



Efektivitas Pelayanan Amenities Tamu oleh Section At Your Service pada Era Pandemi COVID-19 di The Westin Resort & Spa Ubud Bali

I Kadek Arista Priana Ayusman¹, Anak Agung Istri Ratna Sari Wulan^{2*}, Ni Nyoman Suci Arthini³

^{1,2,3} Program Studi Manajemen Divisi Kamar, Jurusan Hospitaliti, Politeknik Pariwisata Bali
Jalan Dharmawangsa, Kampial, Nusa Dua, Kabupaten Badung

Email: ratna@ppb.ac.id

*Corresponding Author

ABSTRACT

The COVID-19 pandemic has made the government to make standard health protocols for tourism (CHSE) companies, one of which is a company engaged in accommodation. This study aims to determine the effectiveness of guest amenities services by section at your service in the era of the COVID-19 pandemic. This study uses two instruments, namely interview guidelines and an observation checklist. This study also uses two types of data analysis techniques, namely qualitative data analysis techniques and narrative analysis techniques. The subject of this study was employees at your service (AYS). During the research, it was found that several things were not suitable to be done according to the standards of amenities service at The Westin Resort & Spa Ubud Bali, including not updating the room occupancy rate and information in the system; have not checked the special guest request; not stand by to receive calls from guests who will be checking out; have not prepared amenities and welcome cards for VIP guests, special requests, and target promoters; not entering GXP cases and requests from guests; have not courtesy call and follow up to GXP if the guest reports problem.

Keywords:

effectiveness, service, amenities.

ABSTRAK

Pandemi COVID-19 mewajibkan pemerintah untuk membuat standar protokol kesehatan (CHSE) kepada perusahaan pariwisata, salah satunya perusahaan yang bergerak di bidang akomodasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan amenities tamu oleh section at your service (AYS) pada era pandemi COVID-19. Penelitian ini menggunakan dua instrumen yaitu pedoman wawancara dan juga checklist observasi. Penelitian ini juga menggunakan dua jenis teknik analisis data yaitu teknik analisis data kualitatif dan teknik analisis naratif. Subjek penelitian ini yaitu karyawan at your service (AYS). Selama melakukan penelitian, ditemukan beberapa hal

yang belum sesuai dilakukan sesuai standar pelayanan amenities di The Westin Resort & Spa Ubud Bali, diantaranya belum memperbarui tingkat hunian kamar dan informasi di sistem; belum mengecek permintaan special tamu; tidak stand by untuk menerima telepon dari tamu yang akan check out hari itu; belum mempersiapkan amenities dan welcome card untuk tamu vip, special request, dan target promotor; tidak memasukan case GXP dan permintaan dari tamu; belum courtesy call dan follow up kemudian masukan ke GXP jika tamu melaporkan ada masalah.

Kata kunci:

efektivitas, pelayanan, amenities

1. PENDAHULUAN

Suatu pekerjaan/pelayanan terhadap tamu di hotel dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya maka dapat dikatakan efektif, menurut Ravianto dalam (Hayati & Kadri, 2019). Dengan adanya efektivitas maka suatu pelayanan dapat dikatakan maksimal sejalan dengan kondisi pariwisata di Bali saat ini. Mirip tetapi tidak serupa dalam tulisan artikel ilmiah, "Efektivitas Kerja Receptionist Dalam Menangani Tamu Check-In Pada Masa Pandemi COVID-19 Di Jumana Bali Ungasan Resort "(AAIS Anjasuari, AAIRS Wulan, DG Putra, 2022) menyatakan efektivitas kerja *receptionist* dalam menangani tamu *check – in* pada masa pandemi COVID-19 di Jumana Bali Ungasan Resort, dapat dikatakan belum efektif karena angka persentase menunjukkan 79,2% dari target yang seharusnya adalah di atas 80%.

