

## *Analysis of Guest Satisfaction Level on Service Efficiency and Responsiveness by Pool Bar Staff at Mandapa, A Ritz-Carlton Reserve Ubud, Bali*

### **Analisis Tingkat Kepuasan Tamu terhadap Efisiensi dan Respons Pelayanan oleh Staff Pool Bar Mandapa, A Ritz-Carlton Reserve Ubud, Bali**

**Ni Putu Widya Putri<sup>1\*</sup>, Ni Luh Putu Sri Widhiastuty<sup>2</sup>, Ni Nyoman Nidya Tianingrum<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Diploma III Perhotelan, Konsentrasi Management Food and Beverage, Fakultas Bisnis, Pariwisata, dan Pendidikan, Universitas Triatma Mulya, Bali, Indonesia

(\*) Corresponding Author: [niputuwidyaputri9@gmail.com](mailto:niputuwidyaputri9@gmail.com)

#### Article info

##### **Keywords:**

*Guest Satisfaction, Service Efficiency, Service Responsiveness, Pool Bar, LQA*

##### **Abstract**

*In ultra-luxury hotel operations, guest satisfaction is closely linked to service efficiency and staff responsiveness. This study aims to analyze how Pool Bar staff maintain service efficiency and responsiveness toward guest satisfaction at Mandapa, A Ritz-Carlton Reserve Ubud, Bali; identify the challenges encountered; and describe the solutions implemented. A qualitative descriptive approach was employed, with data collected through observation, interviews with five Pool Bar staff members, and documentation during January–March 2025. The results reveal that Pool Bar staff consistently implemented the Leading Quality Assurance (LQA) standard across all 24 service indicators—from welcoming guests within one minute, presenting menus and taking orders within five minutes, serving beverages within five to eight minutes and food within fifteen to twenty minutes, to providing proactive check-backs and farewell. The challenges identified include varying guest character preferences in a public area, increased workload during high season, and difficulty monitoring guest movement in the open area. Solutions applied include flexible area management with kids pool and main pool designation, pre-shift line-up with clear task delegation, cross-team awareness, and anticipatory service. This study concludes that consistent LQA implementation, supported by strong team coordination and proactive service, significantly contributes to guest satisfaction at Pool Bar.*

##### **Kata kunci:**

*Kepuasan Tamu, Efisiensi Pelayanan, Respons Pelayanan, Pool Bar, LQA*

##### **Abstrak**

Dalam operasional hotel *ultra-luxury*, kepuasan tamu sangat erat kaitannya dengan efisiensi dan respons pelayanan *staff*. Penelitian ini bertujuan menganalisis cara *staff* Pool Bar dalam mempertahankan efisiensi dan respons pelayanan terhadap kepuasan tamu di Pool Bar Mandapa, A Ritz-Carlton Reserve Ubud, Bali; mengidentifikasi kendala yang dihadapi; serta mendeskripsikan solusi yang diterapkan. Metode deskriptif kualitatif digunakan dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara dengan lima *staff*

Pool Bar, dan dokumentasi selama Januari–Maret 2025. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *staff Pool Bar* telah menerapkan standar *Leading Quality Assurance* (LQA) secara konsisten pada seluruh 24 indikator pelayanan, mulai dari penyambutan tamu, penyajian menu, pengambilan pesanan, penyajian minuman dan makanan sesuai standar waktu, hingga *check-back* dan *farewell*. Kendala yang ditemukan meliputi perbedaan karakter tamu di area publik, peningkatan beban kerja saat *high season*, dan kesulitan memantau pergerakan tamu di area terbuka. Solusi yang diterapkan mencakup pengelolaan area yang fleksibel, *line-up* pra-operasional dengan pembagian tugas yang jelas, peningkatan team awareness, dan penerapan *anticipatory service*. Disimpulkan bahwa penerapan standar LQA yang konsisten, didukung koordinasi tim yang baik dan pelayanan proaktif, berkontribusi signifikan terhadap kepuasan tamu di Pool Bar.

