

---

## ANALISIS PERMASALAHAN OPERASIONAL DAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DI FRONT OFFICE HOTEL THE BEACH HOUSE RESORT AND SPA GILI TRAWANGAN

Oleh

Mahena<sup>1</sup>, Rizal Kurniansah<sup>\*2</sup> & Daniel Pandu Mau<sup>3</sup>

Program Studi D3 Pariwisata, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram,  
Indonesia

Email: <sup>1</sup>[mahena@gmail.com](mailto:mahena@gmail.com), <sup>\*2</sup>[rizalkurniansah@unram.ac.id](mailto:rizalkurniansah@unram.ac.id) & <sup>3</sup>[daniel.pm@sages.ac.id](mailto:daniel.pm@sages.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis permasalahan operasional yang terjadi di departemen front office Hotel The Beach House Resort and Spa Gili Trawangan dan memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas layanan. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan wawancara dan observasi sebagai teknik pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa permasalahan utama yang dihadapi oleh departemen front office mencakup kesalahan dalam pengelolaan reservasi, kurangnya koordinasi antar departemen, kekurangan staf, serta keterbatasan kemampuan bahasa asing yang dimiliki oleh staf. Selain itu, masalah teknis pada sistem manajemen properti (PMS) juga turut mempengaruhi operasional hotel. Permasalahan ini berdampak pada kualitas layanan, efisiensi operasional, serta tingkat kepuasan tamu. Penelitian ini menyarankan beberapa langkah untuk meningkatkan kualitas operasional, antara lain dengan memberikan pelatihan lebih lanjut kepada staf, memperbaiki sistem teknologi yang digunakan, meningkatkan komunikasi antar departemen, menambah jumlah staf yang ada, serta memperkenalkan sistem pengawasan dan evaluasi kinerja yang lebih efektif. Diharapkan dengan implementasi rekomendasi tersebut, kualitas layanan di Hotel The Beach House Resort and Spa dapat meningkat, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan tamu dan reputasi hotel.

**Kata Kunci:** Permasalahan Operasional, Kualitas Layanan, Front Office, Hotel, Gili Trawangan.

### PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan sektor yang memiliki kontribusi signifikan terhadap pembangunan ekonomi, sosial, dan budaya suatu wilayah. Di Indonesia, pertumbuhan sektor pariwisata menunjukkan perkembangan yang positif dalam beberapa dekade terakhir, didukung oleh kekayaan alam dan keanekaragaman budaya yang menjadi daya tarik utama bagi wisatawan domestik maupun mancanegara (1,2). Salah satu destinasi wisata yang mengalami peningkatan kunjungan secara signifikan adalah Gili Trawangan, yang terletak di Kabupaten Lombok Utara, Nusa Tenggara Barat. Pulau ini, bersama dengan Gili Meno dan Gili Air, dikenal sebagai kawasan “Tiga Gili” yang menawarkan keindahan alam bahari, pantai berpasir putih, dan kehidupan bawah laut yang memukau.

Kondisi tersebut menjadikan Gili Trawangan sebagai tujuan wisata favorit bagi wisatawan dari berbagai negara.

Peningkatan jumlah kunjungan wisatawan tentunya mendorong berkembangnya industri hospitality, termasuk penyediaan akomodasi yang mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengunjung (3,4). Salah satu akomodasi yang berperan dalam mendukung aktivitas wisata di Gili Trawangan adalah Hotel The Beach House Resort and Spa. Sebagai hotel bintang tiga, properti ini menyediakan berbagai fasilitas layanan, mulai dari restoran dan bar, kolam renang, layanan spa, hingga Wi-Fi gratis dan hiburan musik. Dalam menjalankan operasionalnya, hotel ini mengandalkan koordinasi dari berbagai departemen, salah satunya adalah departemen front office yang



berperan sebagai ujung tombak pelayanan kepada tamu. Front office memegang tanggung jawab utama dalam proses penyambutan, check-in, penanganan permintaan dan keluhan, hingga proses check-out. Oleh karena itu, kualitas layanan di departemen ini sangat menentukan pengalaman tamu dan citra hotel secara keseluruhan.

