



Menjaga Standar Kualitas Pelayanan *Guest Service Agent* dengan PDCA pada Masa New Normal: Studi Kasus sebuah Hotel di Uluwatu, Bali

Putu Arin Melia Nugrahani¹, Ida Ayu Sri Puspa Adi^{2*}, I Putu Gede Eka Darmaputra³

^{1,2,3} Program Studi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Bali
Jl. Dharmawangsa, Korpri, Nusa Dua

^{2*}sriuspaadi@ppb.ac.id, ³ekadap@ppb.ac.id

*Corresponding author

Received: August, 2022

Revised: September, 2022

Accepted: November, 2022

Abstract

This research was conducted to determine how the strategy of maintaining the quality standards of Guest Service Agent services in the new normal era in Uluwatu. Interview techniques and documentation obtain data. The data analysis in this study is descriptive and qualitative by describing the interview results from the front office manager and guest service supervisor at Hotel based on documentation data in the form of guest comment reviews on OTA (Online Travel Agent) Agoda.com, Tiket.com and Booking.com. Based on the results of the interview analysis regarding the strategy of maintaining the quality standards of guest service agent services in hotel, it still needs to be improved. It can be seen from the four principles proposed by Nasution (2015) regarding Plan, Do, Check, and Action, that the implementation that has been designed to maintain the quality standards of guest service agent services needs to be improved and improved. for this reason, it is hoped that the front office manager and guest service supervisor can manage the work so that the guest service agent staff can work productively and maximize the services provided.

Keywords: *guest service agent, service quality, standard operating procedure*

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana strategi menjaga standar kualitas pelayanan Guest Service Agent di era new normal studi kasus hotel di Uluwatu. Data diperoleh dengan teknik wawancara dan dokumentasi. Analisis data pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan cara menguraikan hasil wawancara dari front office manager dan guest service supervisor di Hotel berdasarkan data dokumentasi berupa ulasan komentar tamu pada OTA (Online Travel Agent) Agoda.com, Tiket.com dan Booking.com. Berdasarkan hasil analisis wawancara mengenai strategi menjaga standar kualitas pelayanan Guest Service Agent di hotel masih perlu diperbaiki. Hal tersebut dapat dilihat dari 4 prinsip yang dikemukakan oleh Nasution (2015) mengenai rencana, kerja, periksa and tindakan, pada pelaksanaan yang telah dirancang untuk menjaga standar kualitas pelayanan guest service agent perlu ditingkatkan dan diperbaiki. untuk itu diharapkan front office manager dan guest service supervisor bisa mengatur pekerjaan sehingga staff guest service agent dapat bekerja dengan produktif sehingga pelayanan yang diberikan maksimal.

Kata kunci: *kualitas pelayanan, guest service agent, standar prosedur operasional*

1. PENDAHULUAN

Diberlakukannya new normal berpengaruh pada pelanggaran persyaratan dan aturan perjalanan penumpang di dalam negeri di seluruh moda transportasi, termasuk di moda penerbangan sehingga hal ini memberikan dampak yang positif bagi perekonomian khususnya di Indonesia. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS, 2022), kunjungan wisatawan mancanegara ke tanah air melalui pintu masuk utama mencapai 40.790 wisatawan atau naik 206,25 persen. Kunjungan dengan moda udara mendominasi yakni 39.060 wisatawan.

Dengan adanya keberadaan transisi dari masa pandemi ke era new normal di Indonesia membuka kembali peluang bisnis di industri perhotelan, hal ini dengan diperkuat pembukaan penerbangan Internasional. Tentunya hal ini akan memberikan peluang yang besar dalam upaya meningkatkan kembali penjualan produk dari industri perhotelan di Bali. Hotel merupakan salah satu akomodasi yang sering dijumpai di Indonesia begitu juga di Bali dan mempunyai berbagai macam jenis menurut kepentingan wisatawan. Ini pasti memiliki pengaruh baik pada dunia pariwisata di Bali, karena wisatawan dapat memilih berbagai jenis hotel yang sesuai dengan prioritas dan spesifikasi mereka.