## PENDAHULUAN

Industri pariwisata dan perhotelan di Bali terus berkembang pesat seiring meningkatnya kunjungan wisatawan domestik maupun mancanegara. Menurut Noviastruti dan Astuti (2022), hotel merupakan perusahaan yang menyediakan jasa akomodasi, makanan, minuman serta fasilitas penunjang lainnya guna memenuhi kebutuhan tamu dan meningkatkan kepuasan mereka. Dalam konteks ini, Ubud telah berkembang menjadi destinasi wisata premium yang dikenal sebagai pusat seni, budaya, dan keindahan alam Bali, sekaligus lokasi ideal bagi pengembangan hotel *resort* berkonsep alam dan budaya.

Mandapa, A Ritz-Carlton *Reserve*, merupakan salah satu hotel *ultra-luxury* yang beroperasi di lembah sungai Ayung, Banjar Kedewatan, Ubud, Bali. Hotel ini mengusung konsep menyatu dengan alam dan budaya setempat dengan desain arsitektur tradisional Bali bernuansa mewah. Salah satu *outlet Food & Beverage* yang menjadi andalan adalah Pool Bar, yang beroperasi setiap hari mulai pukul 12.00 hingga 18.00 WITA dengan konsep *poolside service* eksklusif untuk tamu yang menginap (*in-house guest*). Pool Bar menawarkan menu internasional terinspirasi bahan-bahan lokal, *signature cocktail*, *mixology tea*, serta berbagai *complimentary amenities* seperti kelapa muda, buah lokal, dan hourly amenities yang diberikan setiap satu jam sekali.

Kepuasan tamu dalam operasional hotel *ultra-luxury* sangat dipengaruhi oleh kemampuan *staff* dalam memberikan pelayanan yang efisien dan responsif. Oliver (1980) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan kondisi psikologis yang muncul sebagai hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan pengalaman konsumsi yang dirasakan. Tjiptono (2014) mendefinisikan efisiensi pelayanan sebagai kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara optimal dengan penggunaan sumber daya yang seminimal mungkin. Sementara itu, Parasuraman et al. (1988) menegaskan bahwa *responsiveness* atau daya tanggap merupakan kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat sebagai salah satu dimensi utama dalam model SERVQUAL.

Penerapan standar *Leading Quality Assurance* (LQA) menjadi pedoman utama dalam menjaga konsistensi pelayanan di Pool Bar Mandapa. LQA menetapkan indikator penilaian pelayanan yang terstruktur, mulai dari batas waktu penyambutan tamu (1 menit), penyajian menu dan pengambilan pesanan (5 menit), penyajian minuman (5-8 menit), hingga penyajian makanan (15-20 menit). Meskipun tamu memberikan ulasan positif di TripAdvisor—seperti "*We were treated like royalty at the Mandapa Pool Bar*" dan "*Staff*

*are ever attentive and always with a lovely smile*"—terdapat beberapa ulasan yang mengindikasikan bahwa konsistensi pelayanan masih perlu dipertahankan, mengingat standar *ultra-luxury* menuntut kesempurnaan pelayanan di setiap interaksi.

Beberapa penelitian terdahulu mengkaji kualitas pelayanan F&B di perhotelan. Marthasaputra et al. (2024) menemukan bahwa penerapan standar pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan tamu di *Club Lounge Padma Resort Legian*. Dharma et al. (2023) membuktikan bahwa *excellent service* oleh *butler* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu. Febriani dan Suardana (2022) menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan dan kemampuan komunikasi *staff* F&B merupakan faktor kritis dalam kepuasan tamu. Namun, penelitian yang secara spesifik berfokus pada efisiensi dan respons pelayanan *staff* Pool Bar di hotel reserve *ultra-luxury* di Ubud masih belum tersedia.