Sejak bulan Maret tahun 2020 Industri Pariwisata Bali, bahkan dunia mengalami penurunan kunjungan wisata yang sangat drastis. Hal ini disebabkan oleh pernyataan WHO (*World Health Organization*) atau badan Kesehatan dunia yang menyebutkan Virus Corona atau *Coronavirus Disease (COVID-19)* sebagai dasar terjadinya pandemi. Pandemi ini menyebabkan pariwisata di Bali sempat berhenti sementara untuk memutus rantai penyebaran virus, dan kini telah dibuka kembali dengan ketentuan menerapkan kebijakan dari Kementerian Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif / Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif yaitu menerapkan protokol kesehatan berbasis CHSE. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) bekerjasama dengan Badan Standarisasi Nasional (BSN) menetapkan Standar Nasional Indonesia atau SNI pada program sertifikasi *Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability (CHSE)* di sektor pariwisata dan ekonomi kreatif. Sertifikasi SNI CHSE adalah proses pemberian sertifikat kepada usaha pariwisata, usaha/fasilitas lain terkait pariwisata, serta destinasi pariwisata yang memenuhi standar SNI 9042:2021 yang telah ditetapkan dalam penilaian Sertifikasi SNI CHSE (Kemenparekraf, 2022). Penerapan protokol kesehatan ini wajib diterapkan di tempat-tempat publik, termasuk di dalamnya adalah hotel. Salah satu hotel yang menerapkan CHSE pada masa pandemi adalah The Westin Resort & Spa Ubud Bali. CHSE juga telah diterapkan di seluruh department di The Westin Resort & Spa Ubud Bali, tidak terkecuali pada Departemen Kantor Depan.

Terdapat beberapa keluhan tamu yang ditujukan kepada penanganan *amenities* tamu oleh AYS. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal, diantaranya seperti kurangnya koordinasi antara AYS dengan *staff room attendant* dalam

memastikan kelengkapan *amenities* tamu di dalam kamar, kurangnya persiapan dari petugas *AYS*, dan keterlambatan dalam pengiriman *amenities* ke kamar tamu. Namun faktor utama terjadinya masalah di atas ialah karena petugas *AYS* belum menerapkan secara penuh *Standard Operating Procedure (SOP)* yang telah ditetapkan dalam pelayanan *amenities* tamu di The Westin Resort & Spa Ubud Bali.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan amenities tamu oleh section *AYS* pada *era pandemic* COVID-19 di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali.

2. METODE PENELITIAN

Objek penelitian yaitu penerapan prosedur pelayanan amenities tamu oleh *At Your Service* di masa pandemi COVID-19 di The Westin Resort & Spa Ubud Bali. Lokasi pengambilan data dilaksanakan di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali yang berlokasi di Br. Kengetan, Jl.Raya Lod Tunduh, Desa Singakerta, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar, 80571. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara dan observasi secara daring kepada beberapa petugas Telepon Operator, supervisor dan juga staff mengenai penerapan standar operasional pelayanan amenities tamu. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis naratif untuk menganalisis data wawancara dan juga teknik analisis deskriptif kualitatif untuk menganalisis data observasi terhadap The Westin Resort & Spa Ubud, Bali.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data

Berdasarkan penelitian yang dilakukan tentang efektivitas pelayanan *amenities* tamu di The Westin Resort & Spa Ubud Bali, yaitu dengan melakukan kegiatan observasi secara *daring* dengan *supervisor*, ditemukan beberapa hal yang tidak sesuai standar ditetapkan oleh The Westin Resort & Spa Ubud Bali seperti tidak memperbarui tingkat hunian kamar, tidak mengecek permintaan *special* tamu (*traces report*), tidak menyiapkan *amenities* dengan baik.

Tabel 1 : Penerapan SOP AYS di The Westin Resort & SPA Ubud Bali

No	Jenis Kegiatan	AYS						Sesuai (%)	Belum sesuai (%)
		A	B	C	D	E	F		
1	Selalu datang sebelum jam kerja kurang lebih 30 menit & Selalu memperhatikan penampilan sebelum datang ke Lobby.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100 %	0 %
2	Membuka buku catatan untuk serah terima dari shift, Breafing pagi	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100 %	0 %
3	Perbarui tingkat hunian kamar (<i>Daily Occupancy</i>) harian dan informasi terkait di sistem.	✓	X	✓	✓	X	✓	66,7%	33,3%