Kantor Depan adalah cermin dari kualitas hotel untuk pertama kali bagi tamu saat memasuki suatu hotel, untuk itu kesiapan, kesigapan, ketepatan serta 12 kemampuan semua karyawan di bagian kantor depan dalam menjalankan fungsi tugas dan tanggung jawabnya sangatlah menentukan dalam memberikan impresi baik maupun kurang baik atau buruk pada para tamu hotel sebelum para tamu tersebut mendapatkan pelayanan dan pengalaman yang lainnya saat mereka datang untuk menginap maupun tidak di suatu hotel (Bagyono, 2012b).

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan atau melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik, ideal dan memuaskan sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk (Tjiptono, 2016: 59). Kepuasan merupakan proses kumulatif mewakili penilaian secara keseluruhan berdasarkan pada keseluruhan transaksi membeli dan mengkonsumsi produk pada suatu waktu (Lucia & Maroco, 2013).

Sebagai duta hotel yang berkomunikasi dan bertatap secara langsung dengan tamu, seorang *front office* harus memberikan pelayanan yang terbaik terhadap tamu, berkomunikasi dengan baik, ramah dan memiliki pengetahuan yang luas mengenai hotel tersebut dan lingkungan sekitar hotel sebagai seorang *guest service agent* (GSA) sebagai pusat informasi dari segala aktifitas yang ada di hotel, baik di internal (karyawan hotel) maupun eksternal (tamu hotel) dan tentunya GSA yang berhubungan dengan semua departemen yang ada di hotel dan tamu, baik secara langsung maupun tidak langsung. Bila pelayanan yang diberikan oleh GSA tidak sesuai menurut hotel, tentunya membuat tamu merasa kecewa dan tidak puas dengan pelayanan dari karyawan hotel yang diberikan kepadanya dan penilaian terhadap pelayanan hotel juga akan menurun dan menyebabkan penurunan bintang atau tingkatan hotel (Bagyono, 2012).

GSA sebuah hotel di Uluwatu merupakan bagian yang menyambut pengunjung dan membuat mereka merasa nyaman pada saat kedatangan di Hotel. Memberikan layanan kepada pelanggan saat *check-in* dan *check-out* maupun tamu yang sedang menginap. Maka perlu diterapkan tugas dan tanggung jawab yang benar sesuai dengan prosedur operasional standar yang telah diterapkan. Prosedur operasional standar adalah dokumen yang berisi seperangkat pedoman tertulis dan terperinci tentang berbagai prosedur manajemen kantor, termasuk bagaimana melakukannya, waktu produksi, tempat produksi dan para actor yang mengambil bagian dalam pekerjaan (Syafitri & Herlawati, 2016). Tugas dan tanggung jawab GSA sebuah hotel di Uluwatu sangat penting untuk diterapkan, agar

pekerjaan yang dilakukan dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tidak Hanya baik dan tepat waktu, dukungan pelanggan yang efektif harus dicapai untuk membangun keuntungan.

Berdasarkan data komentar tamu yang dikumpulkan dari *online travel agent* (OTA) yang berkaitan dengan pelayanan *GSA* sebuah hotel di Uluwatu, ternyata masih terdapat komentar negative dari tamu mengenai kualitas pelayanan tersebut. Beberapa keluhan yang disampaikan di *OTA* terkait pelayanan *GSA* lambat dalam menangani proses *check-in*. Petugas rangkap pekerjaan dari menangani *check in*, *check out* dan menangani telephone masuk. Hal tersebut mengakibatkan *GSA* kurang maksimal dalam mengerjakan tugas terutama pada saat kurang staf di *front desk*, kurang memberikan informasi terhadap waktu *check in* kepada tamu.

