Implementasi Peran Wes Dan One Stop Service Telephone Operator Dalam Mendukung Personalisasi Tamu Di The Westin Resort Nusa Dua Bali

Grace Celin Manullang
Bandung, Indonesia
gracecelin4@gmail.com

Personalisasi pelayanan merupakan salah satu strategi yang diterapkan dalam industri perhotelan untuk menciptakan pengalaman menginap yang berkualitas dan meningkatkan kepuasan tamu. Keberhasilan implementasi personalisasi pelayanan dipengaruhi oleh peran Westin Experience Specialist dan One Stop Service Telephone Operator dalam memahami kebutuhan tamu, memberikan pelayanan yang responsif, serta menjaga koordinasi antardepartemen. Berdasarkan kondisi tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana peran dan prosedur kerja Westin Experience Specialist serta One Stop Service Telephone Operator dalam mengimplementasikan personalisasi tamu guna menciptakan *service excellence* di The Westin Resort Nusa Dua, Bali. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran dan prosedur kerja kedua bagian tersebut dalam mendukung terciptanya *service excellence*. Metode penelitian yang digunakan adalah observasi langsung, dan studi terhadap standar operasional perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Westin Experience Specialist berperan dalam mengidentifikasi kebutuhan dan preferensi tamu, mempersiapkan layanan yang dipersonalisasi, serta membangun hubungan yang positif dengan tamu. Sementara itu, One Stop Service Telephone Operator berperan sebagai pusat komunikasi yang menangani berbagai permintaan tamu secara cepat, tepat, dan efektif. Implementasi kedua peran tersebut didukung oleh pemanfaatan sistem LightSpeed dan Island, penerapan standar operasional perusahaan, serta koordinasi yang baik antardepartemen. Dengan demikian, personalisasi pelayanan melalui peran Westin Experience Specialist dan One Stop Service Telephone Operator memberikan kontribusi yang signifikan dalam menciptakan *service excellence*, meningkatkan kepuasan tamu, dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan di The Westin Resort Nusa Dua, Bali.

Kata kunci: personalisasi tamu, *front office*, *service excellence*, *telephone operator*, *Westin Experience Specialist*.

I. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan kegiatan perjalanan sementara yang dilakukan seseorang di luar tempat tinggalnya untuk berbagai tujuan, seperti bisnis, rekreasi, maupun pendidikan. Setelah pandemi COVID-19, sektor pariwisata mengalami pemulihan yang signifikan. Menurut UN Tourism (2024), jumlah wisatawan internasional telah mencapai sekitar 1,4 miliar orang atau sekitar 99% dari tingkat sebelum pandemi. Peningkatan aktivitas wisata tersebut turut mendorong pertumbuhan industri perhotelan sebagai penyedia akomodasi bagi wisatawan.

Dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan dan pengalaman tamu. Salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan adalah Front Office karena menjadi bagian pertama dan terakhir yang berinteraksi dengan tamu selama siklus menginap. Oleh karena itu, pelayanan yang profesional serta mampu memenuhi kebutuhan tamu menjadi kunci dalam menciptakan pengalaman menginap yang berkesan.

The Westin Resort Nusa Dua, Bali sebagai salah satu hotel berbintang di bawah Marriott International menerapkan pelayanan yang berorientasi pada personalisasi tamu. Personalisasi merupakan upaya hotel dalam menyesuaikan pelayanan berdasarkan kebutuhan, preferensi, dan karakteristik tamu sehingga tercipta pengalaman menginap yang lebih nyaman dan berkesan. Dalam pelaksanaannya, personalisasi didukung oleh beberapa bagian Front Office, khususnya Westin Experience Specialist (WES) dan One Stop Service Telephone Operator, yang berperan dalam mengumpulkan informasi tamu, memenuhi permintaan tamu, serta membangun komunikasi yang efektif selama masa menginap.