4	Mengecek permintaan spesial tamu (<i>traces report</i>) selama waktu shift.	X	✓	X	✓	✓	X	50%	50%
5	Stand by untuk menerima telepon dari tamu yang akan <i>check out</i> hari itu untuk penjemputan <i>luggage</i> ke kamar	✓	✓	✓	X	X	✓	66,7%	33,3%
6	Infokan ke grup atau telepon ke <i>concierge desk</i> setelah tamu <i>request by telephone</i> untuk melakukan penjemputan <i>luggage</i> ke kamar	✓	X	✓	✓	✓	✓	83,3%	16,7%
7	Persiapkan <i>amenities</i> dan <i>welcome card</i> untuk tamu <i>vip</i> , <i>special request</i> dan target promotor.	X	✓	X	✓	✓	X	50%	50%
8	Masukan perintah kerja rekanan di GXP (<i>Guest Experience Performance</i>)	✓	✓	✓	X	✓	✓	83,3%	16,7%
9	<i>Follow up case</i> negatif tertunda di GXP (<i>Guest Experience Performance</i>).	✓	X	✓	✓	✓	✓	83,3%	16,7%
10	Masukkan <i>case</i> GXP dan permintaan dari tamu (minimal 50 <i>case</i> per harinya dan <i>closing</i> 90 %).	✓	✓	X	✓	X	✓	66,7%	33,3%
11	<i>Tracking mobile chat</i> di GXP dari tamu (minimal 3 menit harus dijawab).	X	✓	✓	✓	✓	✓	83,3%	16,7%
12	Kirim <i>pre arrival email</i> dan persiapkan <i>prearrival list</i> untuk besok.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100%	0%
13	Memastikan <i>wake up call</i> telah diatur untuk tamu	✓	✓	✓	✓	✓	X	83,3%	16,7%
14	<i>Courtesy call</i> untuk tamu yang <i>check-in</i> hari itu dan tamu <i>in-house</i> , menawarkan bantuan dan pastikan <i>follow up</i> kemudian masukan ke GXP jika tamu melaporkan ada masalah selama tamu tersebut tinggal	✓	X	✓	X	✓	✓	66,7%	33,3%
15	Mengecek email setiap harinya dan memastikan tidak ada yang terlewatkan	✓	✓	✓	✓	X	✓	83,3%	16,7%
16	Memastikan semua tugas di <i>handover</i> ke <i>next shift</i> .	X	✓	✓	✓	✓	✓	83,3%	16,7%

17	Mempersiapkan <i>list</i> tamu untuk <i>breakfast</i> di besok harinya.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100%	0%
TOTAL RATA – RATA								79,4%	20,6%

Sumber : Data Checklist Observasi (data diolah)

Keterangan:

✓ = Sudah sesuai

X = Belum sesuai

A,B,C,D,E,F = At Your Service (AYS)

% Perhitungan : $\frac{\text{Jumlah Sudah Sesuai}}{\text{Jumlah Pegawai}} \times 100 \%$

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, petugas AYS selalu datang sebelum jam kerja kurang lebih 30 menit & selalu memperhatikan penampilan sebelum datang ke *lobby*. Angka yang dicapai adalah 100%, yang berarti seluruh AYS sudah datang sebelum jam kerja kurang lebih 30 menit dan memperhatikan penampilan sebelum datang ke *lobby*. Hal ini dilakukan untuk *follow up case* dari *handover* yang diberikan oleh *shift* sebelumnya dan membuat penampilan dari staff itu sendiri rapi. Dampak dari datang kurang lebih 30 menit sebelum jam kerja dan memperhatikan penampilan sebelum datang ke loby adalah dapat mengetahui dan mempelajari *handover shift* dan membuat kesan baik kepada tamu tentang penampilan yang rapi. Kegiatan ini harus dipertahankan dan dapat ditingkatkan dengan datang lebih awal misalkan 45 menit sebelum jam kerja agar persiapan pergantian *shift* berjalan dengan baik dan tidak terburu-buru.

Hasil penelitian membuka buku catatan untuk serah terima dari *shift*. menunjukkan angka 100% yang berarti seluruh AYS sudah membuka buku catatan dari *shift* sebelumnya, hal ini dilakukan untuk mengetahui apa saja *handover* dari *shift* sebelumnya. Kegiatan ini patut ditingkatkan dengan memahami catatan yang diberikan oleh *shift* sebelumnya dengan cara staff di *shift* sebelumnya menjelaskan kepada staff baru di *shift* selanjutnya untuk lebih paham apa yang dimaksudkan di catatan yang telah dibuatnya.