Tabel 1. Komentar Tamu mengenai Layanan *GSA* sebuah hotel di Uluwatu pada *Online Travel Agent* Periode Juli 2020-Juni 2021

Sumber: *online travel agent* (data diolah)

No	Nama Tamu	Komentar	Sumber
1.	Wiraty	Keluhan tamu terhadap pelayanan seorang <i>GSA</i> yang lamban ketika melayani permintaan tamu, sehingga tamu tersebut menunggu lama.	Agoda.com
2	Hermanto	Mengenai permintaan barang tamu, tidak adanya konfirmasi kesediaan barang permintaan tamu, sehingga tamu terlalu lama menunggu	
3	Pavel	<i>GSA</i> yang kurang efisien waktu ketika melayani permintaan tamu, kurang komunikasi dengan tamu, mengenai kesediaan barang dari permintaan tamu tersebut yang mengakibatkan tamu menilai kinerja <i>GSA</i> kurang teliti dan tidak efisien waktu.	Booking.com
4	Agustini	Berulang kali meminta bantuan ke <i>Guest Service Agent</i> untuk menyelesaikan masalah tamu lain terlalu keras saat menghidupkan music, namun tidak dapat diselesaikan dengan baik.	
5	Maria Anggiani	Saran dari tamu untuk membagi pekerjaan <i>Guest Service Agent</i> pada bagian <i>c/I c/o</i> dan penerimaan telepon agar pekerjaan dilakukan dengan efisien.	Tiket.com
6	Diandari	Ketidaknyamanan tamu terlalu lama menunggu karena kurangnya informasi mengenai jam <i>c/i</i> .	

Dari data yang dikumpulkan, menunjukkan komentar tamu yang pernah tinggal di hotel di Uluwatu mengenai kualitas pelayanan *guest service agent*, keluhan yang diambil dari 3 *online travel agent*, didominasi berkaitan dengan *service quality*, maka dari itu komentar tersebut digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas pada *guest service agent*, keluhan tersebut terjadi apabila kebutuhan tamu tidak sesuai yang diharapkan dan tamu tidak merasa puas, maka tamu akan mengalami keluhan. Untuk tetap mempertahankan standar di hotel di Uluwatu, maka setiap komentar negatif dari tamu sekecil apapun menjadi perhatian pihak manajemen hotel untuk ditindak lanjuti, diberikan solusi dan perbaikan komentar yang ditujukan ke kualitas pelayanan *guest service agent* pada ulasan *online travel agent*. Menjadi seorang *guest service agent*, pelayanan yang diberikan haruslah *excellent* untuk keberhasilan hotel dalam pembentukan citra yang baik, yang diharapkan keluhan tamu yang terjadi terhadap pelayanan *guest service agent* terjadi penurunan.

Nur dan Andrian dalam penelitian tentang evaluasi penerapan SOP seorang receptionist di Azza Hotel Palembang disampaikan bahwa penerapan SOP sudah cukup baik

namun ada beberapa poin yang harus ditingkatkan lagi khususnya pada saat proses check-in antara lain kedisiplinan baik receptionist maupun manajemen hotel untuk mencegah terjadinya ketidaknyamanan pada tamu. Standar penerapan SOP perlu ditingkatkan dengan adanya pelatihan secara terus menerus pada seorang receptionist agar kualitas kerja sesuai dengan prosedur untuk meningkatkan kepuasan tamu pada saat menangani tamu check-in (Nur & Andrian, 2019).

Penelitian serupa menunjukan SOP butler telah dilaksanakan secara baik, namun untuk penerapan SOP pada shift malam perlu ditingkatkan khususnya pada poin etika dan sopan santun dalam melayani permintaan tamu. Implementasi SOP butler perlu ditingkatkan untuk meminimalisir keluhan. Memberikan pelatihan penerapan SOP secara berkala merupakan solusi terbaik agar lebih terciptanya kepuasan tamu. (Adi, 2022)