Namun, dalam praktiknya, departemen *front office* kerap menghadapi berbagai tantangan internal, seperti kekurangan staf, keterbatasan pelatihan, hingga kendala teknis dalam pengoperasian sistem informasi hotel seperti *Property Management System* (PMS). Gangguan teknis atau kesalahan manusia dalam sistem tersebut dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi tamu, terutama saat proses reservasi dan *check-out*, yang pada akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan. Permasalahan tersebut mendorong perlunya upaya optimalisasi dalam pengelolaan pelayanan front office, baik dari aspek sumber daya manusia, penggunaan teknologi, maupun perbaikan prosedur operasional (5,6).

Berangkat dari kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi permasalahan internal yang dihadapi oleh staf front office di Hotel The Beach House Resort and Spa serta merumuskan strategi optimalisasi pelayanan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efisiensi kerja dan kualitas interaksi dengan tamu. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk memahami akar permasalahan yang terjadi di lapangan dan memberikan solusi praktis yang dapat diterapkan oleh manajemen hotel guna memperkuat citra dan reputasi layanan.

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian ini dapat memperkaya kajian dalam bidang manajemen perhotelan, khususnya terkait dengan pelayanan pelanggan dan pengelolaan operasional front office. Sementara secara praktis, hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi manajemen hotel

dan pemangku kepentingan lainnya dalam mengembangkan kebijakan pelayanan yang lebih responsif dan berorientasi pada kepuasan tamu. Selain itu, temuan dalam penelitian ini juga dapat menjadi rujukan bagi penelitian lanjutan dalam konteks peningkatan kualitas layanan di industri hospitality

## LANDASAN TEORI

Penelitian mengenai optimalisasi pelayanan di departemen front office hotel tidak dapat dilepaskan dari kajian teoritis tentang manajemen perhotelan, kualitas layanan, dan peran strategis front office dalam industri hospitality. Landasan teori ini akan membahas beberapa konsep utama, yaitu konsep pelayanan, dimensi kualitas layanan, peran dan fungsi front office, serta penggunaan teknologi informasi dalam operasional hotel.

### 1. Konsep Pelayanan dalam Industri Hospitality

Pelayanan dalam industri hospitality merupakan fondasi utama dalam membentuk pengalaman pelanggan. Industri ini mencakup berbagai sektor seperti perhotelan, restoran, pariwisata, dan layanan perjalanan, di mana keberhasilan bisnis sangat ditentukan oleh seberapa baik pelayanan diberikan. Tidak seperti produk fisik, pelayanan bersifat tidak berwujud, sehingga kualitasnya sangat dipengaruhi oleh sikap, perilaku, dan interaksi antara penyedia layanan dengan tamu. Pelayanan dalam konteks ini bukan hanya tentang menyediakan apa yang dibutuhkan pelanggan, tetapi juga bagaimana layanan tersebut disampaikan.

Salah satu ciri khas dari pelayanan di industri hospitality adalah personalisasi. Setiap tamu memiliki harapan dan kebutuhan yang berbeda, sehingga kemampuan untuk memahami dan menyesuaikan pelayanan dengan preferensi individu sangat penting (7,8). Pelayanan yang dipersonalisasi menciptakan perasaan dihargai dan diperhatikan, yang pada gilirannya mendorong kepuasan dan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, pelatihan staf untuk memiliki kepekaan



terhadap kebutuhan tamu dan kemampuan komunikasi interpersonal menjadi sangat penting dalam membentuk standar layanan yang tinggi.

Dalam praktiknya, pelayanan yang efektif memerlukan sinergi antara teknologi dan human touch. Teknologi seperti sistem reservasi otomatis, aplikasi layanan kamar, atau chatbot dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pelanggan. Namun, sentuhan manusia tetap menjadi elemen kunci dalam menciptakan pengalaman emosional yang berkesan. Oleh karena itu, integrasi teknologi harus didukung dengan pendekatan yang tetap mengedepankan empati, keramahan, dan hubungan interpersonal yang positif.

