Putu Triyanti Ariestiana Dewi, S.Pd., M.Par.
NIP. 199303302022032013

**Skripsi oleh Putu Ariesta Kusuma Wardhani
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 31 Mei 2024**

**Dewan Penguji,
Penguji I**



**Dr. Nvoman Dini Andiani, S.ST. Par., M.Par.
NIP. 1983040520008122001**

Penguji II



**Putu Triyanti Ariestiana Dewi, S.Pd., M.Par.
NIP. 199303302022032013**

Penguji III



**Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par
NIP.198104162005012002**

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan
D4 Pengelolaan Perhotelan

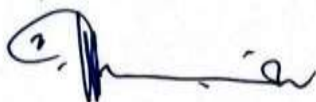
Pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 31 Mei 2024

Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci M.Si

NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par

NIP.198104162005012002

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi,



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si

NIP. 1979061620002121003

Lampiran 1. Surat Pernyataan

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “**Strategi Pelayanan Front Office Departement Di Hotel Fourteen Roses Boutique**” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 11 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Putu Ariesta Kusuma Wardhani

NIM.2257015010

PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“STRATEGI PELAYANAN FRONT OFFICE DEPARTEMENT DI HOTEL FOURTEEN ROSES BOUTIQUE”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana pendidikan pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini tidak luput dari berbagai tantangan, hambatan, dan permasalahan yang telah dihadapi. Penulis menyadari bahwa keberhasilan penulisan Tugas Akhir ini tidak lepas dari dorongan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. Selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A Selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Ibu Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par, M.Par Selaku Ketua Jurusan Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan.
5. Ibu Luh Putu Triyanti Ariestiana Dewi, S.pd., M.Par Selaku pembimbing satu yang telah bersedia membimbing penulis dengan penuh kesabaran, kecermatan, dan memberikan dukungan serta motivasi di tengah-tengah kesibukan beliau sehingga Tugas Akhir ini bisa terselesaikan tepat waktu.
6. Seluruh jajaran staff jurusan dan dosen Pengelolaan Perhotelan yang ikut serta memberikan dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Seluruh keluarga dirumah yang telah memberikan dukungan dan support serta semangat dan doa menjadi kekuatan terbesar bagi penulis sehingga penulisan Tugas

Akhir ini dapat terlaksana dengan lancar.

8. Untuk sahabat tercinta I Wayan Utama dan rekan-rekan teman Mahasiswa kelas A dan B yang selalu mensupport dalam segala hal terutama yang mendukung sehingga proses pembelajaran kuliah ini sampai dengan selesai.
9. Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis selama pembuatan Tugas Akhir ini terlaksana dengan lancar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih jauh dari kata sempurna karena masih banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan laporan akhir ini serta dapat memberikan wawasan dan manfaat bagi para pembaca.



Singaraja, 31 Mei 2024

Putu Ariesta Kusuma Wardhani

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| ABSTRAK | vii |
| PRAKATA | viii |
| DAFTAR ISI | ix |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 7 |
| 1.3 Tujuan..... | 8 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 8 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis | 8 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis..... | 8 |
| 1.4.3 Batasan Masalah..... | 8 |
| | |
| BAB II KAJIAN TEORI | 11 |
| 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan | 11 |
| 2.2 Landasan Teori | 17 |
| 2.3 Model Penelitian..... | 24 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN | 26 |
| 3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian..... | 26 |
| 3.2 Lokasi Penelitian | 27 |
| 3.3 Sumber Data | 28 |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data | 29 |
| 3.4.1 Kuisisioner | 29 |
| 3.4.2 Dokumentasi..... | 30 |
| 3.4.3 Observasi | 30 |
| 3.4.4 Wawancara | 30 |

| | |
|--|-----------|
| 3.5 Metode dan Teknik Analisis Data | 31 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 34 |
| 4.1 Gambaran Umum Hotel | 34 |
| 4.1.1 Lokasi Hotel Fourteen Roses | 34 |
| 4.1.2 Sejarah Hotel Fourteen Roses | 35 |
| 4.1.3 Fasilitas Hotel Fourteen Roses | 40 |
| 4.1.4 Struktur Organisasi Hotel | 40 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 49 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 49 |
| 5.2 Saran | 50 |
| DAFTAR PUSTAKA | 52 |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan | 14 |
| Tabel 2.2 Model KerangkaPeneliti..... | 25 |
| Tabel 3.1 Daftar Informan dalam penelitian | 28 |
| Tabel 4.1 Struktur Organisasi Hotel..... | 40 |



DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------|--|----|
| 1.1 | Gambar Review tamu dari TripAdvisor..... | 5 |
| 3.1 | Gambar Maps Fourteen Roses | 28 |
| 4.1 | Gambar Logo Fourteen Roses | 34 |
| 4.2 | Gambar Lobby Fourteen Roses | 35 |
| 4.3 | Gambar Manda Studio Room..... | 36 |
| 4.4 | Gambar Madya Studio Room..... | 37 |
| 4.5 | Gambar Utama Junior Suite | 37 |
| 4.6 | Gambar Kolam Renang Fourteen Roses | 38 |
| 4.7 | Gambar Restaurant Fourteen Roses | 36 |
| 4.8 | Gambar Spa | 39 |
| 4.9 | Gambar Review Tamu..... | 45 |
| 4.10 | Gambar Review Tamu | 45 |