Berdasarkan penelitian tentang kualitas layanan dan *servicescape* bahwa secara simultan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan tamu hotel dan kualitas pelayanan yang diberikan karyawan mendapat pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan tamu Hotel Granpuri Manado (Manoppo et al., 1341). Korelasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung di Ciater Spa Resort berpengaruh signifikan. Selain itu korelasi hubungan diantara Kedua variabel dalam penelitian ini memberikan nilai positif. Sehingga jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola baik maka akan dapat meningkatkan kepuasan pengunjung. Namun jika kualitas pelayanan dari pengelola buruk maka akan berdampak terhadap semakin rendahnya kepuasan pengunjung di Ciater Spa Resort. (Priyanto et al., 2017)

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah makalah penelitian literature review yang telah diterbitkan tahun 2015-2020 yang secara konsisten menerapkan siklus PDCA. Hasil dari tinjauan pustaka ini adalah untuk mendeskripsikan hubungan antara pemikiran atau gap pemikiran teoritis dan praktis tentang penerapan metode PDCA dan keberhasilan implementasi di sektor jasa dan manufaktur sebagai kontribusi untuk penelitian lebih lanjut. (Isniah et al., 2020; Kong et al., 2021) Analisis penelitian menunjukkan bahwa metodologi PDCA harus diterapkan untuk pengurangan cacat dan peningkatan kualitas di bidang pengemasan. Bidang saat ini tidak memiliki panduan sistematis untuk perbaikan berkelanjutan (Nguyen, et al, 2020).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi penyebab dan dampak keluhan tamu serta solusi alternatif atau upaya untuk terjadi penurunan keluhan pada kualitas pelayanan *guest service agent* yang ada di hotel di Uluwatu pada ulasan *online travel agent*.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Objek penelitian yang di ambil untuk mengetahui kualitas pelayanan Guest Service Agent pada hotel di Uluwatu Bali. Pengambilan data untuk membantu proses penelitian ini dilakukan pada 3 *online travel agent* yang berbeda yaitu *Tiket.com*, *Booking.com*, dan *Agoda.com*. dan Hotel di Uluwatu Bali. Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi dan wawancara.

Teknik analisis data deskriptif kualitatif melalui PDCA (*Plan, Do, Check, Action*). *Plan* (Perencanaan) sebagai merencanakan pelaksanaan strategi menjaga standar kualitas pelayanan. *Do* (Pelaksanaan) merupakan pelaksanaan strategi menjaga standar kualitas pelayanan. *Check* (Pemeriksaan) dari pelaksanaan peningkatan standar kualitas pelayanan. *Action* (Perbaikan) terkait pelaksanaan peningkatan standar kualitas pelayanan (*GSA*).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Deskripsi Data

Berdasarkan hasil wawancara kepada *front office manager* dan *guest service supervisor* hotel di Uluwatu Bali untuk mengetahui dan menemukenali strategi yang

dilakukan dalam menjaga kualitas pelayanan *guest service agent* pada masa pandemi COVID-19 dapat dilihat berupa transkrips wawancara nampak pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Wawancara Terstruktur dengan *Front Office Manager* dan *Guest Service Supervisor*
[Sumber: Olah Data 2022]