Akhirnya, pelayanan dalam industri hospitality bukan hanya sebuah proses operasional, tetapi merupakan strategi bisnis yang mendalam. Pelayanan yang unggul dapat menciptakan nilai tambah, diferensiasi kompetitif, dan kontribusi langsung terhadap peningkatan pendapatan. Oleh sebab itu, perusahaan hospitality perlu secara terus-menerus mengevaluasi dan meningkatkan standar layanan mereka, melibatkan karyawan dalam pelatihan berkelanjutan, dan membangun budaya pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Dengan pendekatan ini, pelayanan bukan hanya menjadi kewajiban, tetapi kekuatan strategis dalam memenangkan hati pelanggan.

## 2. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Tamu

Kualitas pelayanan merupakan faktor kunci dalam menciptakan kepuasan tamu di industri hospitality. Kualitas ini mencakup berbagai aspek seperti kecepatan layanan, ketepatan, keramahan, kenyamanan fasilitas, serta kemampuan staf dalam menangani permintaan atau keluhan tamu (9–11). Pelayanan yang berkualitas tinggi mampu memberikan kesan positif yang mendalam dan berkelanjutan bagi tamu. Hal ini penting karena pengalaman tamu yang menyenangkan akan meningkatkan peluang mereka untuk kembali atau merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain.

Kepuasan tamu sendiri merupakan hasil evaluasi subjektif dari pengalaman mereka terhadap layanan yang diterima, apakah sesuai, melebihi, atau bahkan kurang dari harapan awal. Jika kualitas pelayanan mampu memenuhi atau melampaui ekspektasi tamu, maka tingkat kepuasan akan tinggi. Sebaliknya, ketidaksesuaian antara harapan dan realitas pelayanan dapat menimbulkan kekecewaan, yang berdampak negatif terhadap citra dan kelangsungan bisnis. Oleh karena itu, pemahaman mendalam terhadap kebutuhan dan harapan tamu menjadi fondasi dalam perbaikan berkelanjutan kualitas layanan.

Dalam praktik manajemen hospitality, pengukuran dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu harus dilakukan secara berkala melalui survei, ulasan tamu, atau metode lain seperti mystery guest. Data yang diperoleh dapat digunakan untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan serta untuk merancang pelatihan dan strategi pelayanan yang lebih baik. Dengan demikian, perusahaan tidak hanya dapat meningkatkan kualitas layanannya, tetapi juga membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan, memperkuat loyalitas tamu, dan menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

## 3. Peran Strategis *Front Office* dalam Operasional Hotel

*Front office* memiliki peran strategis dalam operasional hotel karena merupakan titik pertama dan terakhir interaksi tamu dengan hotel, yang sangat memengaruhi kesan dan pengalaman mereka secara keseluruhan. Departemen ini bertanggung jawab atas berbagai fungsi utama seperti reservasi, check-in dan check-out, layanan informasi, serta penanganan keluhan tamu (12–14). Sebagai garda terdepan, staf *front office* harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik, keterampilan pelayanan prima, serta pengetahuan yang luas tentang produk dan layanan hotel untuk memastikan bahwa setiap tamu merasa dihargai dan diperhatikan sejak kedatangan hingga keberangkatan.

Selain fungsi operasional, *front office* juga memainkan peran penting dalam



pengumpulan data tamu dan umpan balik yang dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan manajerial. Informasi ini sangat berharga untuk merancang strategi pemasaran, penyesuaian layanan, serta peningkatan kualitas operasional hotel secara keseluruhan. Dengan menjalankan fungsi pelayanan dan komunikasi secara efektif, front office tidak hanya berkontribusi terhadap kepuasan tamu, tetapi juga terhadap efisiensi internal dan citra profesional hotel, menjadikannya salah satu komponen paling vital dalam keberhasilan bisnis perhotelan.

