

## EFEKTIVITAS KERJA GUEST SERVICE AGENT DALAM PELAYANAN TAMU DI DUSIT THANI RESORT MALDIVES

Lusia Vreyda Adveni<sup>1)</sup>, Shintia Kuswandi<sup>2)</sup>

Politeknik Sahid Jakarta

luciovreyda@polteksahid.ac.id

### ABSTRACT

*The development of the tourism industry in the world makes businesses stricter in the face of competition. Starting from the restaurant business, travel agents, airlines, to the construction of hotels and resorts. The hospitality industry (Hospitality Industry) is an industry with a classification that includes a variety of commercial facilities and is equipped with food-beverages and services, room accommodation or both. The industry has various groups of operational activities including resorts, which are one of the accommodations that tourists need as a temporary residence during a tour. Facing increasingly fierce competition, various efforts have been made such as, adding facilities, renovating buildings, and increasing the quality of services effectively. Guest service agent is one part that has an important role in the front office department, which has the duty and responsibility of providing comfort to guests. In addition, guest service agents are also required to always do their best to provide maximum information and services. With the research on the performance of guest service agents at Dusit Thani Resort Maldives will answer a variety of problems that are often faced by guest service agents while serving the guests. In addition, the performance of an effective guest service agent will improve the quality of services available at the resort. In this study the author will explain the qualitative analysis method which contains the meaning of a depiction of data and using words and sentence lines. The data analysis method used is triangulation, the author also places more emphasis on objectivity and honesty which is realized by explaining the research objectives to the informants. There are three discussions in this research, namely how the guest services at Dusit Thani Resort Maldives. Second, how the performance of the guest service agent is applied to the front office department. The latter is to find out the effectiveness of the performance of guest service agents in serving the guests, especially in the front office department at Dusit Thani Resort Maldives.*

*Keywords: effectiveness, guest service agents, guest service, employee performance.*

*Diajukan: 18 Oktober 2019. Direview: 21 November 2020. Direvisi: 2 Desember 2020. Diterima: 3 Januari 2020*

### PENDAHULUAN

#### Latar Belakang

Kemajuan ekonomi dan eraglobalisasi memberikan warna tersendiri dalam perkembangan dunia saat ini, terutama dalam dunia kepariwisataan. Hal ini terbukti dengan berkembangnya komponen yang terdapat dalam industri pariwisata, seperti: jumlah akomodasi, restoran, transportasi, biro perjalanan, jasa boga, dan lainnya. Industri mempunyai beragam kelompok kegiatan operasional. Salah satu bagian dari industri perhotelan adalah resort.

Hotel dan resort merupakan wadah yang menyediakan jasa penginapan sementara, yang di dalamnya terdapat akomodasi dan sarana hiburan

lengkap. Hotel dan resort digunakan sebagai penunjang kegiatan pariwisata, dimana terdapat tuntutan untuk secara berkelanjutan meningkatkan mutu pelayanan demi kepuasan pelanggan. Diharapkan pula untuk dapat memenuhi standard yang ada di tempat tersebut. Menurut O'Shannessy et al (al, 2010) mengartikan resort sebagai sebuah jasa pariwisata yang setidaknya di dalamnya terdapat lima jenis pelayanan, yaitu akomodasi, pelayanan makanan dan minuman, hiburan, outlet penjualan, serta fasilitas rekreasi. Pasar dari usaha resort ini adalah pasangan (couple), keluarga (families), pasangan yang berbulan madu (honeymoon couples), dan juga individu (single).

Pelanggan tamu hotel datang dari berbagai ragam tujuan, maksud, serta keperluan ke tempat di mana hotel tersebut berdomisili. Hotel dan resort akan memilih lokasi di tempat yang strategis dan memiliki

potensi untuk dikunjungi oleh banyak wisatawan, sehingga dapat menjadi daya tarik tersendiri bagi hotel maupun resort tersebut. Tempat wisata yang menarik dapat kita temui di dalam negeri maupun luar negeri.

Maldives adalah sebuah negara kepulauan yang terdiri dari kumpulan atol di Samudra Hindia. Maldives sendiri merupakan salah satu negara yang sangat terkenal akan kawasan wisatanya di dunia, bahkan sebagian besar pendapatan devisa negara untuk perekonomian di Maldives ini dihasilkan dari dunia pariwisatanya. Dengan keunikan dan keindahan lautan serta ribuan pulau yang dimiliki, tempat ini sangat menawan. Hal tersebutlah yang menjadikan salah satu faktor wisatawan menghabiskan waktu liburannya di negara romantis ini.

Dusit Thani Maldives adalah salah satu resort bintang lima yang terletak di Maladewa, pulau Mudhdhoo (Baa Atoll), juga merupakan sebagai cagar biosfer dunia UNESCO yang pertama dan satu-satunya di Maladewa. Demi mewujudkan kepuasan bagi pelanggan yang maksimal dan profesional, seluruh departemen di resort mempunyai peranan sangat penting. Diperlukan adanya kerjasama yang erat antar departemen untuk mencapai "guest relation" dengan para tamu. Front Office Department merupakan salah satu departemen yang berada pada barisan depan.

Dalam menjalankan tugasnya, Guest Service Agent (GSA) merupakan bagian dari front office department dan memiliki peran strategis yang berhubungan langsung dengan para tamu. Front office juga berfungsi sebagai pusat informasi bagi tamu. Seorang GSA dituntut dapat membantu memecahkan masalah yang ada, bertindak secara diplomatis dan cepat, serta dituntut untuk memberikan kesan yang baik, sehingga para tamu merasa dipuaskan dengan pelayanan yang diberikan.

Bahasa merupakan penghubung komunikasi antar pihak resort terhadap para tamu. Menurut (Pratomo I. K., 2017) "Pentingnya memiliki karyawan front desk agent yang berkualitas adalah mendapatkan umpan balik yang memuaskan, yaitu meningkatnya kualitas kinerja secara efektif pada front office departemen. Efektivitas kerja merupakan kemampuan mencapai hasil kerja secara maksimal, yang menyatakan seberapa jauh target

kuantitas, kualitas, dan waktu yang telah dicapai oleh suatu perusahaan.

Kualitas kinerja yang baik tidak terlepas dari pelayanan tamu yang prima. Namun pada kenyataannya, di Dusit Thani Maldives sebagian besar karyawan hanya mampu berbahasa Inggris sementara tamu yang datang berasal dari berbagai macam negara. Mayoritas wisatawan berasal dari negara Asia, seperti China, Jepang, Korea, dan Thailand.

Selain itu, kondisi cuaca yang tidak menentu dapat menghambat akses transportasi tamu, dan juga berdampak pada aktivitas in house guest. Sebagai contoh dengan kondisi cuaca yang buruk, akses menggunakan pesawat laut (seaplane) transportasi tidak direkomendasikan dengan pertimbangan keselamatan para tamu, sehingga para tamu harus menggunakan akses perahu cepat/ speedboat. In house guest (tamu yang sudah check in) juga tidak dapat melakukan aktivitas outdoor, seperti: dig-in beach dinner, floating breakfast, ridding bicycle, playing tennis, badminton, volleyball, football, nature walk activity, back house tour activity, local island tour activity, dolphin and sunset cruise, sandbank trip, sunbathing, swimming, motorized and non-motorized water sports (fun tube rides, jet-ski tours, X-jetpack, sea bob, kayaking, stand up paddle boarding, parasailing, wakeboarding, dan water-skiing). Terhambatnya kegiatan yang ingin dilakukan menimbulkan banyak keluhan oleh tamu. Keadaan cuaca yang tidak dapat dikontrol ini membuat sebagian tamu merasa kecewa.

Dalam dunia yang canggih sekarang, uang elektronik atau transaksi pembayaran menggunakan fintech yang sudah mencukupi sebagai syarat suatu benda yang dapat difungsikan menjadi uang. Hal ini terbukti dengan transaksi elektronik atau digital payment yang semakin meningkat. Banyaknya tamu yang ingin membayar menggunakan fintech belum dapat dilakukan di Dusit Thani resort Maldives. Metode pembayarannya hanya bisa dilakukan dengan menggunakan kartu kredit dan tunai. Hal ini menjadikan ekspektasi untuk memberikan pelayanan yang prima kepada tamu belum dapat tercapai.