Berdasarkan penelitian perbarui tingkat hunian kamar (*daily occupancy*) harian dan informasi terkait di sistem, angka menunjukkan 66,7% yang menunjukkan bahwa beberapa AYS sudah melakukan tugas tersebut, sedangkan data menunjukkan 33,3% AYS tidak melakukan tugas tersebut karena jarang memiliki kesempatan untuk memeriksa dan memperbarui tingkat hunian kamar (*daily occupancy*). Hal ini terjadi karena sistem atau komputer digunakan oleh AYS lain, sehingga ada beberapa AYS tidak dapat memperbarui tingkat hunian kamar. Solusinya adalah saat AYS lain menggunakan sistem atau komputernya, AYS yang bertugas pada hari itu meminjam sebentar ke *front desk agent* saat tamu tidak terlalu ramai agar dapat memperbarui tingkat hunian kamar pada hari itu.

Penelitian menunjukkan mengecek permintaan spesial tamu (*traces report*) selama waktu *shift*, angka menunjukkan 50% yang menunjukkan bahwa beberapa AYS sudah melakukan tugas tersebut, sedangkan data menunjukkan 50% AYS tidak mengecek *special request* tamu, seperti tamu meminta *baby cot* di dalam

kamarnya, *extra bed*, dan *amenities* kamar mandi yang lengkap, hal ini menyebabkan adanya *complain* tamu. Untuk menghindari hal ini, sebaiknya AYS harus mengecek *special request* pada *traces report*, untuk menghindari ada poin yang terlewatkan.

Berdasarkan penelitian *stand by* untuk menerima telepon dari tamu yang akan *check out* hari itu untuk penjemputan *luggage* ke kamar, angka menunjukkan 66,7% yang menunjukkan bahwa beberapa AYS sudah melakukan tugas tersebut sedangkan data menunjukkan 33,3% AYS tidak *stand by* saat tamu sedang *check out*, hal ini karena saat proses *check out* banyak tamu yang meminta untuk *collect luggage* sedangkan AYS yang *incharge* di pagi hari hanya sedikit maka hal itu menyebabkan timbul *complaint* tamu mengenai hal itu. Untuk menghindari hal itu terjadi lagi sebaiknya pada saat pagi hari AYS harus ditambah *staffnya* untuk meminimalisir kesalahan saat keterlambatan *collect luggage*.

Berdasarkan penelitian infokan ke grup atau telepon ke *concierge desk* setelah tamu *request by telephone* untuk melakukan penjemputan *luggage* ke kamar, menunjukkan angka 83,3% yang menandakan bahwa beberapa AYS sudah melakukan tugas tersebut sedangkan data menunjukkan 16,7% AYS tidak melakukan tugas tersebut, hal ini disebabkan karena yakin apabila tamu ingin *check out* pasti menghubungi AYS untuk kemudian AYS menginfokan ke bellman yang menjemput *luggage* tamu ke kamarnya, pada saat hotel ramai terdapat masalah yaitu kekurangan staff AYS maupun Bellman, untuk menghindari masalah tersebut hendaknya staff yang *incharge* di pagi hari harus ditambah jumlahnya agar dapat mengurangi keterlambatan saat proses *check out*.

Hasil penelitian persiapan *amenities* dan *welcome card* untuk tamu *vip*, *special request* dan target promotor, angka menunjukkan 50% yang menunjukkan bahwa beberapa AYS sudah melakukan tugas tersebut sedangkan data menunjukkan 50% AYS tidak mempersiapkan *amenities* dengan baik, hal ini menyebabkan kesan pada tamu saat menginap tidak bagus dan nantinya berujung pada *complaint*, untuk menghindari terjadinya masalah tersebut seharusnya AYS mempersiapkan *amenities* dengan baik, untuk memberikan pelayanan yang baik untuk para tamu yang menginap di hotel tersebut.

Berdasarkan penelitian masukan perintah kerja rekanan di *GXP (Guest Experience Performance)*. Terdapat 83,3% AYS sudah melakukan tugas tersebut sedangkan 16,7% AYS tidak memasukan perintah kerja ke *GXP* berupa tugas harian yang menjadi tumpuan untuk AYS, hal ini karena terdapat banyak tugas selain memasukan perintah kerja di *GXP* yang harus di utamakan. Dampaknya AYS tidak mengetahui pasti hal – hal apa saja yang perlu diperhatikan saat kerja. Sebaiknya AYS tidak melupakan hal ini karena terdapat tugas apa saja yang harus diselesaikan di *GXP* ini.