#### 4. Teknologi Informasi dan Sistem Manajemen Properti (PMS).

Teknologi informasi memainkan peran penting dalam modernisasi operasional hotel, terutama melalui penerapan *Property Management System* (PMS) yang menjadi tulang punggung manajemen hotel secara digital. PMS adalah sistem berbasis perangkat lunak yang dirancang untuk mengelola berbagai aspek operasional hotel secara terintegrasi, seperti pemesanan kamar, *check-in/check-out*, manajemen inventaris, penagihan, dan pelaporan keuangan. Dengan adanya sistem ini, proses operasional menjadi lebih efisien, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan tamu, sekaligus mengurangi ketergantungan pada proses manual yang berpotensi menimbulkan kesalahan (15–17).

Selain meningkatkan efisiensi operasional, PMS juga memberikan nilai strategis melalui kemampuan analitik dan integrasinya dengan sistem lain seperti channel manager, booking engine, dan customer relationship management (CRM). Hal ini memungkinkan manajemen hotel untuk mengambil keputusan berbasis data, mengelola harga kamar secara dinamis, serta membangun relasi yang lebih personal dan proaktif dengan tamu. Dalam era digital dan kompetisi yang ketat di industri hospitality, penggunaan teknologi informasi melalui PMS bukan lagi sekadar pilihan, melainkan kebutuhan mendasar untuk meningkatkan daya saing dan menciptakan pengalaman tamu yang lebih baik dan berkesan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan **kualitatif deskriptif** yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai permasalahan internal yang dihadapi oleh staf front office serta strategi optimalisasi layanan yang diterapkan di Hotel The Beach House Resort and Spa, Gili Trawangan. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk mengeksplorasi fenomena sosial dan operasional yang kompleks dalam konteks dunia kerja, khususnya dalam layanan perhotelan, yang tidak selalu dapat dijelaskan melalui pendekatan kuantitatif.

### 1. Lokasi dan Subjek Penelitian

Penelitian dilakukan di Hotel The Beach House Resort and Spa yang berlokasi di kawasan wisata Gili Trawangan, Kabupaten Lombok Utara, Nusa Tenggara Barat. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa hotel tersebut merupakan salah satu akomodasi representatif yang mengalami tantangan dalam pengelolaan pelayanan front office seiring dengan meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan. Informan dalam penelitian ini terdiri atas staf front office, manajer operasional, dan beberapa tamu hotel yang dipilih secara purposif berdasarkan keterlibatan dan pengalaman langsung mereka terhadap proses pelayanan di hotel.

### 2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama:

- Wawancara mendalam (*in-depth interviews*) dilakukan secara semi-terstruktur kepada staf front office dan manajemen hotel untuk menggali permasalahan internal, alur kerja, serta strategi pelayanan yang diterapkan.
- Observasi partisipatif, dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan, interaksi antara staf dan tamu, serta dinamika kerja di lingkungan front office. Observasi ini memungkinkan peneliti memahami konteks empiris dan realitas sosial yang terjadi di lapangan.

c. Studi dokumentasi, mencakup penelaahan dokumen internal hotel seperti standar operasional prosedur (SOP), laporan keluhan tamu, laporan kinerja staf, serta data penggunaan sistem Property Management System (PMS) guna memperkuat validitas data.

### 3. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis tematik (thematic analysis). Proses analisis dilakukan melalui enam tahap, yakni: (1) familiarisasi terhadap data, (2) pengkodean awal, (3) pencarian tema, (4) penelaahan tema, (5) penamaan dan definisi tema, serta (6) penyusunan laporan temuan (18,19). Analisis ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola-pola penting yang mencerminkan masalah dan solusi dalam konteks pelayanan front office.

Untuk meningkatkan kredibilitas dan validitas data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber dan metode, yakni dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen yang relevan. Selain itu, proses *member checking* juga dilakukan kepada informan untuk memastikan akurasi interpretasi data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan telaah dokumen yang dilakukan di Hotel The Beach House Resort and Spa Gili Trawangan selama periode Juli hingga November 2024, ditemukan sejumlah permasalahan internal yang signifikan di departemen front office. Permasalahan-permasalahan ini berdampak langsung terhadap efisiensi operasional dan tingkat kepuasan tamu yang menjadi indikator utama dalam penilaian kualitas layanan hotel.