Penelitian terdahulu yang dikaji memiliki keterbatasan konteks yang membuka ruang kebaruan bagi penelitian ini. Marthasaputra et al. (2024) meneliti kualitas pelayanan di Club Lounge hotel resort berbintang empat, sementara Dharma et al. (2023) berfokus pada pelayanan *butler* di vila privat yang memiliki rasio staf-tamu lebih tinggi. Febriani dan Suardana (2022) mengkaji F&B *service* secara umum di hotel berbintang di Nusa Dua, tanpa memfokuskan pada area publik berstandar *ultra-luxury*. Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada evaluasi spesifik efisiensi dan respons pelayanan *staff* Pool Bar berbasis standar LQA di hotel reserve *ultra-luxury* — sebuah segmen yang belum pernah dikaji secara spesifik dalam literatur manajemen F&B perhotelan di Ubud maupun Bali. Penelitian ini mendesak dilakukan karena Pool Bar Mandapa beroperasi sebagai area publik yang melayani tamu dengan ekspektasi pelayanan tertinggi di kelasnya, di mana setiap penyimpangan dari standar LQA dapat berdampak langsung pada reputasi hotel bertaraf internasional. Di tengah meningkatnya persaingan destinasi *ultra-luxury* di Ubud dan tuntutan ulasan global melalui platform seperti TripAdvisor, pemahaman mendalam tentang mekanisme efisiensi dan respons pelayanan Pool Bar sangat diperlukan sebagai dasar peningkatan kualitas operasional yang terstruktur dan berkelanjutan.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis cara *staff* Pool Bar dalam mempertahankan efisiensi dan respons pelayanan terhadap kepuasan tamu di Pool Bar Mandapa, A Ritz-Carlton Reserve; (2) mengidentifikasi kendala yang dihadapi *staff* Pool Bar; dan (3) mendeskripsikan solusi yang diterapkan untuk mengatasi kendala tersebut. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi pengembangan manajemen pelayanan *Food and Beverage* di industri perhotelan *ultra-luxury*, serta menjadi referensi akademik dalam kajian kepuasan tamu dan efisiensi pelayanan.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Bogdan dan Biklen (1982) menjelaskan bahwa data kualitatif merupakan data deskriptif yang berbentuk kata-kata tertulis atau lisan dari orang serta perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini dipilih karena kepuasan tamu bersifat subjektif dan berkaitan dengan perasaan serta pengalaman pribadi, sehingga lebih tepat dijelaskan melalui data berupa pendapat dan uraian deskriptif (Sugiyono, 2018). Zakariah et al. (2020) menegaskan bahwa analisis deskriptif kualitatif memungkinkan peneliti menggambarkan suatu keadaan dengan jelas sesuai objek yang diteliti berdasarkan data observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Penelitian dilaksanakan di Pool Bar Mandapa, A Ritz-Carlton Reserve Ubud, yang berlokasi di Banjar Kedewatan, Desa Kedewatan, Ubud, Gianyar, Bali. Waktu penelitian berlangsung selama tiga bulan, dari Januari hingga Maret 2025. Pool Bar beroperasi setiap

hari mulai pukul 12.00 hingga 18.00 WITA dengan didukung tim yang terdiri dari 2 orang *waitress* tetap (*staff*), 1 orang *apprentice*, dan 2 orang *trainee*.

Teknik pengumpulan data mencakup tiga metode. Pertama, observasi langsung dilakukan di area Pool Bar untuk mengamati kondisi nyata pelayanan yang diberikan oleh *staff* kepada tamu, termasuk cara *staff* menyambut tamu, merespons permintaan, menyajikan pesanan, dan menunjukkan sikap profesional selama operasional berlangsung (Sugiyono, 2018). Instrumen observasi dikembangkan berdasarkan model SERVQUAL Parasuraman et al. (1988) yang mencakup 13 aspek pengamatan. Kedua, wawancara mendalam dilakukan kepada 5 orang *staff Pool Bar* untuk menggali informasi mengenai pelaksanaan pelayanan, kendala yang dihadapi, serta upaya dalam menjaga kualitas pelayanan (Kriyantono, 2020). Ketiga, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen pendukung seperti dokumen *Leading Quality Assurance (LQA)*, menu makanan dan minuman, standar penyajian, serta data guest review dari TripAdvisor.