Di dunia kerja, pelayanan tidak hanya berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP), tetapi juga menuntut kemampuan memahami kebutuhan tamu, membangun hubungan yang baik, serta memanfaatkan sistem operasional hotel untuk mendukung pelayanan yang lebih personal.

Berdasarkan hasil observasi di The Westin Resort Nusa Dua, Bali, ditemukan beberapa kendala dalam implementasi personalisasi tamu, antara lain perlunya pemahaman mengenai peran Westin Experience Specialist dan One Stop Service Telephone Operator, penerapan standar personalisasi pelayanan, serta kemampuan komunikasi dalam mendukung interaksi dengan tamu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi personalisasi pelayanan memerlukan kompetensi operasional dan komunikasi yang memadai.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini akan mengkaji implementasi peran Westin Experience Specialist dan One Stop Service Telephone Operator dalam mendukung personalisasi tamu di The Westin Resort Nusa Dua, Bali. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai peran, prosedur kerja, serta kontribusi kedua bagian tersebut dalam meningkatkan pengalaman menginap tamu.

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Bagaimana peran dan prosedur Westin Experience Specialist dalam mendukung personalisasi tamu di The Westin Resort Nusa Dua, Bali?

Bagaimana peran dan prosedur One Stop Service Telephone Operator dalam mendukung personalisasi tamu di The Westin Resort Nusa Dua, Bali?

Untuk menjawab rumusan masalah tersebut, penelitian dilakukan melalui observasi langsung, menganalisis Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan, serta mendokumentasikan pelaksanaan tugas pada kedua bagian tersebut.

II. KAJIAN TEORI

A. Personalisasi Tamu

Personalisasi tamu (guest personalization) merupakan strategi pelayanan yang berfokus pada pemberian pengalaman menginap yang disesuaikan dengan kebutuhan, preferensi, serta karakteristik masing-masing tamu. Menurut Tjiptono dan Chandra (2016), pelayanan yang berorientasi pada pelanggan dilakukan dengan memahami kebutuhan individu sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Dalam konteks industri perhotelan, Walker (2021) menambahkan bahwa keberhasilan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh fasilitas yang dimiliki hotel, tetapi juga oleh kemampuan karyawan dalam mengenali harapan dan kebutuhan tamu secara individual.

Dalam industri perhotelan, personalisasi dilakukan melalui pengumpulan informasi tamu, pemanfaatan riwayat kunjungan, serta komunikasi yang bersifat individual sehingga mampu menciptakan pengalaman yang lebih berkesan. Personalisasi tidak hanya meningkatkan kenyamanan tamu, tetapi juga berkontribusi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.

B. *Westin Experience Specialist*

Westin Experience Specialist (WES) merupakan bagian dari Front Office yang bertanggung jawab menciptakan pengalaman tamu melalui pelayanan yang bersifat personal. Tugas WES meliputi penyambutan tamu, pemberian informasi mengenai fasilitas hotel, pendampingan menuju kamar, pencatatan preferensi tamu, serta penyediaan welcome amenity dan special occasion setup bagi tamu VIP maupun anggota Marriott Bonvoy. Melalui interaksi langsung dengan tamu, WES berperan dalam membangun hubungan yang lebih dekat sehingga pelayanan yang diberikan dapat disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing tamu.

C. One Stop Service Telephone Operator

One Stop Service Telephone Operator merupakan sistem pelayanan terintegrasi yang menjadikan Telephone Operator sebagai pusat komunikasi dalam memenuhi berbagai kebutuhan tamu. Melalui konsep one stop service, seluruh permintaan tamu, seperti informasi hotel, pemesanan layanan, hingga koordinasi dengan departemen lain, dapat dilakukan melalui satu jalur komunikasi. Sistem ini didukung oleh penggunaan Guest Experience Platform (GXP), Mobile Chat, dan aplikasi operasional lainnya sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, dan terdokumentasi dengan baik.

