## Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara

## A. Pertanyaan Umum

- 1. Bisa dijelaskan peran dan tanggung jawab utama seorang Guest Service Agent (GSA) di Jumeirah Bali?
- 2. Sejak kapan Bapak/Ibu bekerja di Jumeirah Bali, dan apa posisi Anda saat ini?
- 3. Apa saja pelatihan atau briefing yang diberikan kepada GSA sebelum mulai bertugas?

### B. Mengenai Penerapan SOP dan LQA

- 1. Bagaimana penerapan SOP di bagian Guest Service Agent? Apakah sudah mengacu pada standar LQA?
- 2. Apa saja aspek dari standar LQA yang paling ditekankan dalam pelayanan kepada tamu?
- 3. Bagaimana proses check-in dan check-out dijalankan agar sesuai dengan standar LQA?
- 4. Apakah ada perbedaan antara SOP internal hotel dan standar LQA? Jika ada, bagaimana penyelesaiannya?

# C. Tantangan atau Kendala

- 1. Apa kendala yang sering dihadapi oleh Guest Service Agent dalam menerapkan SOP berbasis LQA?
- 2. Bagaimana cara GSA mengatasi situasi sulit atau tamu yang tidak puas agar tetap sesuai standar pelayanan?
- 3. Apakah ada hambatan dari sisi teknologi, komunikasi, atau budaya kerja dalam penerapan LQA?

### D. Evaluasi dan Pengawasan

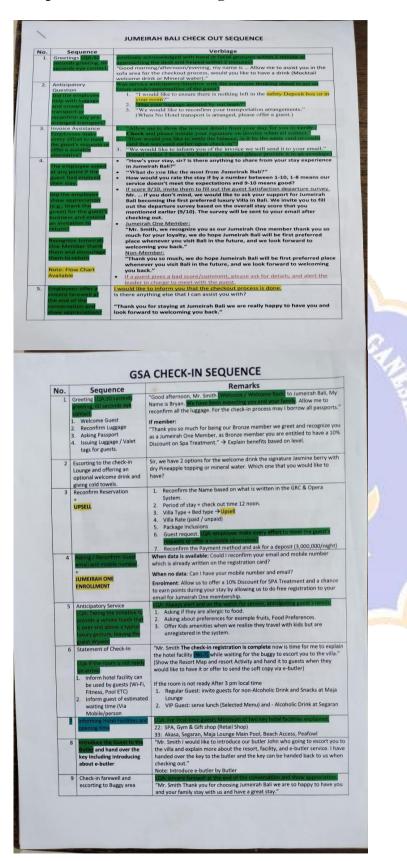
- Apakah ada evaluasi rutin terhadap kinerja GSA dalam menerapkan LQA?
  Bagaimana bentuk evaluasinya?
- 2. Siapa saja yang terlibat dalam pengawasan penerapan standar pelayanan di bagian Front Office?

## E. Saran dan Harapan

- 1. Menurut Anda, apa yang perlu ditingkatkan agar implementasi standar LQA lebih optimal di Jumeirah Bali?
- 2. Apakah ada masukan bagi institusi pendidikan atau mahasiswa yang ingin meneliti hal serupa di industri perhotelan?



## Lampiran 2. Dokumentasi Kegiatan



#### **RIWAYAT HIDUP**



Ni Komang Rezi Kandari lahir di desa Tunjung pada tanggal 10 November 2003. penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak I Made Merta dan ibu Ni Nengah Muderasning. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Kini penulis beralamat di Banjar Dinas Dangin Margi, Desa Tunjung, Kecamatan Kubutambahan, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali.

Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 1 Tajun dan lulus pada tahun 2014. kemudian penulis mekanjutkan di SMP Negeri 3 Kubutambahan dan lulus pada tahun 2017. Pada tahun 2020, penulis lulus SMK Negeri 2 Singaraja jurusan Akomodasi Perhotelan dan melanjutkan ke D4 Pengelolaan Perhotelan di Universitas Pendidikan Ganesha. Pada semester akhir tahun 2025 penulis telah menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "analisis penerapan standard operating procedure (sop) oleh guest service agent sesuai brand standard leading quality assurance (lqa) di jumeirah bali".