Narasumber 1 Front Office Manager	Narasumber 2 Guest Service Supervisor
<p>Melaksanakan <i>Minor Training Bite</i> (MTB), melakukan evaluasi kerja, serta memperhatikan <i>guest comment</i> guna mengetahui apakah pelayanan yang diberikan telah menyesuaikan, memberikan pelatihan mengenai <i>service excellent</i>.</p>	<p>Merencanakan <i>Minor Training Bite</i> (MTB) selama 15 menit, dalam training ini juga membahas mengenai permasalahan yang terjadi pada department <i>Front Office</i>, menghimbau Guest Service Agent agar bekerja menyesuaikan dengan SOP.</p>
<p>Pelaksanaan berjalan sesuai dengan perencanaan, dengan pelaksanaan yang sesuai dapat memberikan dampak yang baik terhadap pelayanan yang diberikan oleh <i>Guest Service Agent</i>.</p>	<p>Implementasi dari perencanaan yang telah dirancang berjalan dengan baik sehingga rancangan strategi ini sangat mempengaruhi pelayanan yang diberikan oleh <i>Guest Service Agent</i>.</p>
<p>Tentu saja dalam pelaksanaan dari perencanaan ini ada hal yang perlu diperbaiki seperti semestinya menjalin komunikasi yang baik terhadap department lain sehingga pelayanan terhadap tamu dapat dilaksanakan maksimal, perlu adanya pembagian <i>jobdesk</i> agar MTB dilaksanakan dengan baik pada saat <i>occupancy</i> tinggi.</p>	<p>Pembagian <i>jobdesk</i> pada <i>Guest Service Agent</i> perlu dilaksanakan agar pada <i>occupancy</i> tinggi pelaksanaan MTB dapat dilaksanakan dengan sebagaimana mestinya.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Menjalin hubungan baik dengan department lain - Pembagian <i>jobdesk</i> sehingga pekerjaan di <i>Guest Service Agent</i> dapat diselesaikan dengan baik, sehingga MTB dapat dilaksanakan dengan sebagaimana mestinya - Melakukan preparation memastikan keperluan dalam proses <i>check-in, check-out</i> berlangsung dengan cepat dan tepat 	<p>Menjalin hubungan baik dengan department lain, kemudian preparation dalam memulai pekerjaan sehingga MTB dapat dilaksanakan sebelum shift kerja, mempersiapkan untuk proses <i>check-in, check-out</i> agar tidak terjadi miss communication atau <i>system error</i>.</p>

3.2 Pembahasan

Pendekatan PDCA memberikan dampak yang positif terhadap kualitas pelayanan melalui MTB (*Minor Training Bite*) setiap hari selama 15 menit dengan mengevaluasi hasil kerja dengan menekankan pemberian pelayanan sesuai SOP, memperhatikan *guest comment*, dan memberikan pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas fasilitas, komunikasi, pembagian tugas yang kurang maksimal serta jumlah Guest Service Agent yang terbatas yang menyebabkan pelayanan kurang maksimal dan perlu untuk ditingkatkan. Tindakan evaluasi menjaga standar kualitas pelayanan dengan pembagian *job desk*, melakukan persiapan sebelum memulai pekerjaan, dan menjaga hubungan dengan department lain.

Berdasarkan deskripsi data maka dapat diuraikan hasil wawancara pada Tabel 2 tentang kegiatan yang dilakukan oleh *Front Office Manager* dan *Guest Service Supervisor* yang berkaitan dengan strategi yang dilakukan oleh Anantara untuk tetap menjaga standar

kualitas pelayanan *Guest Service Agent* adalah dengan pendekatan PDCA yaitu *Plan Do Check Action* (Haryadi, 2018).

1) **Plan** (Perencanaan)

Dalam upaya menjaga kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting yang wajib dilakukan di sebuah hotel, tidak hanya bagian *Guest Service Agent* saja namun departemen lain juga perlu menjaga kualitas pelayanan (Tannady, 2015). Dalam *Front Office Department* perencanaan dilakukan dalam menjaga kualitas pelayanan adalah yang pertama, melaksanakan MTB (*Minor Training Bite*) adalah *training* yang dilaksanakan setiap hari selama 15 menit. Training ini dipimpin oleh *supervisor atau Front Office Manager*. Training yang dilaksanakan selama 15 menit tersebut kemudian dilaporkan ke bagian sumber daya manusia untuk dilaporkan kepada Minor. Training yang dilakukan yakni membahas mengenai SOP (*Standard Operating Procedure*) dan dengan tujuan untuk meminimalisir keluhan tamu serta menjamin kepuasan tamu, dengan mengevaluasi kinerja tim maupun individu. Evaluasi itu biasanya dilakukan disaat MTB (*Minor Training Bite*) selama kurang lebih 15 menit. Evaluasi yang dilakukan ini membahas mengenai hal-hal yang perlu dilakukan perbaikan. Yang kedua adalah meningkatkan kemampuan melayani tamu yang baik menyesuaikan dengan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang diterapkan. Yang ketiga adalah dengan melihat *guest comment*, kita tahu apa yang perlu untuk ditingkatkan, sehingga dapat sebagai acuan kedepan dengan tujuan untuk memperbaiki pelayanan.