Pertama, permasalahan terkait kesalahan dalam pengelolaan reservasi menjadi salah satu isu krusial yang teridentifikasi. Kesalahan ini sebagian besar disebabkan oleh ketidaktelitian staf dalam memasukkan dan memverifikasi data reservasi, serta kurangnya pengecekan ulang

terhadap pemesanan yang diterima. Bukti konkret ditemukan melalui perbedaan jumlah kamar antara pemesanan dan faktur yang diterbitkan, yang berdampak pada ketersediaan kamar saat tamu tiba. Dampak dari kesalahan tersebut mencakup gangguan pengalaman tamu dan kebutuhan pemberian kompensasi oleh pihak hotel untuk menjaga citra dan kepuasan pelanggan. Temuan ini mengindikasikan bahwa kelemahan dalam prosedur kerja dan kurangnya pelatihan terhadap staf berkontribusi pada terjadinya kesalahan yang seharusnya dapat dihindari.

Kedua, koordinasi antar departemen, terutama antara front office dan housekeeping, juga menjadi sumber kendala operasional. Penggunaan alat komunikasi handy talkie (HT) yang sering mengalami gangguan teknis menyebabkan informasi yang disampaikan tidak akurat atau bahkan tidak sampai, sehingga memperlambat proses pelayanan kepada tamu. Hal ini menunjukkan bahwa keterbatasan infrastruktur komunikasi berdampak langsung pada efektivitas koordinasi lintas departemen, yang pada gilirannya menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.

Ketiga, hotel menghadapi kekurangan jumlah staf di bagian front office. Dengan hanya tiga petugas yang bertugas secara bergiliran selama 24 jam tanpa keberadaan bellboy, beban kerja menjadi tidak seimbang. Resepsionis tidak hanya bertugas dalam fungsi administratif, tetapi juga harus menangani barang bawaan tamu. Hal ini memicu kelelahan fisik dan mental serta meningkatkan kemungkinan kesalahan kerja, terutama pada jam-jam sibuk. Kelelahan kerja dan ketidakseimbangan beban tugas berdampak pada lambannya pelayanan dan potensi menurunnya tingkat kepuasan tamu. Berdasarkan teori manajemen sumber daya manusia, kondisi kerja seperti ini jika dibiarkan terus menerus dapat menyebabkan penurunan motivasi dan produktivitas karyawan.

Keempat, ditemukan pula kendala teknis pada sistem manajemen properti



(Property Management System/PMS) yang digunakan. Sistem yang telah usang dan sering mengalami gangguan, terutama saat check-out, menyebabkan keterlambatan proses administrasi dan bahkan kesalahan dalam penagihan. Hal ini berpotensi merugikan pihak hotel secara finansial dan menurunkan kepercayaan tamu terhadap profesionalitas layanan. Sistem informasi yang tidak andal tidak hanya menghambat efisiensi operasional, tetapi juga menunjukkan kurangnya pembaruan teknologi yang seharusnya menjadi bagian penting dalam pengelolaan hotel modern.

Kelima, kendala terkait kemampuan bahasa asing staf front office, terutama dalam berinteraksi dengan tamu asing yang tidak menggunakan bahasa Inggris, juga menjadi tantangan signifikan. Keterbatasan ini menyebabkan kesalahpahaman, keterlambatan layanan, dan bahkan munculnya rasa frustrasi dari pihak tamu. Penggunaan aplikasi penerjemah menjadi solusi sementara, namun tidak dapat menggantikan komunikasi yang efektif secara langsung. Temuan ini diperkuat dengan survei kepuasan tamu dan ulasan negatif di platform digital yang menyoroti buruknya komunikasi antara tamu dan staf hotel. Kondisi ini menekankan perlunya peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan bahasa asing tambahan.