Data sekunder yang digunakan meliputi struktur organisasi *Pool Bar*, dokumen LQA, dan menu list. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif melalui pengorganisasian data ke dalam kategori, penyajian data secara naratif, dan penarikan kesimpulan (Zakariah et al., 2020). Miles et al. (2014) menyatakan bahwa penyajian data yang tersusun sistematis memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan yang bermakna dari data yang diperoleh. Penyajian hasil analisis dilakukan dengan pendekatan naratif deskriptif yang diperkuat dengan kutipan dari hasil wawancara sebagai bukti pendukung temuan penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara mendalam dengan 5 orang *staff Pool Bar Mandapa, A Ritz-Carlton Reserve*, diperoleh gambaran komprehensif tentang penerapan efisiensi dan respons pelayanan di *outlet* ini. Pool Bar mengacu pada standar *Leading Quality Assurance (LQA)* yang terdiri dari 24 indikator penilaian pelayanan sebagai pedoman utama bagi seluruh *staff, apprentice, dan trainee* dalam menjalankan tugasnya.

Tabel 1. Hasil Observasi Penerapan Standar Pelayanan *Staff Pool Bar Mandapa, A Ritz-Carlton Reserve*

No	Hari/Tanggal	Hal yang Diamati	Hasil Observasi
1	Sabtu, 12/04/2025	Penyambutan tamu oleh <i>staff</i>	Tamu disambut dengan ramah dan sesuai standar LQA
2	Sabtu, 12/04/2025	Kecepatan merespons tamu	<i>Staff</i> merespons tamu dengan cepat dan sigap
3	Sabtu, 12/04/2025	Waktu tunggu saat pemesanan	Tidak terjadi waktu tunggu yang lama
4	Sabtu, 12/04/2025	Ketepatan penyajian makanan dan minuman	Pesanan disajikan tepat waktu dan sesuai pesanan
5	Sabtu, 12/04/2025	Pembagian tugas antar <i>staff</i>	Tugas berjalan jelas dan terorganisir
6	Sabtu, 12/04/2025	Kerja sama tim dalam pelayanan	Kerja sama tim berjalan dengan baik

7	Sabtu, 12/04/2025	Proses pelayanan berjalan lancar	Berjalan lancar tanpa hambatan berarti
8	Sabtu, 12/04/2025	Penanganan permintaan khusus tamu	Ditangani dengan baik sesuai standar LQA
9	Sabtu, 12/04/2025	Sikap ramah dan empati <i>staff</i>	<i>Staff</i> menunjukkan sikap ramah dan empati
10	Sabtu, 12/04/2025	Kemampuan memberikan informasi menu	Informasi disampaikan dengan jelas dan tepat
12	Sabtu, 12/04/2025	Kesesuaian pelayanan dengan standar LQA	Seluruh pelayanan telah sesuai standar LQA
12	Sabtu, 12/04/2025	Kondisi saat ramai/peak hours	Pelayanan tetap baik meskipun kondisi ramai
13	Sabtu, 12/04/2025	Kemampuan mengontrol area	Area terpantau dengan baik oleh <i>staff</i>

Sumber: Diadaptasi dari Model SERVQUAL, Parasuraman et al. (1988)

Berdasarkan Tabel 1, seluruh 13 aspek observasi menunjukkan hasil positif, mengindikasikan bahwa penerapan efisiensi dan respons pelayanan *staff* Pool Bar telah berjalan sesuai standar yang ditetapkan.

### Hasil Wawancara

Wawancara mendalam dilakukan dengan 5 orang *staff* Pool Bar Mandapa yang terdiri dari 2 *waitress* tetap, 1 *apprentice*, dan 2 *trainee*. Wawancara difokuskan pada empat tema utama: (1) penerapan standar LQA dalam operasional harian, (2) mekanisme efisiensi dan respons pelayanan, (3) kendala yang dihadapi, dan (4) solusi yang diterapkan. Terkait penerapan standar LQA, seluruh *staff* menegaskan bahwa 24 indikator LQA menjadi panduan utama dalam setiap interaksi dengan tamu. Salah satu *waitress* tetap menyatakan: “Kami selalu berusaha menyambut tamu dalam satu menit pertama mereka tiba di area Pool Bar dan langsung menawarkan *menu* serta *complimentary amenities* agar tamu merasa diperhatikan sejak awal.” Pernyataan ini mengonfirmasi konsistensi penerapan indikator LQA nomor 1 (penyambutan dalam 1 menit) dalam praktik operasional nyata.