D. Guest Experience

Guest experience merupakan keseluruhan pengalaman yang dirasakan tamu selama berinteraksi dengan hotel, mulai dari sebelum kedatangan, saat menginap, hingga setelah check-out. Menurut Gentile, Spiller, dan Noci (2007), *customer experience* merupakan pengalaman yang muncul dari berbagai interaksi antara pelanggan dengan produk, perusahaan, maupun unsur organisasi. Pengalaman tersebut bersifat individual karena melibatkan respons pelanggan pada berbagai dimensi, seperti aspek rasional, emosional, sensorik, fisik, dan spiritual.Pengalaman tersebut dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, komunikasi, kecepatan respons, serta kemampuan hotel dalam memahami kebutuhan tamu. Pelayanan yang bersifat personal diyakini mampu meningkatkan kepuasan tamu sekaligus membangun loyalitas terhadap hotel.

III. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif karena bertujuan mendeskripsikan implementasi peran Westin Experience Specialist dan One Stop Service Telephone Operator dalam mendukung personalisasi tamu di The Westin Resort Nusa Dua, Bali. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai proses pelayanan yang diterapkan selama kegiatan operasional. Penelitian dilaksanakan di The Westin Resort Nusa Dua, Bali. Objek penelitian difokuskan pada dua bagian Front Office, yaitu Westin Experience Specialist dan One Stop Service Telephone Operator.

Data diperoleh melalui observasi langsung terhadap aktivitas operasional, dan studi dokumentasi berupa Standard Operating Procedure (SOP), dokumen operasional perusahaan, dan sistem pendukung pelayanan yang digunakan. Selain observasi, data penelitian diperoleh melalui pencatatan terhadap prosedur kerja, proses pelayanan, serta implementasi personalisasi tamu yang dilakukan pada kedua bagian tersebut. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif dengan cara mengelompokkan informasi berdasarkan peran, prosedur kerja, serta implementasi personalisasi tamu pada masing-masing bagian. Selanjutnya, hasil analisis diinterpretasikan untuk menjelaskan kontribusi Westin Experience Specialist dan One Stop Service Telephone Operator dalam mendukung pelayanan yang lebih personal kepada tamu.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 HASIL AKHIR (LUARAN)

Bab ini akan menjelaskan secara rinci mengenai hasil, capaian, serta pembahasan dari rumusan masalah yang telah dijelaskan pada BAB I.

A. Peran dan prosedur Westin Experience Specialist dalam melakukan personalisasi tamu

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui observasi di The Westin Resort Nusa Dua, Bali, diketahui bahwa Westin Experience Specialist (WES) memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung implementasi personalisasi pelayanan kepada tamu. Peran tersebut tidak hanya diwujudkan melalui pemberian pelayanan secara langsung kepada tamu, *tetapi juga melalui pengelolaan informasi preferensi tamu serta koordinasi dengan berbagai departemen untuk memastikan setiap kebutuhan tamu dapat dipenuhi secara optimal.*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses personalisasi telah dimulai sejak tamu pertama kali tiba di hotel. Pada tahap ini, Lobby Ambassador sebagai bagian dari Westin Experience Specialist bertanggung jawab menyambut

tamu, mengarahkan tamu menuju Front Desk, memberikan welcome drink, serta memperkenalkan berbagai fasilitas yang tersedia di hotel. Interaksi awal tersebut tidak hanya bertujuan memberikan sambutan kepada tamu, tetapi juga dimanfaatkan untuk membangun komunikasi interpersonal sehingga staf dapat memperoleh informasi mengenai tujuan perjalanan, pengalaman menginap sebelumnya, maupun momen khusus yang sedang dirayakan oleh tamu. Melalui percakapan tersebut, berbagai informasi mengenai preferensi tamu, seperti perayaan ulang tahun, anniversary, honeymoon, maupun kebutuhan khusus lainnya dapat diperoleh secara langsung. Informasi tersebut kemudian dicatat ke dalam Guest Engagement Report dan WES Log sebagai dasar dalam memberikan pelayanan yang lebih personal. Temuan ini menunjukkan bahwa personalisasi pelayanan tidak hanya bergantung pada data reservasi, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan staf dalam membangun hubungan yang baik dengan tamu melalui komunikasi yang efektif.