Berdasarkan penelitian *follow up case* negatif tertunda di *GXP (Guest Experience Performance)*. Menunjukkan angka 83,3% ini menunjukkan bahwa terdapat AYS yang sudah melakukan tugas tersebut sedangkan data menunjukkan 16,7% AYS tidak *follow up case negative* yang tertunda di *GXP* seperti keluhan tamu mengenai kamarnya bermasalah, hal ini karena staff yang *incharge* di hari itu sedikit dan kondisi hotel ramai. Dampaknya terdapat tamu yang *complaint* masalah *case* yang dilaporkan oleh tamu tidak di *follow up* oleh

AYS. Sebaiknya staff AYS yang *incharge* ditambah agar tidak terlewatkan *case negative* yang berada di *GXP* untuk bisa diselesaikan agar tidak adanya *complaint* tamu tentang hal itu.

Berdasarkan penelitian masukkan *case GXP* dan permintaan dari tamu (minimal 50 *case* per harinya dan *closing* 90 %). Angka menunjukkan 66,7% yang menunjukkan bahwa beberapa AYS yang sudah melakukan tugas tersebut sedangkan data menunjukkan 33,3% AYS tidak menyelesaikan target perhari yaitu 50 *case* atau permintaan tamu seperti tamu meminta *amenities* agar dibawakan ke kamarnya, hal ini karena tidak siapnya AYS untuk mengecek *GXP* setiap menitnya dan permintaan tamu tersebut terlewatkan, dampaknya tamu saat *check out mention* tentang hal ini dan terdapat *complaint*. Sebaiknya AYS selalu mengecek apa permintaan tamu yang terdapat di *GXP* agar tidak ada permintaan tamu yang terlewatkan untuk direspon.

Berdasarkan penelitian *tracking mobile chat* di *GXP* dari tamu (minimal 3 menit harus dijawab). Menunjukkan angka 83,3% yang menunjukkan bahwa terdapat AYS yang sudah melakukan tugas tersebut sedangkan data menunjukkan 16,7 AYS tidak mengecek *mobile chat* yang terdapat di *GXP* dan harus dijawab kurang dari 3 menit, hal ini karena tidak responsifnya AYS terhadap *mobile chat* tamu yang masuk di *GXP*, dampaknya terdapat *mobile chat* dari tamu yang terlewatkan menyebabkan tidak terbalasnya *mobile chat* dari tamu yang menginap di hotel. Seharusnya AYS selalu memperhatikan *mobile chat* yang masuk di *GXP* agar waktu meresponnya tidak terlewatkan.

Berdasarkan penelitian kirim *pre-arrival email* dan persiapkan *pre-arrival list* untuk besok. Angka menunjukkan 100% yang menunjukkan seluruh AYS sudah mengirimkan *pre-arrival email* dan mempersiapkan *pre-arrival list* untuk besok hari, hal ini dilakukan untuk mengkonfirmasi pemesanan kamar yang dilakukan oleh tamu dan nantinya berguna saat proses *check-in* di hotel dan AYS yang bertugas besok dapat mempersiapkan *amenities* untuk tamu yang berada di *pre-arrival list* yang sudah dibuat. Sebaiknya agar lebih optimal dalam pengiriman *pre-arrival email* dilakukan jauh – jauh hari sebelum tamu tersebut *check-in* di hotel.

Berdasarkan penelitian memastikan *wake-up call* telah diatur untuk tamu menunjukkan angka 83,3% yang berarti terdapat AYS yang sudah melakukan tugas tersebut sedangkan data menunjukkan 16,7% AYS tidak mengatur *wake up call* bagi tamu yang meminta untuk *wake-up call*, hal ini karena terdapat *miscommunication* antara AYS yang bertugas di *shift* sore dengan *shift* selanjutnya, yang menyebabkan tamu *complaint* tentang *wake-up call*. Seharusnya AYS memastikan *wake-up call* yang sudah di *request* oleh tamu agar ditindaklanjuti agar tidak terjadinya masalah tamu *complaint* tentang *wake-up call*. *Courtesy call* untuk tamu yang *check-in* hari itu dan tamu *in-house*, menawarkan bantuan dan pastikan *follow up* kemudian masukan ke *GXP* jika tamu melaporkan adanya masalah selama tamu tinggal.

