

**STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN WISATAWAN OLEH
DEPARTEMENFRONT OFFICE DI BALI PARAGON RESORT HOTEL
JIMBARAN**

KABUPATEN BADUNG BALI

TUGAS AKHIR

**Diajukan Untuk
Untuk memenuhi salah satu persyaratan
Dalam menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III
Jurusan Manajemen
Universitas Pendidikan Ganesha**

**Oleh
Ni Made Dianthi Indira Swari
Nim. 1807031034**

**PROGRAM STUDI PERHOTELAN DIPLOMA III
JURUSAN MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA - BALI**

2021

**TUGAS AKHIR
DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR AHLI MADYA MANAGEMEN PERHOTELAN
DARI UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA SINGARAJA BALI**

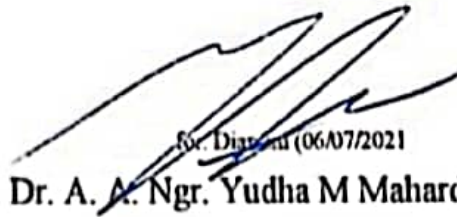
Menyetujui,

Pembimbing I



Nyoman Dini Andiani. S. St.,M.Par
NIP.198304052008122001

Pembimbing II,



Dr. A. A. Ngr. Yudha M Mahardika, M.Pd
NIP.198003122002121002


Tugas Akhir oleh Ni Made Dianthi Indira Swari ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 8 Juli 2021

Dewan Penguji,



Nyoman Dini Andiani. S. St.,M.Par. (Ketua)
NIP. 198304052008122001

For dianthi (06/07/2021)



Dr. A. A. Ngr. Yudha M Mahardika,M.Pd (Anggota)
NIP.198003122002121002



Trianasari, Ph.D.,CHE (Anggota)
NIP. 197006062002122002

LEMBAR PENGESAHAN

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar ahli madya
Pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 8 Juli 2021

Mengetahui,

Ketua Tim Penguji,

Sekretaris Ujian,

(Dr. Dra. Ni Made Suci, M. Si)
NIP. 196810291993032001

(Dr. A. A. Ngr. Yudha M. Mahardika, M.Pd)
NIP. 198003122002121002

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi,



(Dr. Gede Adi Yuniartha, S.E., Ak., M.Si)
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyampaikan bahwa karya tulis yang berjudul **“PENINGKATAN PELAYANAN WISATAWAN OLEH DEPARTEEN FRONT OFFICE DI BALI PARAGON RESORT HOTEL JIMBARAN KABUPATEN BADUNG BALI”** 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 resiko 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, 20 Juni 2021

Yang membuat pernyataan



Ni Made Dianthi Indira Swari

NIM. 1807031034

PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat RahmatNYA penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul **”STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN WISATAWAN OLEH DEPARTEMEN FRONT OFFICE BALI PARAGON RESORT HOTEL JIMBARAN**

KABUPATEN BADUNG BALI”. Proposal ini dibuat sebagai persyaratan pembuatan Tugas Akhir guna memenuhi persyaratan mencapai gelar ahli madya pada Universitas Pendidikan Ganesha. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui “Usaha Peningkatan Pelayanan Wisatawan oleh Departemen Front Office Bali Paragon Resort Hotel di Jimbaran Badung – Bali. Oleh karena itu perlu adanya penerapan sistem protokol kesehatan yang baik dimasa pandemic ini agar setidaknya hotel bisa bertahan dan terus beroperasi.