Terkait efisiensi respons pelayanan, *apprentice* menyampaikan: “Untuk minuman kami targetkan 5–8 menit, tapi kalau *cocktail* bisa sampai 8 menit karena proses pembuatannya lebih kompleks. Yang penting tamu selalu diberi tahu kalau ada waktu tunggu lebih lama.” Pernyataan ini menggambarkan pemahaman *staff* terhadap standar waktu LQA sekaligus kemampuan mereka dalam mengelola ekspektasi tamu. Terkait kendala, seluruh informan secara konsisten menyebutkan tiga isu utama. Seorang *trainee* menyatakan: “Karena ini *public area*, ada tamu yang ingin *relaxing* dan tidak suka ribut, tapi ada juga yang merasa bebas untuk berenang dan bersuara, jadi kami berada di posisi tengah dan agak sulit mengatur situasi.” Kendala ketidaksesuaian preferensi tamu ini diperparah saat *high season*, sebagaimana disampaikan oleh *waitress* tetap kedua: “Kalau tamu datang bersamaan, kami terkadang bisa *miss* dalam *taking care* tamu karena beban kerja tinggi dalam waktu yang bersamaan.”

Mengenai solusi yang diterapkan, seluruh *staff* menekankan pentingnya *line-up* pra-operasional sebagai mekanisme koordinasi kunci. *Waitress* tetap pertama menjelaskan: “Sebelum buka, kami selalu *line-up* dulu untuk bagi tugas — siapa yang *handle poolside*, siapa yang *taking order*, dan siapa yang jadi *runner*. Ini sangat membantu saat ramai.” Selain itu, pengelolaan area berbasis fungsi kolam juga diterapkan, sebagaimana dijelaskan oleh *apprentice*: “Untuk tamu yang ingin tenang kami arahkan ke *main pool*, sedangkan tamu dengan anak kecil kami arahkan ke area *kids pool*, sehingga semua tamu merasa nyaman.” Temuan wawancara ini secara keseluruhan mengindikasikan bahwa *staff* Pool

Bar Mandapa tidak hanya memahami standar LQA secara prosedural, tetapi juga mampu menginternalisasinya dalam pengambilan keputusan pelayanan secara kontekstual dan adaptif.

### Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan selama periode penelitian Januari–Maret 2025 dengan mengumpulkan bukti visual dan dokumen pendukung operasional Pool Bar. Gambar 1 menampilkan aktivitas *staff* dalam menyambut tamu di area *poolside* sesuai standar LQA, menampilkan postur tubuh, ekspresi wajah, dan teknik penyampaian menu yang profesional. Gambar 2 menampilkan proses penyajian *signature cocktail* dan *complimentary amenities* kepada tamu, memperlihatkan standar presentasi dan ketepatan waktu penyajian. Gambar 3 mendokumentasikan pelaksanaan *line-up* pra-operasional yang menunjukkan pembagian tugas dan briefing tim sebelum Pool Bar dibuka. Gambar 4 mendokumentasikan kondisi area Pool Bar saat *high season*, memperlihatkan bagaimana *staff* mengelola area yang padat sambil tetap mempertahankan kualitas pelayanan. Dokumen LQA yang menjadi acuan seluruh 24 indikator pelayanan juga diperoleh dan digunakan sebagai basis analisis dalam penelitian ini. [Catatan: Gambar 1–4 merupakan foto dokumentasi observasi yang dilampirkan pada dokumen asli penelitian.]

### Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, *staff* Pool Bar Mandapa, A Ritz-Carlton Reserve mempertahankan efisiensi dan respons pelayanan melalui penerapan 24 indikator standar LQA secara konsisten. Standar ini menjadi pedoman operasional yang terstruktur mulai dari penyambutan tamu hingga *farewell*. Parasuraman et al. (1988) menyatakan bahwa *responsiveness* merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, yang ditunjukkan melalui kecepatan dan ketepatan dalam menanggapi kebutuhan tamu.

Efisiensi waktu pelayanan diwujudkan melalui standar yang terukur: tamu disambut dalam waktu maksimal 1 menit di area *lounge*, atau 5 menit di area *poolside*; menu disajikan dan pesanan diambil dalam 5 menit; minuman disajikan dalam 5-8 menit tergantung jenis (*cocktail* 8 menit); makanan disajikan dalam 15-20 menit; dessert dalam 10-15 menit; dan kopi atau teh dalam 5 menit. Standar ini sesuai dengan konsep efisiensi waktu yang dikemukakan Tjiptono (2014), yaitu kemampuan perusahaan memberikan pelayanan cepat tanpa mengurangi kualitas. Daft (2010) menambahkan bahwa efisiensi organisasional tercermin dari kemampuan menghasilkan output maksimal dengan penggunaan sumber daya yang optimal.

Respons pelayanan terwujud melalui beberapa mekanisme yang konsisten. *Staff* secara proaktif menawarkan minuman tambahan ketika gelas tamu tersisa sekitar seperempat, sesuai indikator LQA nomor 15 yang menetapkan standar 2 menit setelah minuman habis (5 menit untuk area *poolside*). Widyaningsih dan Atmoko (2024) menegaskan bahwa *anticipatory service* seperti ini merupakan ciri khas pramusaji profesional yang mampu mengantisipasi kebutuhan tamu sebelum diminta. Check-back dilakukan dengan sapaan seperti "All good so far?" atau "May I assist you with anything else?", dan *farewell* diberikan dengan ungkapan tulus seperti "Thank you for coming, have a nice day" disertai senyum dan kontak mata.

Aspek *product knowledge* juga menjadi kunci efisiensi pelayanan. *Staff* mampu merekomendasikan menu dengan deskripsi yang detail, seperti menjelaskan bahan-bahan lokal dalam Tuna *Poke Bowl* atau komposisi Mandapa Spritz berbahan arak Bali dari ubi jalar. Mereka juga mampu mengakomodasi special *dietary requirements*, seperti

menyajikan *gluten free bread* untuk tamu berkebutuhan diet khusus tanpa perlu diminta ulang. Hal ini mencerminkan dimensi *assurance* dan *empathy* dalam model SERVQUAL yang dikemukakan Parasuraman et al. (1988).

Marthasaputra et al. (2024) dalam penelitiannya di Club Lounge Padma Resort Legian menemukan bahwa penerapan standar pelayanan yang baik berkontribusi signifikan terhadap kepuasan tamu. Temuan serupa juga dikemukakan Dharma et al. (2023), yang membuktikan bahwa pelayanan yang responsif, komunikatif, dan personal meningkatkan kepuasan tamu secara keseluruhan. Penelitian ini memperkuat temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa di konteks Pool Bar hotel reserve ultra-luxury, penerapan standar LQA yang konsisten menjadi fondasi utama terciptanya kepuasan tamu.

Dalam pelaksanaan pelayanan, *staff* Pool Bar menghadapi tiga kendala utama yang dapat mempengaruhi konsistensi efisiensi dan respons pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, *staff* menyampaikan:

"Karena ini public area, ada tamu yang ingin relaxing dan tidak suka ribut, tapi ada juga yang merasa bebas untuk berenang dan bersuara, jadi kami berada di posisi tengah dan agak sulit mengatur situasi."

Pertama, perbedaan karakter dan preferensi tamu di area Pool Bar yang bersifat publik. Sebagian tamu menginginkan suasana tenang untuk bersantai, sementara yang lain merasa bebas untuk beraktivitas lebih dinamis. Kondisi ini menempatkan *staff* pada posisi yang tidak mudah untuk memenuhi ekspektasi semua tamu sekaligus. Febriani dan Suardana (2022) mengidentifikasi bahwa kemampuan membaca dan menyesuaikan diri dengan karakter tamu yang beragam merupakan tantangan umum dalam pelayanan F&B di hotel.