Berdasarkan penelitian *courtesy call* untuk tamu yang *check-in* hari itu dan tamu *in-house*, menawarkan bantuan dan pastikan *follow up* kemudian masukan ke *GXP* jika tamu melaporkan adanya masalah selama tamu tinggal. Menunjukkan angka 67,7% yang menunjukkan bahwa beberapa AYS yang sudah melakukan tugas tersebut sedangkan data menunjukkan 33,3% AYS tidak melakukan

courtesy call kepada tamu *in house* untuk mengetahui apakah tamu tersebut ada masalah yang terdapat di kamar, hal ini karena AYS tidak memiliki waktu cukup untuk melakukan *courtesy call* karena sering tamu tidak berada di kamar saat AYS melakukan *courtesy call*, dampaknya AYS tidak mengetahui apakah di kamar tamu tersebut ada permasalahan atau tidak yang nantinya akan dibuatkan dokumen untuk *list* dari *complaint tamu* tentang kamarnya. Sebaiknya AYS menunggu tamu ada di kamar dan pastikan tidak mengganggu tamu yang sedang beristirahat.

Berdasarkan penelitian mengecek email setiap harinya dan memastikan tidak ada yang terlewatkan menunjukkan angka 83,3% yang menunjukkan bahwa terdapat AYS yang sudah melakukan tugas tersebut sedangkan data menunjukkan 16,7% AYS tidak mengecek email setiap harinya, hal ini karena ada beberapa tugas yang lebih penting yang harus diutamakan, dampaknya ada permintaan tamu yang berasal dari email terlewatkan berimplikasi pada *complaint* tamu saat proses *check in*, seharusnya AYS tidak melewatkan atau melupakan hal tersebut karena dapat berimplikasi pada kenyamanan atau kepercayaan tamu saat memilih hotel menjadi tempat tinggalnya sementara.

Berdasarkan penelitian memastikan semua tugas di *handover* ke *next shift*. Menunjukkan angka 83,3% berarti terdapat AYS yang sudah melakukan tugas tersebut sedangkan data menunjukkan 16,7% AYS tidak melakukan dan memastikan semua tugas di *handover* ke *shift* selanjutnya seperti terdapat *complaint* tamu di *GXP* yang belum terselesaikan, terdapat *amenities* yang diminta tamu belum diantarkan. Hal ini karena terdapat *miscommunication* staff AYS yang *incharge* sebelumnya dengan AYS *shift* selanjutnya, dampaknya masih ada *complaint* dan permintaan tamu belum terselesaikan dan menyebabkan tamu *complaint*. Seharusnya AYS memastikan semua tugas *handover shift* harus dilanjutkan oleh *shift* selanjutnya agar tidak terjadinya tamu *complaint*. Berdasarkan penelitian mempersiapkan *list* tamu untuk *breakfast* untuk besok hari. Angka menunjukkan 100% yang berarti sudah seluruh AYS mempersiapkan *list* tamu untuk *breakfast* besok hari karena kondisi *new normal* maka dibatasi tamu yang *breakfast* di *restaurant* agar tidak terjadinya kerumunan dan tetap memperhatikan *social distancing* yang berlaku di hotel. Membuat *list breakfast* dengan membagi menjadi 3 waktu untuk tamu *breakfast* menghindari ramainya di *restaurant*. Sebaiknya AYS tidak hanya memastikan jam *breakfast* dari tamu, tapi juga perhatikan jumlah orang yang akan diajak *breakfast* oleh tamu.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, ditemukan bahwa efektivitas pelayanan *amenities* tamu oleh *section at your service* (AYS) pada era pandemi COVID-19 di Hotel The Westin Resort & Spa Ubud Bali sebanyak 79,4% AYS sudah sesuai dengan SOP yang diterapkan, sedangkan sebanyak 20,6% AYS belum sesuai dengan SOP yang membuktikan pelayanan *amenities* ini masih belum efektif. Proses pelayanan *amenities* oleh *section AYS* yang belum berjalan dengan efektif adalah memperbarui tingkat hunian kamar harian dan informasi terkait di sistem; mengecek permintaan *special* tamu; *stand by* untuk menerima telepon dari tamu yang akan *check-out* hari itu; mempersiapkan

amenities dan *welcome card* untuk tamu *vip*, *special request*, dan target promotor; memasukan *case GXP* dan permintaan dari tamu; *courtesy call* dan *follow up* kemudian masukan ke *GXP* jika tamu melaporkan ada masalah selama tamu tinggal. Hal – hal yang menyebabkan belum efektifnya pelayanan *amenities* tamu:

- a. Kurang mampunya AYS membagi waktu dalam halnya memperbaiki tingkat hunian kamar, mengecek permintaan *special* tamu, *stand by* dalam menerima telepon saat tamu *check out* untuk penjemputan *luggage*.
- b. Minimnya sistem di area kerja AYS yang menyebabkan tidak *follow up case* yang ada di *GXP* saat tamu menyampaikan masalah di kamarnya.
- c. Kurangnya persiapan AYS dalam mempersiapkan *amenities special request* untuk tamu yang menginap di hotel.