Sesuai dengan uraian diatas perlu dilakukan kajian lebih lanjut untuk memahami bagaimana efektivitas kerja guest service agent dalam memberikan pelayanan tamu di Dusit Thani resort Maldives.

## Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana pelayanan tamu di Dusit Thani Resort Maldives?
- b. Bagaimana kinerja guest service agent di Dusit Thani Resort Maldives?
- c. Bagaimana efektivitas kinerja guest service agent dalam pelayanan tamu di Dusit Thani Resort Maldives?

## Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pelayanan tamu di Dusit Thani Resort Maldives.
- b. Untuk mengetahui kinerja guest service agent di Dusit Thani Resort Maldives.
- c. Untuk mengetahui efektivitas kinerja guest service agent dalam pelayanan tamu di Dusit Thani Resort Maldives.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Efektivitas Kerja

Setiap organisasi dalam sebuah perusahaan mempunyai kepentingan yang akan direalisasikan dengan menggunakan berbagai sumber daya atau faktor produksi yang ada, dengan tujuan agar karyawan yang terlibat didalamnya dapat mencapai efektivitas kerja. Menurut (Mardiasmo, 2017) Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Efektivitas (effectiveness) secara umum dapat diartikan sebagai "melakukan sesuatu yang tepat". Efektivitas juga digunakan untuk mengukur keberhasilan yang dicapai oleh organisasi atau perusahaan terkait dengan program- program yang telah direncanakan. Menurut (Pratomo K. d., 2017), dalam Jurnal "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Front Desk Hotel Bumi Senyur Samarinda" mengungkapkan "Kemampuan karyawan Front Office Departement dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya menentukan impresi awal yang baik, kurang baik atau buruk pada tamu yang datang ke hotel tersebut".

Menurut (Makmur, 2011) indikator efektivitas dapat dilihat dari beberapa segi kriteria efektivitas, yaitu:

- a. Ketepatan Waktu
- b. Ketepatan Perhitungan Biaya
- c. Ketepatan Dalam Pengukuran
- d. Ketepatan Dalam Menentukan Pilihan
- e. Ketepatan Dalam Berpikir
- f. Ketetapan Melakukan Perintah
- g. Ketepatan Dalam Menentukan Tujuan
- h. Ketepatan Menentukan Sasaran
- i. Pengukuran Efektivitas Kerja

Untuk mengukur efektif atau tidaknya kebijakan tersebut, penulis menggunakan teori Duncan dalam M. Steers. Menurut (Steers D. , 1985, p. 53) menyatakan mengenai ukuran efektivitas, yaitu:

- ✓ Pencapaian Tujuan. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkrit, dan dasar hukum.
- ✓ Integrasi. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.
- ✓ Adaptasi. Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka pengukuran efektivitas kerja merupakan penilaian dalam tercapainya tujuan atau sasaran yang telah direncanakan sebelumnya adalah efektif. Tercapainya suatu tujuan dengan efektif akan berpengaruh besar terhadap kepentingan bersama. Dengan begitu efektivitas merupakan fungsi penting dari suatu manajemen, yang didalamnya diperlukan prosedur, strategi, kebijaksanaan, program, dan pedoman.

### Pelayanan Tamu

Pelayanan merupakan suatu kinerja yang mengutamakan service atau layanan berupa jasa dan penampilan, yang dimana lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki. Terutama dalam dunia pariwisata, kondisi cepat lambatnya pertumbuhan jasa akan sangat bergantung pada penilaian pelanggan terhadap kinerja dan pelayanan yang diberikan. Persaingan dalam dunia pariwisata tidak hanya

dengan memberikan fasilitas terbaik, namun mereka juga berlomba-lomba bersaing untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk para tamu. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Definisi kualitas layanan dalam menurut beberapa penelitian didefinisikan sebagai sejauh mana layanan memenuhi kebutuhan atau harapan pelanggan sebagai kesan keseluruhan pelanggan sehubungan dengan kelemahan atau keunggulan layanan. Namun, kualitas layanan didefinisikan sebagai “apa yang dikeluarkan pelanggan dan bersedia membayar” daripada “apa yang dimasukkan pemasok”. Oleh karena itu, kualitas layanan dapat dilihat sebagai kesenjangan. (Al-Ababneh, 2017).

### Karakteristik Pelayanan

Menurut (Amstrong, karakteristik jasa pelayanan, 2012 ) terdapat empat karakteristik jasa yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Tidak Berwujud (Intangibility). Jasa pelayanan tidak bisa dilihat, dicicipi, dirasakan, didengar atau dibaui sebelum dibeli.
2. Tidak Dapat Dipisahkan (Inseparability). Jasa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari penyediannya, apakah penyedia tadi adalah orang atau mesin.
3. Keberagaman (Service Variability). Kualitas pelayanan jasa bergantung pada siapa yang menyediakan jasa, waktu, tempat, dan bagaimana cara mereka disediakan.
4. Tidak Tahan Lama (Perishability). Jasa tidak dapat disimpan untuk penjualan atau pemakaian yang akan datang.

### METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Metode ini untuk meneliti objek yang alamiah, dimana teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan. Menurut (Prof.Dr.Sugiyono, 2015) metode kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, dan digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara

purposive dan snowball. Teknik pengumpulan data dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/ kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Pendekatan penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metode yang menyelidiki suatu fenomena sosial, dalam mengamati orang dalam lingkungan hidupnya dengan cara berinteraksi dengan mereka secara langsung. Berinteraksi atau berhubungan dengan orang-orang sekitar secara langsung akan mempermudah peneliti untuk memahami, menggali pandangan dan pengalaman mereka, sehingga lebih mudah juga untuk mendapatkan informasi atau data yang diperlukan.

### Prosedur Pengumpulan Data

#### Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini secara garis besar dapat dikelompokkan menjadi 2 (dua) yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### Data Primer

Menurut (Kris, 2017 ) data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari percobaan atau kegiatan lapangan yang dilakukan.

#### Data Sekunder

Data sekunder dikumpulkan oleh peneliti lain yang terkadang digunakan untuk tujuan yang berbeda. Hanya data sekunder dari sumber tertentu saja dapat digunakan kembali oleh peneliti berikutnya atau peneliti lain, misalnya data yang bersumber dari makalah ilmiah atau internet.

#### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan alat-alat ukur yang diperlukan dalam melaksanakan suatu penelitian. Instrumen pengumpulan data merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data berupa check list, kuesioner, pedoman wawancara, hingga kamera untuk foto atau merekam gambar.

Untuk pengumpulan data yang kongkrit akan dijelaskan beberapa teknik pengumpulan data peneliti sebagai berikut:

### Teknik wawancara

Wawancara adalah pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu Esterberg dalam (Dr. Sugiyono, Metode Penelitian Manajemen, 2018).

Penelitian ini menggunakan wawancara semistruktur dimana pelaksanaannya lebih bebas yang bertujuan untuk menemukan permasalahan secara terbuka, dimana pihak-pihak diajak untuk wawancara dan diminta pendapat serta ide-idenya. Wawancara dilakukan pada front office manager, assistant front office manager, shift leader front office/ supervisor, serta staff receptionist/ guest service agent.

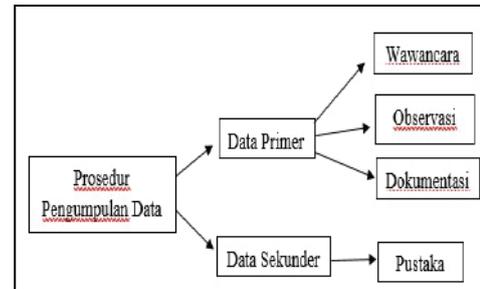
### Teknik Observasi

Teknik observasi adalah salah satu teknik pengumpulan data, untuk mendapatkan data-data deskriptif. Menurut (Dr.Sugiyono, Metode Penelitian Manajemen, 2018) observasi merupakan kegiatan pemuatan penelitian terhadap suatu objek.

