



## INTISARI

Laporan Tugas Akhir ini mengkaji tentang implementasi prosedur teknis pelayanan reservasi di Rob Peetoom Hairspa Bali. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui jenis – jenis reservasi dan media reservasi, prosedur pelayanan reservasi, kendala yang dihadapi oleh resepsionis dan penanganannya dalam pelayanan reservasi di Rob Peetoom Hairspa Bali sebagai salah satu perusahaan dalam sektor kecantikan dan spa di industri pariwisata.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualifikasi. Pengumpulan data dilakukan dengan beberapa metode yaitu observasi, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi. Data yang dikumpulkan oleh penulis adalah data primer dan sekunder, data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dengan *head of reception* Rob Peetoom Hairspa Bali, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumentasi, literasi dan artikel terkait perusahaan. Data tersebut dianalisa untuk menggambarkan dan menyelesaikan permasalahan yang diteliti oleh penulis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan reservasi sangat menentukan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Sehingga, beban tugas, prosedur operasional yang efektif, dan aturan perusahaan dalam pelayanan reservasi sangat berpengaruh pada kendala yang dihadapi oleh seorang resepsionis, baik kendala yang dihadapi dari segi *human – error* maupun media reservasi yang digunakan dimana kendala tersebut mempengaruhi kualitas pelayanan reservasi di Rob Peetoom Hairspa Bali.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Reservasi, Resepsionis, *Spa Tourism, Wellness Tourism*



## **ABSTRACT**

*This Final Report examines the implementation of the technical reservation service procedure at Rob Peetoom Hairspa Bali. This research was conducted to find out the types of reservation and reservation media, reservation service procedure, constraint faced by receptionist and handling in reservation service at Rob Peetoom Hairspa Bali as one of the companies in beauty sector and spa in tourism industry.*

*This research uses descriptive qualification research method. Data collection was done by several methods, namely observation, interview, literature study and documentation. Data collected by the authors are primary and secondary data, primary data obtained from interview with head of reception Rob Peetoom Hairspa Bali, while secondary data obtained from documentation, literasi and related articles company. The data is analyzed to illustrate and solve the problems studied by the author.*

*The results showed that the reservation service procedure greatly determines the quality of services provided to guests. Thus, the task load, effective operational procedures, and company rules in the reservation service are very influential on the constraints faced by a receptionist, whether the obstacles faced in terms of human - error or reservation media used where the constraints affect the quality of reservation service at Rob Peetoom Hairspa Bali.*

**Keywords: Service, Reservation, Receptionist, Spa Tourism, Wellness Tourism**