Secara keseluruhan, temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa permasalahan internal di front office Hotel The Beach House Resort and Spa meliputi dimensi teknis, sumber daya manusia, dan koordinasi antar departemen. Permasalahan tersebut tidak hanya mengganggu kelancaran operasional, tetapi juga berimplikasi pada reputasi dan tingkat loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, pendekatan yang menyeluruh dan berkelanjutan dalam peningkatan kompetensi staf, perbaikan sistem teknologi, dan penyempurnaan mekanisme koordinasi antar departemen menjadi sangat mendesak untuk diterapkan demi menjamin kualitas layanan yang konsisten dan berdaya saing.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Penelitian ini mengidentifikasi sejumlah permasalahan yang terjadi di departemen front office Hotel The Beach House Resort and Spa Gili Trawangan yang mempengaruhi kualitas layanan dan operasional hotel. Permasalahan utama yang ditemukan meliputi kesalahan dalam pengelolaan reservasi, buruknya koordinasi antar departemen, kekurangan jumlah staf, kendala teknis pada sistem manajemen properti (PMS), serta keterbatasan kemampuan bahasa asing staf. Semua permasalahan ini berdampak langsung pada efisiensi operasional, tingkat kepuasan tamu, dan citra hotel secara keseluruhan. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah strategis untuk mengatasi permasalahan tersebut guna memastikan kelancaran operasional dan peningkatan kualitas pelayanan yang lebih optimal.

### **Saran**

Berdasarkan temuan penelitian, berikut beberapa saran yang dapat diterapkan untuk mengatasi permasalahan yang ada:

1. Peningkatan Pelatihan Staf: Hotel perlu memberikan pelatihan intensif kepada staf, terutama dalam hal pengelolaan reservasi dan keterampilan komunikasi. Pelatihan ini juga harus mencakup kemampuan bahasa asing untuk memfasilitasi komunikasi dengan tamu internasional. Program pelatihan berkala dan evaluasi kinerja staf dapat membantu meminimalkan kesalahan manusia dan meningkatkan profesionalisme.
2. Perbaikan Sistem Teknologi: Diperlukan investasi dalam pembaruan sistem manajemen properti (PMS) yang lebih modern dan andal. Sistem yang lebih efisien dapat mengurangi kesalahan administrasi, mempercepat proses check-in dan check-out, serta memastikan keakuratan data yang digunakan dalam pengelolaan reservasi dan tagihan.