Sedangkan menurut Arikunto dalam Imam Gunawan (Arikunto, 2013) menyatakan observasi merupakan studi yang disengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala psikis dengan jalan pengamatan dan pencatatan. Pengumpulan data dilakukan dengan mengadakan pengamatan secara langsung terhadap kerja guest service agent dalam pelayanan tamu di Dusit Thani Resort Maldives.

### Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi menurut (Dr.Sugiyono, Metode Penelitian Manajemen, 2018) adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah.



Gambar 1. Macam Teknik Pengumpulan Data

### Metode Analisis Data

Analisis dapat diartikan sebagai kemampuan memecahkan, menguraikan suatu materi atau mencari informasi menjadi komponen-komponen yang lebih kecil agar mudah untuk dipahami. Menurut (Satori, 2017), analisis adalah suatu usaha untuk mengurai suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagian-bagian (decomposition) sehingga susunan/tatanan bentuk sesuatu yang diurai itu tampak dengan jelas dan karenanya bisa secara lebih terang ditangkap maknanya atau lebih jernih dimengerti duduk perkaranya..

## HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN

### Profile Responden

Profil responden berdasarkan jenis kelamin, usia, jenjang pendidikan, dan kewarganegaraan dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

### Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	7 orang	70%
Perempuan	3 orang	30%
Total	10 orang	100%

Sumber: Data Olahan, 2020.

Dapat dilihat pada data jumlah responden terbanyak adalah responden berjenis kelamin laki-laki. Secara umum, komposisi ini juga mewakili keseluruhan populasi tenaga kerja yang berada di Dusit Thani Resort Maldives. Jumlah karyawan laki-laki lebih banyak dari pada perempuan, karena perusahaan mengutamakan tenaga kerja laki-laki lantaran cara kerja dan kehidupan yang sangat berbeda dari kehidupan di kota, yang dimana tenaga laki-laki lebih banyak dibutuhkan. Selain itu

terdapat shift malam yang mana hanya satu orang bertugas, dan perempuan tidak diperbolehkan untuk menjaga shift malam sebagai alasan keamanan.

### Profil Responden Berdasarkan Usia

Tabel 2. Profil Responden Berdasarkan Usia

Usia (Tahun)	Jumlah	Persentase (%)
20-30	6 orang	60%
31-40	3 orang	30%
41-50	1 orang	10%
Total	10 orang	100%

Sumber: Data Olahan, 2020.

Dari data diatas bisa dilihat bahwa 60% responden berusia 20-30 tahun lebih banyak. Bisa dibilang ini merupakan usia muda dan fresh. Usia muda sangat dibutuhkan untuk mampu bekerja di front office department karena dituntut untuk bekerja secara cepat dan maksimal. Mengingat tenaga dan daya ingat orang muda lebih bagus dibanding orang tua, hal ini dapat membantu untuk mewujudkan kinerja yang lebih efektif.

### Profil Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Tabel 3. Profil Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Jenjang Pendidikan	Jmlh	(%)
Junior High School/		
High School	4	40%
Diploma I/II/III /	2	20%
Bachelor Degree/ Double Degree/ D IV (S1)	1	10%
Master Degree/ Post Graduate (S2)	3	30%
Total	10	100(%)

Sumber: Data Olahan, 2020.

Tabel berikut adalah komposisi responden berdasarkan jenjang pendidikannya. Dapat dilihat bahwa paling banyak responden mempunyai jenjang pendidikan di junior high school/ high school yang setara dengan sekolah menengah atas yaitu dengan jumlah 40%.

### Profil Responden Berdasarkan Kewarganegaraan

Tabel 4. Profil Responden Berdasarkan Kewarganegaraan

Kewarganegaraan	Jumlah	(%)
Maldivian	6 orang	60%
Non-Maldivian	4 orang	40%
Total	10 orang	100 (%)

Sumber: Data Olahan, 2020

Tabel diatas menunjukkan hasil responden berdasarkan asal negaranya, dapat dilihat bahwa jumlah antara peserta yang dari Maldives dengan diluar Maldives.

### Hasil Observasi

Berdasarkan data dari Dusit Thani Resort Maldives yang diperoleh, kinerja guest service agent pada bagian front office department ini bertugas untuk melayani para tamu selama 24 jam yang dibagi menjadi 3 (tiga) shift, yaitu shift pagi, shift sore, dan shift malam. Dalam satu shift, hanya dibutuhkan 2 orang guest service agent /receptionist yang bertugas dan harus diawasi oleh minimal 1 shift leader pada setiap shift yang berlangsung, tetapi tidak berlaku pada shift malam hari (night shift). Hanya diperlukan 1 (satu) guest service agent saja untuk bertugas pada malam hari dan diwajibkan berjenis kelamin laki-laki sebagai alasan keamanan. Untuk memperkuat kerjasama antar tim front office department dan mengurangi resiko terjadinya kesalahpahaman, maka setiap hari kecuali hari minggu dilakukan morning meeting pada pukul 09.00 pagi hari, yang dipimpin oleh Mr. Abbass selaku front office manager atau Ms. Alina selaku assistance front office manager di Dusit Thani Resort Maldives. Bagian departemen front office terdiri dari 3 shift leader dan 4 orang guest service agent sebagai karyawan tetap, ditambah dengan 2 orang trainee atau anak magang yang berasal dari negara lain seperti yang peneliti lakukan.

### Hasil Dokumentasi

Dokumentasi merupakan bagian yang tidak terlepas dari teknik yang dijalankan di dalam penelitian ini seperti observasi dan wawancara. Informasi yang peneliti peroleh dari dokumentasi merupakan penggambaran dari apa yang peneliti amati, telusuri, dan didapatkan secara sengaja

guna mendokumentasikan perjalanan penelitian seperti diantaranya foto dari lokasi penelitan, foto dari informan yang teridentifikasi, foto berbagai macam kegiatan yang dilakukan oleh front office department.

### Hasil Wawancara

Pada tahapan menghimpun atau mengumpulkan data ini peneliti melakukan wawancara dan diskusi mengenai kinerja guest service agent kepada beberapa pihak yang menekuni bidang ini. Pelaksanaan wawancara mendalam ditujukan kepada beberapa pihak yang menekuni bidang pekerjaan ini, seperti Mr.Abbass selaku front office manager, Ms.Alina selaku assistant front office manager, Ms.Hermae selaku assistant guest relation manager, Ms.Alice, Mr.Mohamed, dan Mr.Sinan selaku shift leader front office/ supervisor, sedangkan Mr.Sadhuhaan, Mr.Yasir, Mr.Tawee, dan Mr.Adam sebagai receptionist atau guest service agent. Pelaksanaan wawancara ini dilakukan bertujuan untuk menambah dan melengkapi data-data yang telah didapatkan oleh peneliti sebelumnya melalui observasi.

Guest service agent memiliki peran yang sangat penting dalam hal melayani tamu, khususnya pada front office department. Menurut informan dari hasil pertanyaan wawancara mengatakan bahwa kinerja guest service agent di Dusit Thani Resort Maldives sudah cukup memenuhi standard dan dinilai cukup efektif. Banyak masalah yang sering dihadapi oleh para guest service agent, namun hal ini tidak membuat para guest service agent kehabisan cara untuk menangani permasalahan yang sering dihadapi dalam melayani tamu.

### Pembahasan

#### *Kinerja Guest Service Agent Di Dusit Thani Resort Maldives*

Kinerja dalam melayani para tamu menjadi hal yang utama sebagai seorang guest service agent yang turut berperan pada bagian front office department. Ada 5 (lima) orang guest service agent di Dusit Thani Resort Maldives, yaitu: terdiri dari 4 (empat) orang kebangsaan Maldives dan 1 (satu) diantaranya berkebangsaan Thailand. Jumlah tenaga kerja yang ada di Dusit Thani Maldives ini adalah sebanyak

258 orang, 140 diantaranya merupakan ekspat staf, atau para staf yang berkewarganegaraan asing, dan sisanya 118 orang berkewarganegaraan Maldivian atau disebut sebagai orang lokal. Berikut data yang diambil dari human resources department di Dusit Thani Maldives.