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha atas fasilitas yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sesuai dengan rencana;
2. Dr. Gede Adi Yuniartha, S.E.,Ak.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sesuai dengan rencana;
3. Nyoman Dini Andiani. S. St.,M. Par. selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini;
4. Dr. A.A. Ngr. Yudha M. Mahardika selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini;

5. I Putu Gede Parma, S.ST.Par, M.Par, selaku Pembimbing Akademik Program Studi Perhotelan Diploma III, yang selama tiga tahun turut mendukung pencapaian akademik penulis;
6. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen Program Studi Perhotelan Program Diploma III yang telah membimbing dan memberikan banyak ilmu dari awal bangku perkuliahan hingga saat ini;
7. Seluruh narasumber pada bagian Front Office departemen yang telah banyak membantu penulis dalam memperoleh data untuk penyelesaian tugas akhir ini;
8. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan dukungan berupa material dan non material, doa, dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini;
9. Seluruh teman-teman di Program Studi Perhotelan Diploma III, yang telah menemani, mendukung, dan memberikan saran kepada penulis dalam proses penyusunan tugas akhir ini;
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.

Besar harapan penulis agar tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca, penelitian selanjutnya serta bagi pengembangan dunia pendidikan dalam bidang industri pariwisata dan perhotelan. Penulis menyadari dalam penulisan tugas akhir ini terdapat banyak kekurangan karena masih terbatasnya pengetahuan yang penulis miliki, maka dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik maupun saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak guna menyempurnakan tugas akhir ini. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan tugas akhir ini.

Singaraja, 20 Juni 2021

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|------------------------------------------|-------------|
| PRAKATA | i |
| ABSTRAK | iii |
| ABSTRACT | v |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR BAGAN | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 3 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 3 |
| 1.4 Manfaat | 3 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis | 3 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 4 |
| | |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 5 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 5 |
| 2.2 Deskripsi Konsep | 8 |
| 2.2.1 Konsep Peningkatan Pelayanan | 8 |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.2.2 Definisi Pelayanan | 9 |
| 2.2.3 Definisi Front Office | 10 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 12 |
| 3.1 Rancangan Penelitian | 12 |
| 3.2 Lokasi Penelitian | 12 |
| 3.3 Jenis Sumber Data | 13 |
| 3.4 Subjek dan Objek Penelitian | 13 |
| 3.5 Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian | 14 |
| 3.5.1 Metode Wawancara | 14 |
| 3.5.2 Metode Observasi | 14 |
| 3.6 Teknik Analisis Data | 15 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 16 |
| 4.1 Gambaran Umum | 16 |
| 4.1.1 Sejarah Bali Paragon Resort Hotel | 16 |
| 4.1.2 Struktur Organisasi Departement Front Office Bali Paragon Resort Hotel | 23 |
| 4.1.3 Job Description Front Office Departement | 24 |
| 4.2 Hasil Penelitian | 28 |
| 4.2.1 Hambatan Departement Front Office di Bali Paragon Resort Hotel Dalam Menjalankan Tugasnya..... | 28 |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.2.2 Strategi Peningkatan Pelayanan Wisatawan oleh Front OfficeDepartement Bali Paragon Resort Hotel..... | 30 |
| 4.3 Pembahasan | 41 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... | 47 |
| 5.1 Simpulan | 47 |
| 5.2 Saran..... | 48 |
| DAFTAR PUSTAKA | 50 |
| LAMPIRAN..... | 52 |



DAFTAR TABEL

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu..... | 5 |
| Tabel 4.1 Tabel Tingkat Pendidikan Karyawan Departemen Front Office di Bali Paragon Resort Hotel | 29 |
| Tabel 4.2 Tabel Usia Karyawan Departemen <i>Front Offic</i> edi Bali Paragon Resort Hotel..... | 30 |
| Tabel 4.3 Tabel Lama Bekerja Karyawan Front Office di Bali Paragon Resort Hotel... | 30 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|-------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 3. 1 Peta lokasi Bali Bali Paragon Resort Hotel..... | 13 |
| Gambar 3.2 <i>Front desk</i> Bali Paragon Resort Hotel..... | 13 |



DAFTAR BAGAN

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.1.2 Struktur Organisasi Departemen Front Office Bali Paragon Resort Hotel | 23 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|----------------------------------------------|----|
| Lampiran 1. Daftar pertanyaan wawancara..... | 52 |
| Lampiran 2. Gambar Dokumentasi..... | 53 |