3. Peningkatan Infrastruktur Komunikasi: Untuk memperbaiki koordinasi antar departemen, hotel perlu mengevaluasi dan meningkatkan infrastruktur komunikasi yang digunakan, seperti memperbarui atau mengganti alat komunikasi yang lebih canggih dan handal. Hal ini akan mempermudah aliran informasi dan meningkatkan responsivitas staf dalam melayani tamu.
  4. Penambahan Jumlah Staf: Mengingat tingginya beban kerja yang dihadapi oleh staf front office, disarankan untuk menambah jumlah staf guna memastikan beban kerja yang lebih seimbang. Penambahan personel dapat membantu mengurangi kelelahan staf dan meningkatkan efisiensi kerja, terutama pada jam-jam sibuk.
  5. Peningkatan Pengawasan dan Evaluasi Kinerja: Hotel perlu memperkenalkan sistem pengawasan dan evaluasi kinerja yang lebih ketat untuk memastikan setiap staf mengikuti prosedur yang benar dan dapat menangani permasalahan dengan cepat. Evaluasi kinerja yang berbasis pada umpan balik tamu dapat membantu hotel dalam menilai area yang perlu diperbaiki.
- Dengan menerapkan saran-saran di atas, diharapkan Hotel The Beach House Resort and Spa Gili Trawangan dapat meningkatkan kualitas layanan, mengurangi masalah operasional, serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu.
- DAFTAR PUSTAKA**
- [1] Dávid LD, Rahmat AF, Priatmoko S. Main trends in the tourism industry in Indonesia between 2020–2023. *J Infrastructure, Policy Dev.* 2024;8(11):1–28.
  - [2] Ollivaud P, Haxton P. Making the most of tourism to promote sustainable regional development. 2018;(1535):113–49.
  - [3] Barjaktarović D, Pindžo R. Contemporary Trends In The Hotel Industry Development. 2016;5–16.
  - [4] Deepthi SS, Shariff DSJ. Role Of Hotel Industry In Tourism Development. *Educ Adm Theory Pract.* 2024;30(5):10088–91.
  - [5] Imron M. Manajemen Input Data Di Front Office Department Yellow Star Hotel Gejayan Yogyakarta. 2017; Available from: <http://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/112362>
  - [6] Sandry ON, Mustafa I, Retu MK. Penerapan Stándar Operasional Prosedur Dalam Meningkatkan Kinerja Front Office Di Hotel Capa Resort Maumere. 2016;4(4):1–23.
  - [7] Lei SSI, Wang D. Staging Personalization: a Service Design Perspective. *Tour Anal.* 2023;28(3):439–53.
  - [8] Freeman K. Setting the Standard: A Study of the Walt Disney Resort Service Model. *Fac Recreat Park Tour Adm Dep Calif Polytech State Univ San Luis Obispo.* 2015;151:10–7.
  - [9] Krotenko T, Lesnikova O, Kanunikova M. Service quality in the hospitality industry. *Vestn BIST (Bashkir Inst Soc Technol.* 2023 Dec 29;77–83.
  - [10] Vujić T, Vujić M, Zrnić M, Gajić T, Vukolić D. Selected quality factors in the function of creating guests' satisfaction. *Marketing.* 2022;53(4):276–83.
  - [11] Al Ababneh MM. Service Quality in the Hospitality Industry. *J Tour Hosp.* 2017;06(01):4172.
  - [12] Sukmamedian H, Lubis AL. The Role of Front Office Staff in Providing Satisfaction and Comfort for Guests at Radisson Golf and Convention Center Batam. 2024;8(2):62–81.
  - [13] Selamat IWA, Rusadi NWP, Wijaya PL. Peran Front Office Dalam Meningkatkan Kepuasan Wisatawan Di The Capital Hotel And Resort Bali. *Journey J Tour Culinary, Hosp Conv Event Manag.* 2022;5(2):177–84.
  - [14] Baker S, Bradley P, Huyton J. Principles of Hotel Front Office Operations



- [Internet]. Continuum; 2000. Available from:  
<https://books.google.co.id/books?id=uNdXAAAAYAAJ>
- [15] Alam M, Rahman MS, Rivin MAH, Uddin MB, Mir, Sizan MH. Development And Implementation Of A Python-Based Hotel Management System : A Comprehensive Tool For Room. *Am Int J Bus Manag Stud* 6(1). 2024;6(1):15–44.
- [16] PILEPIC L. Application of the Information Technology in the Hotel Industry Dcba. 2002;193–205. Available from: <https://doi.org/10.35219/ann-ugal-math-phys-mec.2020.2.03> A
- [17] Bosch-villarrubias M, Puiggròs E. Ventajas del proceso de digitalización hotelera : estudio de un caso experimental Advantages of the hotel digitization process : case and experimental Resumen estudio de caso de un hotel ubicado en Tarragona . El objetivo principal de la digitalización automatización de los procesos de gestión diaria . hotel en la que se conectó el motor de reservas directamente con el nuevo PMS ( Property abrió la venta a nuevos canales de distribución . La implementación del nuevo PMS. 2024;1–16.
- [18] Maguire M, Brid D. Doing a Thematic Analysis: A Practical, Step-by-Step Guide for Learning and Teaching Scholars. *IEEE Trans Ind Appl.* 2014;50(5):3135–40.
- [19] Singgalen YA. Uncovering Service Gaps in Hospitality : A Thematic Analysis of Guest Reviews for Service Quality Improvement. 2025;6(1):105–17.