Gambar 2. Diagram Staff Maining di Dusit Thani Resort Maldives

Kantor depan atau reception di Dusit Thani Maldives buka selama 24 jam, terdapat 3 (tiga) shift, yaitu morning shift yang dimulai pada pukul 07.30 pagi sampai dengan pukul 15.00 sore hari Untuk afternoon shift dimulai pada pukul 15.00 sore sampai dengan pukul 23.30 malam. Sedangkan night shift dimulai pada pukul 23.30 malam sampai dengan pukul 08.00 pagi hari. Pembagian setiap shift dikelompokkan menjadi shift pagi, shift sore dan shift malam. Tugas dan fungsi dari guest service agent di Dusit Thani Resort sedikit berbeda antara shift pagi, siang, dan malam.

Dusit Thani Maldives memiliki ciri khas dan nilai yang harus diterapkan kepada setiap karyawan yang bekerja di dalamnya. Tidak hanya memiliki visi, misi, kepercayaan, nilai inti, dan janji merek perusahaan, resort ini juga memiliki ciri khas atau nilai-nilai yang harus dilakukan oleh para karyawan dan dilakukan dengan sepenuh hati. Berikut adalah 11 (sebelas) hal yang diterapkan dan menjadi ciri khas Dusit Thani Maldives:

#### Dusit 11 Do's

1. SAY SAWADEE KRUB/KA. Establish eye contact, smile and "WAI" to every guest that you see.
2. Call guests by their names at every opportunity, using KHUN as a prefix (Thailand only)
3. Show your appreciation and thank every guest for their patronage.

4. When a guest asks for direction, always show them the way.
5. Do not discuss personal issues, politics or religion with guests.
6. Always pick up any litter and rubbish. Help to keep the hotel clean.
7. If a guest mentions an errand or administrative detail which they need to take care of, offer to assist the guest.
8. Follow-up on anything you do for a guest by contacting them personally.
9. Listen carefully to the guest to make sure you understand the conversation; never contradict or interrupt. Then act upon it.
10. Never discriminate against any guest regardless of nationality, race, color, sex, or appearance. Show our own Thai guests care, consideration and respect.
11. Never say "NO". If a task cannot be undertaken, express regret and find an alternative way.

Penampilan atau grooming yang merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh setiap karyawan khususnya karyawan yang bekerja sebagai guest service agen di front office department. Penampilan yang baik juga akan meningkatkan ketenangan diri dan rasa percaya diri seseorang. Karyawan yang memakai seragam harus memiliki rasa bangga dengan penampilan atau pakaian yang digunakan dengan perawatan yang baik. Maka dari itu Dusit Thani memiliki "Grooming Standard" untuk para karyawan yang bekerja sebagai berikut:

Standar Penampilan Pribadi Secara Umum Berdasarkan Kebersihan

*Note our expectations of general personal appearance and hygiene standards:*

- a. Keep yourself physically healthy, and keep your weight in appropriate proportion.
- b. Clean hands. Keep clean and short fingernails. Use only natural tone polish. (No bright colors).
- c. Routine hygiene should be followed to avoid body odor.
- d. Perfumes and deodorants should be mild and use sparingly.
- e. Wash hands with soap and water before handling food, after using toilet facilities, after smoking and after eating.
- f. Teeth should be stain free, and no bad breath. If

you are a smoker rinse your mouth with water after smoking.

*Uniforms should be immaculate:*

- a. Uniforms should be smooth and clean without stains.
- b. There should be no loose threads, missing buttons or any tears.
- c. The uniform should fit each individual properly.
- d. Please do not wear resort uniforms outside the resort unless you are on official work.
- e. Nametag is visible.

*Grooming Standards for Women:*

- a. Keep the smart-look hairstyles. Not trendy with color, make-up and jewelry as well.
- b. Hair should be clean, non-greasy and free of dandruff.
- c. Fancy colored hair is not permitted.
- d. Nails should be neatly cut, shaped and clean.
- e. Only light neutral colors of nail polish are allowed.
- f. Rings should be sober and conservative not too large.
- g. Only one simple ring to be worn on either left or right hand finger
- h. Watches should not be too flashy and cannot have a chime on the hour.
- i. No visible body piercing except one pair of earrings allowed
- j. Only designated slippers and shoes must be worn as part of the uniform and at work areas.
- k. Only uniform is allowed at working areas.
- l. While outside of work, casual and smart dress is required respecting the customs of Maldives.
- m. Putting makeup on is required during working hours.

*Grooming Standards for Men:*

- a. Hair should be neatly cut, combed and should not be permed.
- b. Moustache, beard, and goatee are not allowed. Only cleanly shaven on the island for all staff.
- c. The face should be clean with no stubble.
- d. Sideburns should not be shorter than the top of the ear and no longer than the bottom of the ear lobe.
- e. Nose hair must be trimmed.
- f. Nails should be neatly trimmed and cut square.

- g. Fingernails should be clean and dirt free.
- h. Only one simple ring to be worn on either left or right hand finger.
- i. No bracelets or bands are allowed.
- j. Watches should not be large or too flashy.
- k. Necklace worn in a discreet way.
- l. No visible tattoos or body piercing.
- m. Kitchen staff should not wear any jewellery when on duty.

Untuk melengkapi kinerja guest service agent secara maksimal, maka diperlukan tindakan unggul atau beberapa perilaku yang dapat menjadi arahan bagi semua karyawan yang bekerja. Berikut adalah perilaku atau tindakan unggul yang sesuai dengan sudut pandang perusahaan Dusit Thani:

Tindakan Keunggulan Dusit Thani Company/ Dusit Awareness

- a. Menyambut kedatangan tamu dengan senyuman.
- b. Pastikan ekspresi raut muka anda saat menyampaikan pesan sama dengan kata-kata yang diucapkan.
- c. selalu pertahankan ekspresi ramah dan suka membantu di wajah anda
- d. Pertahankan kontak mata saat berbicara dengan para tamu.
- e. Jaga jarak sopan setidaknya 2 kaki ketika berbicara dengan tamu.
- f. Memperlakukan tamu dengan sopan dan setara tanpa diskriminasi.
- g. Selalu ingat untuk mempertahankan ketengan anda setiap saat, ketika berada dalam pandangan atau lingkungan dekat tamu.
- h. Pertahankan postur tubuh yang santai namun profesional dan anggun. Jangan berjalan dengan tangan di saku atau pinggul anda, dan jangan menyilangkan tangan di dada.
- i. Memenuhi kebutuhan tamu tanpa harus bertanya.
- j. Waspada terhadap percakapan anda melalui telepon atau dengan orang lain. Para tamu mungkin mengawasi dan mendengarkan anda.
- k. Percakapan pribadi harus dijaga agar tetap minimum. Melakukan percakapan pribadi yang berlangsung lama, sementara tamu sedang menunggu untuk dilayani merupakan perbuatan yang sangat tidak sopan. Jangan menerima panggilan pribadi saat bertugas.
- l. Waspada kebiasaan ofensif yang mungkin anda ser-

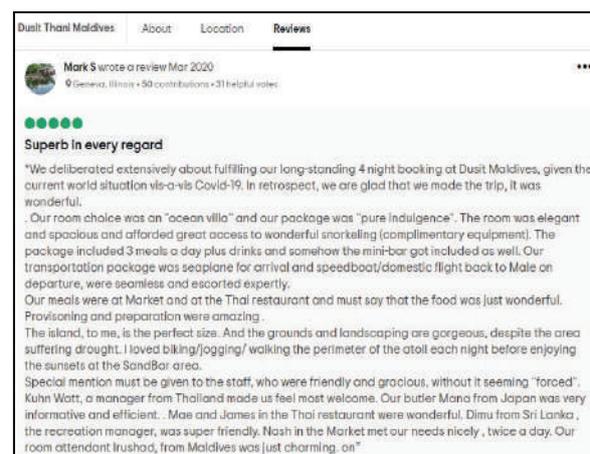
ing melakukannya, seperti: menggigit kuku, mencabut rambut/ hidung / telinga, menguap, bersin atau batuk, membersihkan tenggorokan tanpa menutup mulut, dan lain sebagainya.