2) **Do** (Melaksanakan Rencana)

Pelaksanaan MTB (*Minor Training Bite*) menekankan setiap *staff Guest Service Agents* selalu memonitor permintaan tamu dan memastikan semua permintaan tamu sesuai dengan kebutuhan pelanggan sehingga dapat mengurangi keterlambatan dalam pelayanan, serta mengingatkan seluruh staff pada bagian *Guest Service Agent*; memastikan kepuasan pelanggan sebelum tamu tersebut *check out* sehingga memberikan kesan yang baik untuk tamu kembali menginap ke hotel. Pada saat MTB (*Minor Training Bite*) juga diberikan pelatihan kepada *Guest Service Agent* mengenai pelayanan prima. Pelatihan ini sangat penting dan bertujuan agar *Guest Service Agent* mengetahui cara untuk melayani tamu dengan baik dan benar serta untuk meningkatkan jumlah tamu yang datang ke Hotel Anantara Uluwatu Bali. Dengan memberikan pelatihan pelayanan prima kepada *staff Guest Service Agent* agar mereka dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan maksimal. Dalam pelaksanaan MTB (*Minor Training Bite*) juga dilaksanakan evaluasi kinerja yang biasanya dilakukan setiap hari sebelum memulai *shift* kerja, dan melaporkan masalah-masalah yang telah terjadi kepada *Supervisor/Front Office Manager (FOM)*. *Supervisor/Front Office Manager (FOM)* akan mengevaluasi dan memberikan solusi setiap masalah yang terjadi, dilanjutkan dengan evaluasi individu sebelum bekerja. Hal ini bertujuan untuk memperbaiki kinerja tim maupun individu agar semakin baik sehingga pelayanan yang diberikan kepada tamu dapat maksimal. Dalam proses evaluasi ini terdapat juga arahan dari bagian sumber daya manusia (SDM) dimana biasanya berkaitan dengan *grooming* serta sikap karyawan. Selain itu, juga dilakukan evaluasi kerja yang terkait dengan departemen lain agar hubungan semakin solid dan pelayanan semakin baik.

Menjaga kualitas pelayanan yang sesuai dengan *Standard Operational Procedures (SOP)* dilakukan untuk menjaga konsistensi dalam upaya menjaga kualitas pelayanan *Guest Service Agent*. *Standar Operasional Prosedur (SOP)* adalah pedoman bagi pegawai dalam bekerja. Untuk *staff Guest Service Agent* harus mampu menjalankan tugasnya sesuai dengan *Standard Operational Procedures (SOP)*, mulai dari mengangkat telepon dari tamu hingga proses *check-out* tamu. Seperti halnya ketika terdapat tamu *complain* mengenai tidak adanya informasi mengenai jam *check in* sehingga tamu tersebut

terlalu lama menunggu, maka petugas *Guest Service Agent* harus menangani masalah tersebut sesuai dengan *Standard Operational Procedures (SOP)* yang berlaku.

Di Hotel Anantara Uluwatu Bali terutama *department Front Office* bagian *Guest Service Agent* komplain baik melalui *guest complain* maupun secara langsung di minimalisir dengan melakukan pekerjaan yang cekatan dan seefektif mungkin. Serta sebelum melakukan pekerjaan atau sebelum shift biasanya karyawan *Front Office* melakukan evaluasi kinerja *staff* terlebih dahulu untuk *over shift* dan menyampaikan hal yang belum diselesaikan oleh *shift* sebelumnya untuk memaksimalkan kinerja *shift* selanjutnya dan melakukan pekerjaan sesuai bagian masing-masing karyawan.