Kedua, peningkatan beban kerja saat *high season* ketika tamu datang secara bersamaan ke area Pool Bar. *Staff* menyatakan bahwa pada kondisi ini mereka terkadang dapat "*miss* dalam *taking care tamu*" karena tingginya beban kerja dalam waktu yang sama. Dengan hanya 5 orang tim (2 *staff*, 1 *apprentice*, 2 *trainee*), kapasitas penanganan tamu secara bersamaan menjadi terbatas. Zeithaml et al. (2013) menyatakan bahwa keterbatasan sumber daya manusia merupakan hambatan utama dalam mempertahankan kualitas responsiveness pada saat permintaan tinggi.

Ketiga, sulitnya memantau pergerakan tamu di area yang terbuka dan memiliki banyak akses keluar-masuk. *Staff* terkadang kehilangan tamu dan tidak sempat memberikan *farewell* karena tamu dapat datang dan pergi dari berbagai arah tanpa pemberitahuan. Hal ini mempengaruhi kelengkapan siklus pelayanan yang diharapkan standar LQA, dan berdampak pada pengalaman keseluruhan tamu.

Untuk mengatasi kendala yang dihadapi, *staff* Pool Bar Mandapa menerapkan tiga solusi utama yang mencerminkan pendekatan sistematis dan kolaboratif.

Pertama, pengelolaan area yang fleksibel untuk mengatasi perbedaan preferensi tamu. Area kolam diarahkan berdasarkan fungsi—*kids pool* untuk aktivitas lebih aktif dan main pool untuk tamu yang ingin bersantai—sehingga *staff* lebih mudah menyesuaikan penempatan tamu. *Staff* juga menerapkan *anticipatory service* dengan menawarkan alternatif tempat duduk bagi tamu yang memerlukan suasana lebih tenang, disampaikan dengan komunikasi yang sopan dan profesional tanpa menimbulkan ketidaknyamanan bagi tamu lain.

Kedua, pelaksanaan *line-up* atau briefing pra-operasional yang menjadi mekanisme kunci dalam menghadapi tantangan *high season*. Sebelum memulai kerja, seluruh tim berkumpul untuk pembagian tugas yang jelas—ada yang menangani tamu *poolside*, *taking order*, atau berperan sebagai *runner*—sehingga pelayanan tetap terorganisir meskipun jumlah tamu meningkat. Selain itu, *well prepare* dan saling membantu antar *staff* diterapkan sebagai prinsip kerja tim. Moenir (2005) menyatakan bahwa koordinasi yang

baik dalam tim pelayanan merupakan prasyarat bagi efisiensi proses pelayanan yang optimal.

Ketiga, pembagian area kerja yang jelas disertai peningkatan *team awareness* untuk mengatasi kendala monitoring pergerakan tamu. Setiap *staff* difokuskan pada zona tertentu sehingga pergerakan tamu di area terbuka dapat dipantau lebih efektif. *Staff* juga meningkatkan kewaspadaan terhadap tamu yang akan meninggalkan area agar *farewell* tetap dapat diberikan sebagai bagian dari siklus pelayanan yang lengkap. Febriani dan Suardana (2022) menekankan bahwa koordinasi antar *staff* merupakan faktor penting dalam menjaga kelancaran pelayanan kepada tamu.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di Pool Bar Mandapa, A Ritz-Carlton Reserve Ubud, Bali, dapat disimpulkan bahwa *staff* Pool Bar telah mempertahankan efisiensi dan respons pelayanan melalui penerapan standar *Leading Quality Assurance* (LQA) secara konsisten pada seluruh 24 indikator pelayanan. Penerapan standar ini mencakup ketepatan waktu dalam setiap tahap pelayanan, dari penyambutan tamu hingga *farewell*, yang didukung oleh *product knowledge* yang baik, sikap proaktif dalam *anticipatory service*, serta kemampuan mengakomodasi kebutuhan diet dan permintaan khusus tamu.