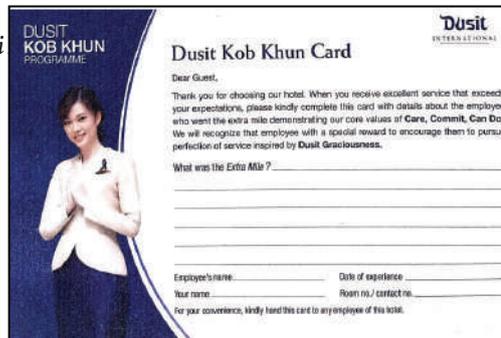
Seluruh karyawan di Dusit Thani Maldives terlihat telah cukup patuh mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan oleh manajemen.

### Pelayanan Tamu Di Dusit Thani Resort Maldives

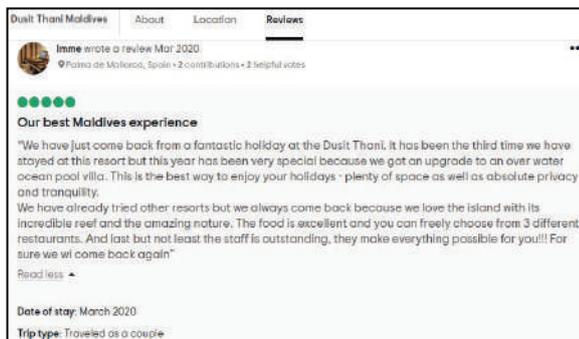
Pelayanan tamu merupakan usaha melayani kebutuhan orang lain. Berpusat pada upaya untuk memuaskan keinginan para tamu dengan cara memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi harapan tamu. Apabila pelayanan yang diberikan dapat memuaskan tamu dan sesuai dengan keinginan mereka, tentunya mereka akan merasa senang. Hal ini sangat penting bagi suatu organisasi perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa seperti Dusit Thani Resort Maldives.

Banyak orang senang berbagi cerita tentang pengalaman saat menghabiskan waktu liburan. Guest's feedback /pengalaman tamu selama menginap di Dusit Thani Resort Maldives menjadi salah satu hal yang penting untuk diperhatikan dalam memberikan pelayanan yang baik. Resort berlomba untuk dapat meningkatkan rating dengan komentar positif dari para tamu yang pernah menginap. Berikut adalah data ulasan tamu yang pernah menginap di Dusit Thani Maldives dari sebuah aplikasi travel yang cukup terkenal.





Gambar 4. Dusit Kob Khun Card



Gambar 3. Guest Review of Dusit Thani Resort Maldives

**Pengalaman Tamu Dusit/ Dusit Guest Experience**

Karyawan cukup bangga menjadi bagian dari Dusit, karena Dusit merupakan perusahaan perhotelan terkemuka di Thailand. Setiap karyawan perlu menyadari memberikan pelayanan prima dengan Thai Graciousness kepada para tamu. Oleh karena itu, pelatihan ini akan memungkinkan karyawan di Dusit Thani Resort Maldives untuk melakukan layanan mereka secara efektif dan konsisten sebagai perwakilan dari Dusit.

Untuk membuktikan bahwa karyawan khususnya guest service agent sudah memberikan pelayanan yang baik, dapat dilihat juga dengan pengakuan program Dusit kob khun card. Program kob khun card adalah program pengakuan yang menunjukkan penghargaan dan penghargaan karyawan yang melakukan “upaya ekstra” (extra mile) untuk menyenangkan pelanggan. Kob Khun sendiri diambil dari bahasa Thailand yang berarti ucapan terima kasih. Jika ada kolega atau para karyawan yang disebutkan oleh tamu dalam survei kepuasan tamu terhadap kinerja yang mereka berikan atau platform online, mereka akan menerima sertifikat dan penghargaan dari perusahaan. Para karyawan yang bekerja pada bagian front office department sangat sering mendapat kob khun card dari para tamu. Berikut adalah gambar dari Dusit Kob Khun Card:

Pelayanan lain yang diberikan kepada para tamu adalah amenities request list atau daftar permintaan fasilitas. Amenities request list merupakan hadiah complimentary yang disediakan dari Dusit Thani Resort Maldives untuk para tamu yang menginap. Complimentary yang diberikan berupa makanan atau minuman spesial, yang diberikan kepada tamu berdasarkan status dan level tamu tersebut, seperti repeater guest atau tamu yang berkunjung lebih dari satu kali untuk menginap di resort, maka pihak resort akan memberikan hadiah complimentary kepada tamu berupa 1 bottle sparkling wine, 1 luxury fruit basket, dan chocolate, dan masih banyak lagi yang lainnya. Berikut adalah tabel amenities request list atau daftar permintaan fasilitas berdasarkan data yang diambil pada bagian front office department di Dusit Thani Resort Maldives:

Tabel 5. Amenities Request List

Guest Status	Complimentary
CEOs and COOs ocean pavilion & beach residence (VIP 1)	1 BOTTLE CHAMPAGNE, DELUXE FRUIT BASKET, CHOCOLATE
Family beach villa (VIP 2)	1 BOT SPARKLING WINE, LUXURY FRUIT BASKET, CHOCOLATE
Repeaters guest and gold card members (REP GUEST/ CG)	1 BOT SPARKLING WINE, LUXURY FRUIT BASKET, CHOCOLATE
Honeymoon or anniversary (HONEYMOON)	REGULER FRUIT BASKET, SPARKLING WINE, CAKE ANNIVERSARY
Wedding guest (WEDDING)	REGULER FRUIT BASKET, CHAMPAGNE, CHOCOLATE
Long staying guest minimum 10 nights (LONG STAY)	LUXURY FRUIT BASKET, CHOCOLATE, 1 BOTTLE CHAMPAGNE
Normal arrival	REGULER FRUIT BASKET, COOKIES
Birthday guest	BIRTHDAY CAKES CELEBRATION AS PER GUEST REQUEST, IN OUT LET OR IN THE ROOM
Late arrival (LA)	LATE ARRIVAL

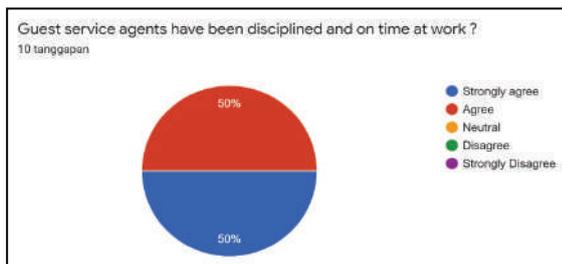
Sumber: Dusit Thani Maldives, 2020

Pelayanan yang diberikan kepada tamu dibuat menyenangkan. Hal ini untuk membuat para tamu merasa lebih diperhatikan dan diperlakukan spesial, sehingga tamu tersebut dapat merekomendasikan Dusit Thani Resort Maldives kepada para keluarga, kerabat, dan teman-temannya. Hal inilah yang mendukung Dusit Thani Resort Maldives dapat memenangkan reputasi baik.

### Efektivitas Kinerja Guest Service Agent Dalam Pelayanan Tamu Di Dusit Thani Resort Maldives

Kinerja guest service agent yang ada di Dusit Thani Resort Maldives dapat dibahas dan disesuaikan dengan teori tentang efektifitas kinerja. Sehingga dengan teori yang terstruktur ini dapat menunjukkan bahwa kinerja guest service agent sudah cukup efektif atau belum. Berikut adalah data yang diambil berdasarkan dengan hasil jawaban kuesioner menurut para responden:

#### Ketepatan Waktu

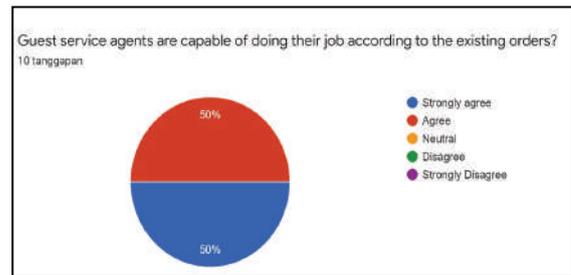


Gambar 5. Teori Berdasarkan Ketepatan Waktu

Terlihat bahwa setengah dan 50% nya menjawab sangat setuju jika guest service agent sudah bekerja secara disiplin dan tepat waktu.