Kesalahan dalam menangani *amenities* tamu yang berdampak pada citra hotel maupun AYS dalam pelayanan *amenities* tamu karena AYS belum bekerja secara efektif, sehingga harus diberikan perhatian terhadap upaya – upaya perbaikan cara kerja AYS di The Westin Resort & Spa Ubud Bali. Demi upaya perbaikan tersebut, dapat disarankan sebagai berikut:

- a. Seharusnya AYS dapat mengatur waktu untuk *update* tingkat hunian kamar, *stand by* saat penerimaan telepon dari tamu yang akan *check-out* hari itu, memasukan *case*, *follow up case* dan *courtesy call* tamu yang menginap hari itu.
- b. Supervisor diharapkan memberikan pelatihan rutin, seperti melakukan pelatihan kepada staff AYS tentang penerapan prosedur kerja AYS di The Westin Resort & Spa Ubud Bali, agar AYS lebih memahami standar pelayanan *amenities* tamu dan lebih sering diterapkan saat melayani tamu.
- c. Supervisor AYS sebaiknya melakukan evaluasi terhadap kinerja dari AYS di akhir *shift*, dalam bentuk *debriefing* ataupun evaluasi secara personal, agar mengetahui kesalahan dan kekurangan, baik dalam melayani *amenities* tamu ataupun dalam memimpin, supaya tidak terjadi kesalahan yang terjadi di kemudian hari.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjasuari, A. A. I. S. ., Wulan, A. A. I. R. S. ., & Putra, D. G. (2022). Efektivitas Kerja Receptionist Dalam Menangani Tamu Check – In Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Jumana Bali Ungasan Resort. *Journal of Hospitality Accommodation Management*, 1(1), 1-8. <https://doi.org/10.52352/jham.v1i1.722>
- Bagyono. (2003). *Housekeeping operation Manual*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Buddeekham, S., & Tantasane, S. (2020). Exploring Factors Influencing Training Effectiveness Toward Job Performance of Five Stars Hotel in Bangkok: a case of ABC Hotel. In AU Virtual International Conference Entrepreneurship and Sustainability in the Digital Era (Vol. 1, No. 1, pp. 134-157).
- Hayati, Z., & Kadri, Hanif al. (2019). *Efektivitas dan Efisiensi Pembiayaan Pendidikan*. 1–5.

- Mohanty, A., & Mohanty, S. (2018). The Impact of Communication and Group Dynamics on Teamwork Effectiveness: The Case of Service Sector Organisations. *Academy of Strategic Management Journal*, 17(4), 1-14.
- Kememparekraf. (2022, 1 25). *bantuan*. Retrieved from chse.kememparekraf.go.id:
<https://chse.kememparekraf.go.id/id/bantuan#:~:text=Sertifikasi%20SNI%20CHSE%20adalah%20proses,dalam%20penilaian%20Sertifikasi%20SNI%20CHSE>.
- Mohd Shahril, A., & Abdul Aziz, Y. (2022). Customer Complaints and the Effectiveness of Service Guarantees in the Hotel Industry. *Tourism and hospitality management*, 28(2), 397-418.
- Olimovich, D. I., & Khudoynazarovich, S. A. (2020). The Cost-Effectiveness of Improving the Quality of Hotel Services. *Academy*, (4 (55)), 40-42.
- Ozturk, A., Karatepe, O. M., & Okumus, F. (2021). The Effect of Servant Leadership on Hotel Employees' Behavioral Consequences: Work Engagement versus Job Satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 97, 102994.
- Salama, W. (2018). Studying the Effect of Organizational Structures Diversity and Design Determinants on Decision Making Effectiveness in Egyptian Hotels. *Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality*, 15(2), 86-96.
- Sihite, Richard. (2001). *Hotel Management I*. Surabaya: SIC.
- Yamit, Zulian. (2013). *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: Ekonisia Fakultas Ekonomi UII