3) **Check** (Memeriksa atau meneliti hasil yang dicapai)

Dalam pelaksanaan perencanaan mulai dari *Minor Training Bite (MTB)*, evaluasi kinerja, pelaksanaan pelayanan yang menyesuaikan dengan *Standart Operasional Procedures (SOP)* serta memperhatikan *guest comment* sebagai media untuk evaluasi sejauh ini cukup baik, namun dalam kondisi tertentu tidak memungkiri jika seringkali petugas sedikit lalai dalam menjalankan tugasnya sesuai *Standard Operasional Procedures (SOP)* dan dalam kondisi tertentu tidak bisa memberikan pelayanan yang terbaik untuk tamu dikarenakan adanya fasilitas yang kurang mendukung serta adanya komunikasi yang kurang lancar antar departemen.

4) **Action** (Melakukan *tindakan* penyesuaian bila diperlakukan)

Tahap *action* dilakukan berdasarkan hasil analisis yang sudah dilakukan pada tahap *Check*, tahap ini dilakukan untuk menjaga standar kualitas pelayanan *Guest Service Agent* dengan cara persiapan, dan berhubungan baik dengan bagian *housekeeping*.

Setelah pembagian tugas kerja karyawan selanjutnya yang harus dilakukan sebelum memulai *shift* yaitu *preparation*. Dimana *preparation* ini dilakukan *Guest Service Agent* yang bekerja di *shift* sebelumnya, yang bertujuan untuk memudahkan pekerjaan *shift* berikutnya dan supaya tidak terjadi kesalahan. *Preparation* yang dilakukan oleh *Guest Service Agent* biasanya adalah dengan menyiapkan *registration*, membuat *key card*, mengecek apakah kamarnya sudah siap digunakan, dan sebagainya.

Menurut (Mukti et al., 2020) menjelaskan bahwa *hubungan Front Office* dengan *Housekeeping* seperti dua sisi mata uang yang tidak dapat berdiri sendiri, maka dari itu hubungan ini menjadi satu divisi yang disebut *Room Division*, hubungan kerja tersebut yaitu ; *Housekeeping* telah menyiapkan kamar bersih sedangkan *Front Office* yang akan menjualnya, *Front Office* sebagai central informasi dari tamu kemudian *Housekeeping* sebagai *eksekutor* di lapangan, dan sebagainya. Maka komunikasi dan hubungan yang baik antara *Housekeeping* dengan *Front Office* akan memberikan nilai tambah untuk kepuasan tamu atau pelanggan.

Menurut (Siswanto, 2015) menjelaskan Pembagian *jobdesk* adalah rincian pekerjaan yang berisi informasi menyeluruh tentang tugas/kewajiban, tanggung jawab, dan kondisi-kondisi yang diperlukan apabila pekerjaan tersebut dikerjakan. Dalam hal ketika pekerjaan yang dilakukan oleh *Guest Service Agent* dapat berjalan dengan baik sehingga *Guest Service Agent* dapat bekerja dengan produktif, dan mengurangi terjadinya *complain* tamu akibat keterlamabatan saat melayani permintaan tamu tersebut sehingga dapat menjaga standar kualitas pelayanan *Guest Service Agent* pada Anantara Uluwatu.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa, 1) strategi yang dilakukan oleh *Guest Service Agent* dalam menjaga kualitas pelayanan dengan pendekatan PDCA memberikan dampak yang positif terhadap kualitas pelayanan melalui mengadakan MTB (*Minor Training Bite*) setiap hari selama 15 menit dan melaksanakan evaluasi kerja dan menekankan memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional

Procedures (SOP), memperhatikan *guest comment*, dan memberikan pelatihan mengenai *Service Excellent*; 2) masih terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki dalam memberikan pelayanan kepada tamu oleh *Guest Service Agent* pada sebuah hotel di Uluwatu Bali seperti fasilitas, komunikasi, pembagian tugas yang kurang maksimal serta jumlah *Guest Service Agent* yang terbatas yang menyebabkan pelayanan kurang maksimal dan perlu untuk ditingkatkan; 3) *action* atau evaluasi terhadap strategi yang telah dilakukan oleh *Guest Service Agent* dalam menjaga standar kualitas pelayanannya yaitu dilaksanakannya pembagian *section* kerja/*job desk*, melakukan *preparation* sebelum memulai pekerjaan, dan berhubungan baik dengan department lainnya sehingga apabila terjadi suatu masalah dapat diselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, A. A. K. K. (2022). Penerapan SOP (Standart Operating Procedure) butler di villa massilia. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 1(1), 24–38.
<https://doi.org/10.22334/paris.v1i1.3>
- Bagyono, S. (2012b). Teori dan Praktek Hotel Front Office. *Bandung: Alfabeta*.
- Bagyono. (2012a). *Pengertian Front Office*. Ar-ruzz Media.
- BPS. (2020). *Sensus Penduduk 2020*. <http://www.bps.go.id>
- Haryadi, H. (2018). Analisa Pengendalian Kualitas untuk Mengurangi Jumlah Cacat Produk. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.
- Isniah, S., Hardi Purba, H., & Debora, F. (2020). Plan do check action (PDCA) method: literature review and research issues. *Jurnal Sistem Dan Manajemen Industri*, 4(1), 72–81. <https://doi.org/10.30656/jsmi.v4i1.2186>
- Kong, X., Zhu, X., Zhang, Y., & Wu, J. (2021). The application of plan, do, check, act (PDCA) quality management in reducing nosocomial infections in endoscopy rooms: It does work. *International Journal of Clinical Practice*, 75(8), 0–3.
- Manoppo, F., Pelayanan, K., Servicescape..., D., Ekonomi, F., Bisnis, D., Manajemen, J., Sam, U., & Manado, R. (1341). Kualitas Pelayanan, Dan Servicescape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gran Puri Manado. *Jurnal EMBA*, 1(4), 1341–1348.
- Maroco, A. L., & Maroco, J. (2013). Service quality, customer satisfaction and loyalty. *European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation*, 4(3), 118–145.
- Martin, D., Adi, I.A.S.P. & Aryasih, P.A. (2021) Efektivitas Pemberian Alokasi Kamar pada Biro Perjalanan Wisata: Kasus di Hotel The Kuta Beach Heritage Bali. *Jurnal Bisnis Hospitaliti* 10 (2), 110-120.
- Mukti, A. B., Rosyid, A. N., & Asmoro, E. I. (2020). Model Pentahelix Dalam Sinergi Pariwisata Di Indonesia Untuk Pemberdayaan Perekonomian Lokal: Studi Literatur. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 9(1), 1–8.
- Nguyen, V. Nguyen N., Schumacher, Bastian dan Tran Thanh, (2020) Practical Application of Plan–Do–Check–Act Cycle for Quality Improvement of Sustainable Packaging: A Case Study
- Nur, A. E., & Andrian, N. (2019). Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Receptionist Dalam Menangani Tamu Check-in Di Azza Hotel Palembang. Seminar Hasil Penelitian Vokasi (SEMHAVOK) Universitas Bina Darma Palembang, 1(2), 38–45.
[http://repository.binadarma.ac.id/47/%0Ahttp://repository.binadarma.ac.id/47/2/Ellana Bab 1.pdf](http://repository.binadarma.ac.id/47/%0Ahttp://repository.binadarma.ac.id/47/2/Ellana%20Bab%201.pdf)
- Priyanto, R., Hermawan, H., Nurhalimah, & Suryana. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan serta Dampaknya terhadap Loyalitas (Studi di Ciater Spa Resort). *Jurnal Service Quality*, 1, 2–13.
- Siswanto, S. (2015). Analisis beban kerja, implikasinya terhadap motivasi kerja dengan kemampuan kerja sebagai variabel intervening pada karyawan Bank UMKM. *Jurnal*

Keuangan Dan Perbankan, 19(3), 475–487.

Syafitri, L., & Herlawati, H. (2016). Penilaian Kualitas Pelayanan Digital Lounge Menggunakan Metode Servqual dan Analytical Hierarchy Process. *Bina Insani ICT Journal*, 3(1), 234386.

Tannady, H. (2015). *Pengendalian kualitas*. Graha Ilmu.

Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality, and Satisfaction*. Penerbit Andi.