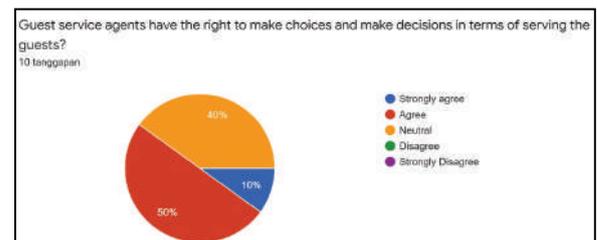
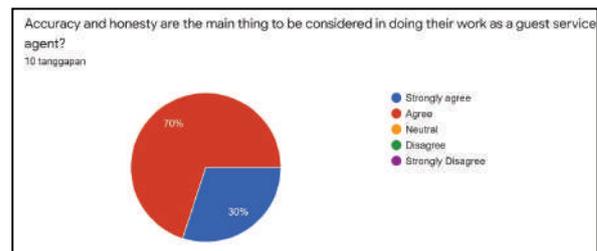
#### Ketepatan Dalam Melakukan Perintah

Berdasarkan hasil jawaban responden terhadap hal ini, menunjukkan mereka sangat setuju bahwa guest service agent mampu untuk melakukan pekerjaan sesuai perintah yang berlaku. Hal ini dapat dilihat dari hasil rekapitulasi terhadap kuesioner yang dibagikan kepada konsumen yang pernah menginap.



Gambar 6. Teori Berdasarkan Ketepatan Dalam Melakukan Perintah

#### Ketepatan Dalam Menentukan Pilihan



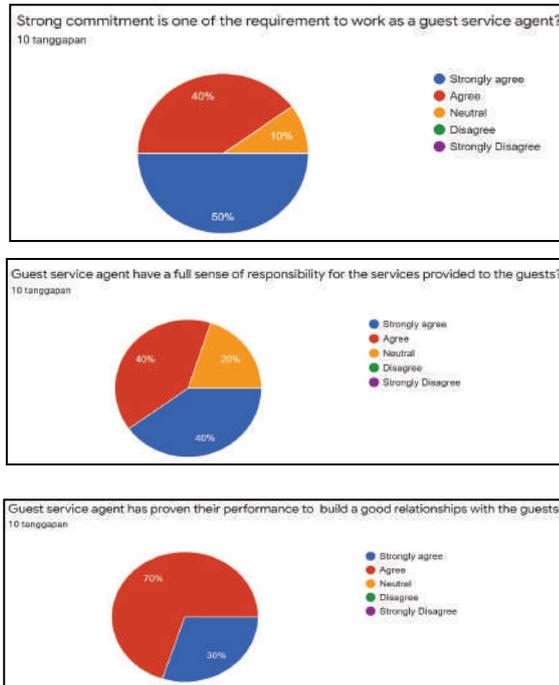
Gambar 7. Teori Berdasarkan Ketepatan Dalam Menentukan Pilihan

Teori ketepatan dalam menentukan pilihan dapat ditemukan dari yang terbaik diantara yang baik atau yang terjujur diantara yang jujur atau kedua-duanya yang terbaik dan terjujur diantara yang baik dan jujur. Maka dari itu, seorang guest service agent diharapkan dapat bekerja dengan teliti dan juga jujur. Hal ini dapat dilihat berdasarkan bukti dari hasil responden yang menjawab setuju akan kinerja guest service agent yang jujur dan teliti, sehingga dapat membantu mereka dalam menentukan atau membuat sebuah pilihan ketika sedang melayani para tamu.

#### Ketepatan Dalam Pengukuran

Ketepatan pengukuran dapat dilihat dari nilai tanggung jawab suatu organisasi dalam bekerja. Dari teori data diatas kinerja guest service agent dinilai memiliki rasa tanggung jawab yang kuat dalam melayani tamu. Hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil

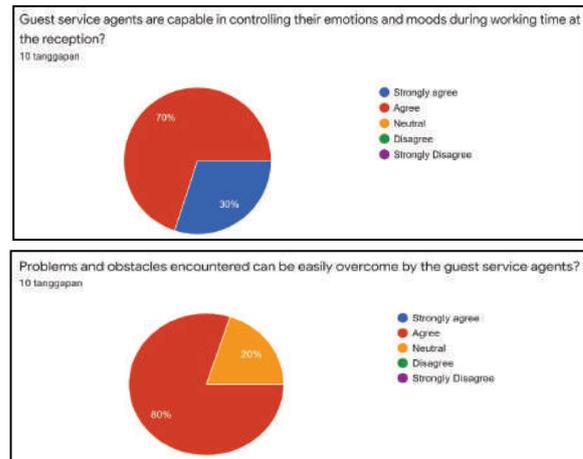
jawaban mayoritas para responden yang setuju dan sangat setuju. Dengan komitmen yang kuat dalam bekerja, akan lebih mudah bagi seorang guest service agent untuk membangun hubungan yang baik antar para tamu. Hal ini terbukti menurut hasil jawaban responden yang menjawab setuju dengan jumlah 70%, dan 30 % menjawab sangat setuju.



Gambar 8. Teori Berdasarkan Ketepatan Dalam Pengukuran

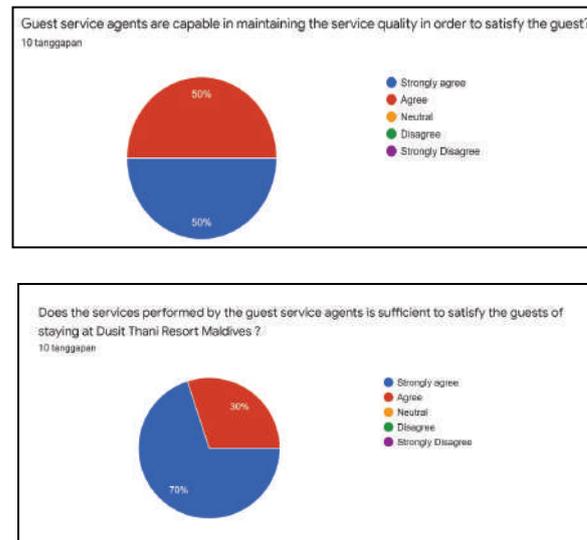
### Ketepatan Dalam Berfikir Dan Bertindak

Ketepatan berfikir akan melahirkan keefektifan dalam bekerja. Dengan begitu tindakan yang senantiasa diharapkan dapat dilakukan benar melalui kerjasama tim, sehingga memberikan hasil yang maksimal. Dari data diatas menunjukkan jumlah 70% responden menjawab setuju dan 30% menjawab sangat setuju bahwa para guest service agent di Dusit Thani Resort Maldives mampu berfikir untuk mengontrol emosi, serta suasana hati mereka dalam bekerja. Sehingga guest service agent dapat dengan mudah memecahkan masalah dan kesulitan dalam melayani tamu.



Gambar 9. Teori Berdasarkan Ketepatan Dalam Berfikir dan Bertindak

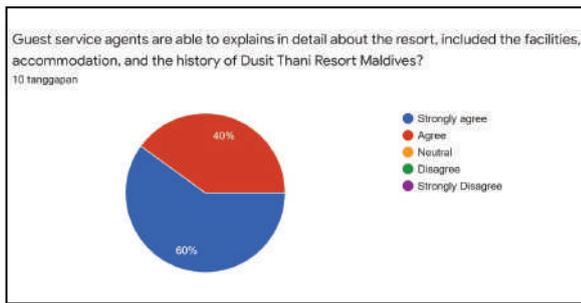
### Ketepatan Dalam Menentukan Tujuan



Gambar 10. Teori Berdasarkan Ketepatan Dalam Menentukan Tujuan

Tujuan yang ditetapkan secara tepat akan sangat menunjang efektivitas pelaksanaan kegiatan terutama yang berorientasi kepada jangka panjang. Tujuan guest service agent adalah untuk memberikan pelayanan yang maksimal yaitu mampu memuaskan para tamu dan mampu menjaga kualitas layanan yang baik. Hal ini terbukti berdasarkan dari hasil jawaban responded yaitu menjawab setuju sebanyak 30% dan sangat setuju sebanyak 70%.