Terdapat tiga kendala utama yang dihadapi: (1) perbedaan karakter dan preferensi tamu di area publik yang menuntut fleksibilitas *staff* dalam menyesuaikan pendekatan pelayanan; (2) peningkatan beban kerja saat *high season* yang berisiko menurunkan konsistensi pelayanan; dan (3) kesulitan memantau pergerakan tamu di area terbuka yang dapat mengganggu kelengkapan siklus pelayanan, khususnya pada tahap *farewell*.

Solusi yang diterapkan meliputi pengelolaan area berbasis fungsi kolam (*kids pool* dan *main pool*), pelaksanaan *line-up* pra-operasional dengan pembagian tugas yang jelas, peningkatan *team awareness* dan koordinasi, serta penerapan *anticipatory service*. Penelitian ini merekomendasikan agar manajemen hotel mempertimbangkan penambahan *staff* pada saat *high season*, penguatan pelatihan dan *refreshment* standar LQA secara berkala, serta pengembangan sistem monitoring tamu berbasis teknologi untuk mendukung kelengkapan siklus pelayanan. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan instrumen pengukuran kepuasan tamu yang lebih terstruktur menggunakan kuesioner berbasis SERVQUAL untuk memperkuat validitas temuan secara kuantitatif.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Dra. Ni Luh Putu Sri Widhiastuty, M.Hum. dan Ibu Ni Nyoman Nidya Tianingrum, S.Pd., M.Pd. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyelesaian penelitian ini. Terima kasih juga disampaikan kepada Bapak Jake Tito Ryan Widi Nugroho selaku Training Manager/Human Resource Manager dan Bapak I Nyoman Wijana selaku Manager Sommelier Pool Bar Mandapa, A Ritz-Carlton Reserve Ubud, Bali atas izin penelitian dan dukungan data yang diberikan, serta kepada seluruh *staff* Pool Bar yang telah bersedia menjadi informan penelitian.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Bogdan, R. C., & Biklen, S. K. (1982). *Qualitative research for education: An introduction to theory and methods*. Allyn and Bacon.
- Daft, R. L. (2010). *Management*. South-Western Cengage Learning.
- Dharma, P. G. W., Redjasa, K., Sudiarta, M., Ginaya, G., & Budarma, K. (2023). Providing customer satisfaction through excellent service of butlers in Samaja Villa Kunti Seminyak. *Journal of Applied Sciences in Travel and Hospitality*, 2(1), 1-10.
- Febriani, K. A., & Suardana, I. K. (2022). Analisis kualitas pelayanan food and beverage service dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Nusa Dua Bali. *Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional*.
- Kriyantono, R. (2020). *Teknik praktis riset komunikasi: Disertai contoh praktis riset media, public relations, advertising, komunikasi organisasi, komunikasi pemasaran (9th ed.)*. Kencana.
- Marthasaputra, Andayani, & Parma. (2024). Kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan tamu di Club Lounge Padma Resort Legian, Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan*.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook (3rd ed.)*. SAGE Publications.
- Moenir. (2005). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Noviastuti, & Astuti. (2022). Peran industri perhotelan dalam meningkatkan kepuasan tamu melalui pelayanan. *Jurnal Pariwisata*.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi.
- Widyaningsih, H., & Atmoko, T. P. H. (2024). Pelaksanaan tugas dan kerja sama pramusaji dalam melayani tamu di Cavinton Hotel Yogyakarta. *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*.
- Zakariah, Afriani, V., & Zakariah, K. M. (2020). *Metodologi penelitian kualitatif, kuantitatif, action research, research and development (R&D)*. Yayasan Pondok Pesantren Al Mawaddah Warrahmah.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill.



Jurnal Ekonomika, Bisnis, dan Humaniora

Vol. 5, No. 1 April 2026

Available online at <https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakadara/index>

Research Article

e-ISSN: 2963-0924