

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

KABUPATEN BADUNG BALI

Ni Made Dianthi Indira Swari

Jurusan Manajemen Perhotelan Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Singaraja Bali

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Bali Paragon hotel Resort yang beralamat di Jalan Raya Kampus Udayana di daerah Jimbaran Kuta Selatan bertujuan untuk mengetahui strategi front office Bali Paragon Resort Hotel dalam meningkatkan pelayanan wisatawan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu melalui metode wawancara dan observasi. Adapun subjek dari penelitian ini adalah *assistant front office manager, staff front office, dan Human Resources Development* Bali Paragon Resort Hotel. Objek dari penelitian ini adalah strategi peningkatan pelayanan wisatawan oleh departemen front office Bali Paragon Resort Hotel. Adapun Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode wawancara dan observasi. Hasil penelitian yang didapatkan menunjukkan bahwa *front office department* Bali Paragon Resort Hotel dalam menjalankan tugasnya terdapatnya hambatan seperti ditemukan nya complaint mengenai fasilitas kamar di hotel dan keterlambatan dalam mempersiapkan kamar *vacant clean* dan hambatan dalam komunikasi terhadap tamu *international*. Adapun strategi yang digunakan untuk meningkatkan pelayanan wisatawan oleh departemen front office Bali Paragon Resort Hotel adalah dengan menerapkan standar operasional prosedur yang berlaku di Bali Paragon Resort Hotel dalam melayani wisatawan yang datang, seperti saat berhadapan dengan tamu dalam keadaan apapun, *staff front office* department harus selalu siap untuk bertanya, menjawab, memberikan informasi dan memberikan saran yang terbaik atas pelayanan

hotel, memberikan informasi yang akurat kepada tamu sehingga tamu puas dan memberikan kepercayaan kepada tamu bahwa Bali Paragon Resort Hotel adalah hotel professional.

KATA KUNCI : *front office, wisatawan, pelayanan*



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

Ni Made Dianthi Indira Swari

Jurusan Manajemen Perhotelan Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Singaraja Bali

ABSTRACT

This research was conducted at the Bali Paragon hotel Resort which is located at Jalan Raya Udayana Campus in the Jimbaran area of South Kuta. The aim is to find out the front office strategy of Bali Paragon Resort Hotel in improving tourist services. The research method used is descriptive qualitative that is through interviews and observation methods. The subjects of this research are assistant front office manager, front office staff, and Human Resources Development Bali Paragon Resort Hotel. The object of this research is a strategy to improve tourist services by the front office department of Bali Paragon Resort Hotel. The data collection technique used is the method of interview and observation. The results obtained indicate that the front office department of Bali Paragon Resort Hotel in carrying out its duties there are obstacles such as finding complaints regarding room facilities at the hotel and delays in preparing vacant clean rooms and barriers in communication to international guests. The strategy used to improve tourist services by the front office department of Bali Paragon Resort Hotel is to apply standard operating procedures that apply at Bali Paragon Resort Hotel in serving tourists who come, such as when dealing with guests under any circumstances, the front office department staff must always ready to ask, answer, provide information and provide the best advice on hotel services, provide accurate information to guests so that guests are satisfied and give confidence to guests that Bali Paragon Resort Hotel is a

professional hotel.

KEYWORDS: front office, tourists, service