## Ketepatan Dalam Menentukan Sasaran



Gambar 11. Teori Berdasarkan Ketepatan Dalam Menentukan Sasaran

Ketepatan sasaran sangat menentukan keberhasilan aktivitas suatu organisasi. Maka dari itu sasaran yang dituju harus tepat. Guest service agent mampu untuk menjelaskan detail kepada para tamu tentang semua fasilitas yang ada di resort, seperti akomodasi, aktivitas, dan sejarah yang ada di Dusit Thani Resort Maldives. Hal ini merupakan sasaran yang tepat untuk menjelaskan kepada para tamu. Dapat dilihat bahwa 60% responden menjawab setuju, dan 40% responden menjawab sangat setuju.

Efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih sasaran atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Peranan efektivitas dalam suatu manajemen dapat diakui sebagai alasan paling penting dalam keberhasilan jangka panjang bagi suatu organisasi atau perusahaan. Efektivitas kerja juga merupakan keberhasilan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan secara maksimal sesuai dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya, sehingga tidak menimbulkan pemborosan baik waktu, tenaga, biaya, maupun segala sesuatu yang berakibat tidak berhasilnya suatu pekerjaan. Efektivitas kinerja karyawan merupakan awal keberhasilan sebuah organisasi karena efektivitas dari individu akan menghasilkan keberhasilan tingkat kelompok, yang mempunyai suatu tujuan yang sama. Efektivitas kinerja guest service agent adalah salah satu tindakan sumberdaya yang terjadi dalam industri perhotelan khususnya di Dusit Thani Resort Maldives.

Pembahasan yang terjadi pada kinerja guest service agent di Dusit Thani Resort Maldives adalah dengan adanya kinerja yang efektif, karyawan dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu. Ada beberapa faktor yang mendukung efektivitas

kinerja guest service agent diantaranya, karena adanya semangat kerja, dan kepuasan dari para guest service agent yang bekerja, kemampuan dalam melakukan pekerjaan dengan teliti dan fokus, dapat mengontrol emosi dan perilaku secara profesional, sehingga kuantitas kerja sudah berjalan dengan optimal, dan sudah sesuai dengan tujuan.

Dusit Thani Maldives memiliki waktu satu jam lebih cepat dibandingkan dari waktu standar kota Male, Maldives. Perlu diketahui juga bahwa seluruh aktivitas yang ada di resort beroperasi pada waktu pulau yang sudah ditetapkan lebih cepat satu jam. Hal ini dilakukan agar para tamu mendapat waktu lebih banyak untuk bersenang-senang di bawah sinar matahari, atau berjemur.

Perlu diketahui pula bahwa perusahaan memiliki aturan kerja dan standar perilaku (work rules & standards of conduct). Dusit Thani Resort Maldives menegakkan standar dan peraturan ini secara adil dan konsisten. Jika seorang karyawan terlibat dalam perilaku yang melanggar standar atau aturan Dusit Internasional, karyawan tersebut akan dikenakan tindakan disipliner termasuk konseling, konseling tertulis, atau pemutusan hubungan kerja. Sifat disiplin akan tergantung pada beratnya pelanggaran aturan kerja.

Pelanggaran tunggal terhadap peraturan yang tercantum termasuk dalam kategori satu, dan pelanggaran berulang terhadap satu atau lebih termasuk dalam aturan kategori dua. Pelanggaran yang dilakukan oleh karyawan dapat dianggap sebagai alasan untuk pemecatan dan pemutusan hubungan kerja. Aturan kerja ini (dalam setiap kategori) tidak tercantum dalam urutan kepentingan. Penggunaan istilah "kepemilikan" dalam aturan kerja mencakup keberadaan barang di loker dan lemari.

Penting untuk dipahami bahwa jika seorang karyawan menerima konseling, itu adalah kesempatan bagi karyawan untuk meningkatkan kinerjanya. Semua konseling akan didokumentasikan, ditandatangani oleh karyawan dan disimpan dalam file pribadi karyawan. Selama tiga (3) bulan pertama seorang karyawan dianggap dalam masa percobaan yang dimana karyawan dapat diberhentikan tanpa peringatan atau pemberitahuan sama sekali oleh pihak resort.

Dusit adalah sebagai perusahaan terkemuka di Thailand dalam bisnis perhotelan, yang berkembang dengan pesat. Perluasan yang dilalui perusahaan, sangat penting bagi semua karyawan untuk tetap bersikap benar dengan nilai inti yang dimiliki yaitu, peduli, tulus, rendah hati, dan hormat. Selalu mengikuti janji merek untuk memberikan yang terbaik dari keramahan Thailand sebagai pengalaman unik yang membedakan Dusit Thani ini dari pesaing lainnya. Semua karyawan harus menjadi duta merek yang ikut berperan dalam mengejar kesempurnaan dan menawarkan pengalaman luar biasa kepada para tamu.

Untuk mencapai kinerja yang efektif dapat dilakukan dengan mengikuti cara-cara yang telah diterapkan oleh perusahaan Dusit Thani sebagai berikut, dapat memahami konsep dasar, membangun prinsip-prinsip, dan paham akan pentingnya perilaku pelayanan, serta mampu menjabarkannya ke dalam perilaku bekerja.

Ketika seorang guest service agent mampu membangun pemahaman dan komitmen yang kuat, maka berarti mereka mampu untuk berinteraksi dengan tamu secara 'ramah' dan profesional. Hal tersebut dapat menciptakan pengalaman luar biasa yang mengarah ke hubungan jangka panjang dengan para tamu. Dengan demikian, guest service agent mudah untuk mengelola situasi sulit atau gangguan layanan dalam menghadapi tamu.

Dapat dijelaskan perilaku yang menyenangkan akan memberikan energi yang positif dan mengerti pentingnya menjadi proaktif dalam memberikan pelayanan kepada para tamu, untuk itu Dusit Thani memiliki lima (5) kunci pendorong utama perilaku yang menyenangkan, yaitu: (1) bijaksana, (2) pelayanan pribadi, (3) memberikan dengan hati-hati, (4) sifat hangat/ kehangatan, (5) saling menghargai/ hormat. Dengan adanya dorongan perilaku dan cara yang telah diterapkan oleh Dusit Thani membuat para karyawan dapat dengan mudah bekerja secara efektif.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi kepada informan, maka hasil penelitian ini akan diuraikan dengan jelas melalui pembahasan yang sesuai dengan rumusan masalah peneliti. Pada

penelitian ini, peneliti lebih berfokus kepada penjelasan dan deskripsi masalah-masalah dalam melayani tamu terhadap efektifitas kinerja guest service agent di Dusit Thani Resort Maldives. Berdasarkan data yang diperoleh, dapat dibuktikan bahwa Dusit Thani Maldives memiliki cara kerja yang sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) pada umumnya. Masalah- masalah yang sering dihadapi oleh guest service agent dalam melayani tamu membuat peneliti ingin membahas lebih dalam tentang kinerja dari guest service agent ini sudah efektif atau belum.

Seorang guest service agent mempunyai peran yang sangat penting dalam hal melayani tamu, dan dituntut bekerja secara maksimal. Tidak hanya itu, kemampuan karyawan bekerja secara fleksibel menjadi hal utama dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Komunikasi yang lancar dapat membantu untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman antara tamu dengan para karyawan yang ada di Dusit Thani Resort Maldives.

Akan tetapi, pada kenyataannya masih sedikit jumlah guest service agent yang mampu menguasai bahasa asing selain bahasa Inggris. Hal ini membuat mereka tidak dapat memberi pelayanan secara maksimal. Berdasarkan hasil wawancara, 80% dari informan setuju untuk penambahan guest service agent yang mampu menguasai bahasa asing. Namun, untuk mencari karyawan yang bekerja dalam jangka panjang di Dusit Thani Maldives ini tidak mudah. Hal tersebut dikarenakan kehidupan di pulau yang jauh berbeda dengan kehidupan di kota. Walaupun upah yang diberikan cukup tinggi dan kehidupan nyaman yang ditanggung oleh resort, tetap saja tidak semua orang sanggup untuk merubah gaya hidup mereka, terutama mereka yang sudah terbiasa tinggal di negara besar. Maka dari itu, hanya sedikit tenaga kerja asing yang sanggup untuk tinggal di pulau.

Untuk memberikan pelayanan yang maksimal, guest service agent harus mampu memberikan layanan yang terbaik bagi para tamu. Maldives merupakan negara yang sangat dikenal akan keindahan alam dan cuaca yang panas untuk berjemur. Hal ini menyebabkan banyak tamu yang komplain ketika mereka menghadapi cuaca yang

buruk/ hujan. Tentunya cuaca alam tidak dapat dikontrol oleh siapapun, begitu juga dengan resort.

Menurut hasil wawancara yang peneliti dapatkan, solusi terbaik dalam menghadapi tamu yang komplain karena cuaca tidak sesuai harapan mereka adalah dengan menawarkan program “wet activity” yang diselenggarakan oleh recreation team pada bagian front office department. Program “wet activity” ini menawarkan aktivitas yang dapat dilakukan oleh para tamu dikala cuaca yang buruk, seperti spa, cooking class, wine testing, dan masih banyak lagi. Dengan mengikuti program ini para dapat menghabiskan dan menikmati waktu mereka sebagai solusi terbaik yang dapat ditawarkan oleh seorang guest service agent dalam menghadapi tamu yang komplain akan cuaca buruk.

Tidak hanya itu, masalah yang sering dihadapi oleh guest service agent lainnya adalah metode pembayaran di front office yang kurang bervariasi. Tamu di Dusit Thani Resort Maldives hanya dapat melakukan transaksi pembayaran dengan 2 (dua) metode yaitu secara kartu kredit atau tunai. Dengan masalah yang dihadapi ini peneliti mencari solusi untuk memecahkan masalah tersebut dengan mengusulkan untuk menambah jenis metode pembayaran yang lebih canggih dan modern secara digital payment atau teknologi fintech, seperti wechat pay, apple pay, alipay, favepay, alibaba cloud dan lain-lain. Hal ini didukung agar tidak kalah dari persaingan resort lain dan mampu mengikuti perkembangan zaman.

Berdasarkan hasil wawancara dari key informan yaitu Mr.Abbass sebagai front office manager memberikan jawaban akan sangat baik apabila dapat menambah metode pembayaran yang diusulkan oleh peneliti. Hal ini akan memberikan dampak dan berpengaruh kepada departemen lainnya dalam beroperasi, serta mampu meningkatkan penjualan resort. Hasil jawaban wawancara dari semua informan sangat setuju untuk menambahkan metode pembayaran secara (digital payment/ online payment), namun hal ini tidak bisa terjadi dikarenakan pembayaran secara online menggunakan teknologi fintech tidak tersedia (not available) di negara Maldives berdasarkan

pemerintahannya. Maka dari itu hal ini belum dapat diterapkan di Dusit Thani Resort Maldives.

## KESIMPULAN dan SARAN

### Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan di Dusit Thani Resort Maldives sudah dinilai cukup baik dan memuaskan. Berdasarkan dengan banyaknya repeater guest atau review guest feedback yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Banyak solusi atau cara alternative lain yang ditawarkan oleh guest service agent untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi dalam melayani para tamu.
2. Kerja Guest Service Agent di Dusit Thani Resort Maldives sudah sesuai berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) dan sudah sangat mendukung untuk dapat digunakan atau dipraktekan secara maksimal meski dapat dilihat bahwa masih ada keterbatasan skill bahasa asing lain selain Bahasa Inggris.
3. Efektivitas kerja guest service agent dalam pelayanan tamu di Dusit Thani Resort Maldives dapat dilihat dari faktor-faktor yang ada, seperti: jumlah, usia karyawan, jenis kelamin, dan kebangsaan karyawan yang bekerja pada front office department, karena faktor ini berhubungan dengan pekerjaan yang mereka jalani sebagai seorang guest service agent di Dusit Thani Resort Maldives.

### Saran

Adapun saran atau masukan dari hasil penelitian ini, yaitu:

1. Diharapkan pihak resort dapat mempertahankan dan meningkatkan lebih baik lagi dalam memberikan layanan yang memuaskan bagi para tamu.
2. Sebaiknya lebih selektif dalam melakukan perekrutan karyawan baru (guest service agent), khususnya terkait skill bahasa yang dimiliki oleh calon karyawan.
3. Pemberian komitmen terhadap pengembangan diri karyawan, misalnya melalui pemberian training bahasa asing lainnya sesuai dengan variasi tamu yang datang ke resort.
4. Sebaiknya Dusit Thani Resort Maldives menambahkan sistem metode pembayaran

dengan digital payment (fintech) seperti Wechat pay, Alibaba pay, dan lain-lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Zeithaml, V. P. (1985). "Problems and Strategies in Services Marketing". *Journal of Marketing*, vol.49 .
- al, O. e. (2010). Pengertian Resort Menurut Ahli, artikel kedua . (Mayantara Media Group (MMG)) Retrieved Maret Kamis , 2020, from penginapan.net: <https://penginapan.net/pengertian-dan-jenis-resort-menurut-para-ahli/>
- Al-Ababneh, M. M. (2017). Service Quality in the Hospitality Industry. *Journal of Tourism & Hospitality* , 2.
- Amstrong, K. &. (2012 ). karakteristik jasa pelayanan . ANALISIS PENGUKURAN TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY, 12-13.
- Amstrong, K. &. (2012). karakteristik jasa pelayanan. Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Service Quality, 12-13.
- Arikunto. (2013). Teknik Observasi. Pemanfaatan Hospitality Management Solution Guna Menunjang Efektivitas Kerja Di Front Office Departement Hotel Aryaduta Jakarta , 143.
- Dr.Sugiyono, P. (2018). Metode Penelitian Manajemen. Bandung: CV.Afabeta.
- Dr.Sugiyono, P. (2018). Metode Penelitian Manajemen. Bandung: CV. Alfabeta.
- Dr.Sugiyono, P. (2018). Metode Penelitian Manajemen (Metode Analisis Data). Bandung: CV. Alfabeta.
- gfdgfdkldgkd. (2017). ada deh. In s. aja, ddfdd (p. 25). jakarta: gramedia.
- Imam, B. d. (2013 ). Teknik Dokumentasi . Pemanfaatan Hospitality Management Solution Guna Menunjang Efektifitas Kerja Di Front Office Departement Hotel Aryaduta Jakarta , 177.
- Kotler, P. (2010). Definisi Kualitas Pelayanan. Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Salemba Empat. Jakarta, 83.
- Kris. (2017 ). Pengantar Metodologi Penelitian . Yogyakarta : CV. Andi Offset .
- Makmur. (2011). indikator efektivitas kerja . Pemanfaatan Hospitality Management Solution Guna Menunjang Efektivitas Kerja Di Front Office Department Hotel Aryaduta Jakarta, 21.
- Mardiasmo. (2017). Efektivitas. Analisis Efektivitas Dan Kontribusi Penerimaan Retribusi Daerah Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Pada Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Palembang/ Akutansi Sektor Publik, 11.
- Pratomo, I. K. (2017 ). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Front Desk Hotel Bumi Senyur Samarinda . *Jurnal Sains Terapan Pariwisata* , 223.
- Pratomo, K. d. (2017). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Front Desk Hotel Bumi Senyur Samarinda . 224.
- Prof.Dr.Sugiyono. (2015). Metode Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Rajab, B. u. (2017 ). teori pelayanan . Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank DKI Syariah , 11-13 .
- Rajafi, A. (2018 ). pelayanan jasa . Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien, 51.
- Satori, A. S. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : Alfabeta.
- Steers, D. (1985). Ukuran Efektivitas . Efektivitas Organisasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Tanda Daftar USAha Pariwisata (Tdup) Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang, 5.

- Steers, R. M. (1985). "Efektivitas Organisasi" . Jakarta: Erlangga .
- Sugiyono. (2014 ). Metode Penelitian Manajemen (Metode Analisis Data). Bandung : CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015 ). Metode Penelitian Manajemen. Bandung: CV.Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Manajemen. Bandung: CV. Alfabeta.
- Timotius, D. K. (2017). Pengantar Metodologi Penelitian. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- m@ya