Temuan penelitian tersebut sejalan dengan konsep personalisasi pelayanan yang menyatakan bahwa pelayanan yang disesuaikan dengan karakteristik, kebutuhan, dan preferensi masing-masing tamu mampu menciptakan pengalaman menginap yang lebih berkesan. Oleh karena itu, kemampuan komunikasi menjadi salah satu kompetensi utama yang harus dimiliki oleh seorang Westin Experience Specialist.

Selain berinteraksi secara langsung dengan tamu, Westin Experience Specialist juga berperan dalam mengelola berbagai bentuk pelayanan personalisasi sebelum tamu memasuki kamar. Bentuk pelayanan tersebut diwujudkan melalui penyediaan welcome amenity, special occasion setup, welcome card, serta turn down amenity yang disesuaikan dengan kategori maupun preferensi tamu. Berdasarkan hasil observasi, penyediaan pelayanan tersebut dilakukan melalui beberapa tahapan yang telah distandarkan oleh perusahaan.

Tahapan pertama dimulai dengan melakukan peninjauan terhadap Guest Planning Screen (GPS) sebanyak tiga kali dalam sehari untuk memperoleh informasi mengenai tamu yang akan datang. Selanjutnya mengunduh Crystal Report yang berisi daftar reservasi tamu, kemudian menyusun Bojan List sebagai daftar tamu transient yang akan menjadi dasar dalam penyusunan berbagai kebutuhan personalisasi. Berdasarkan data tersebut, Westin Experience Specialist kemudian menyiapkan daftar Welcome Card bagi tamu VIP, Marriott Bonvoy Elite Member, maupun tamu yang menginap pada tipe kamar tertentu. Selain itu, staf juga menyusun daftar Turn Down Amenity serta melakukan pemesanan berbagai amenity melalui Guest Experience Platform (GXP) sesuai dengan informasi preferensi yang telah diperoleh sebelumnya.

Tahap berikutnya adalah melakukan penataan amenity di kamar tamu. Bentuk personalisasi yang diberikan antara lain berupa art towel, dekorasi cermin (mirror art), penempatan vas bunga, kartu ucapan, maupun special occasion setup sesuai kebutuhan tamu. Setelah seluruh amenity dikirimkan ke kamar, staf melakukan proses summary untuk memastikan seluruh permintaan telah terpenuhi. Selanjutnya dilakukan penulisan Welcome Card untuk tamu yang akan datang pada hari berikutnya, penyampaian laporan mengenai amenity yang masih tertunda melalui grup komunikasi internal, pengiriman laporan kepada pimpinan, serta pencatatan pengeluaran amenity pada weekly forecast.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur tersebut menggambarkan bahwa personalisasi pelayanan bukan merupakan aktivitas yang dilakukan secara spontan, melainkan suatu proses yang telah dirancang secara sistematis melalui koordinasi antardepartemen dan pemanfaatan sistem informasi hotel. Dengan adanya prosedur yang terstruktur, setiap informasi mengenai tamu dapat terdokumentasi dengan baik sehingga meminimalkan kemungkinan terjadinya kesalahan pelayanan.

Selain menjalankan fungsi pelayanan, Westin Experience Specialist juga memiliki tanggung jawab dalam menangani keluhan tamu. Berdasarkan hasil observasi, penyelesaian keluhan dilakukan dengan menerapkan model L.E.A.R.N, yaitu *Listen, Empathy, Apologize, Resolve,* dan *Notify*. Model tersebut digunakan sebagai pedoman bagi staf dalam memberikan respons terhadap setiap keluhan tamu secara profesional.

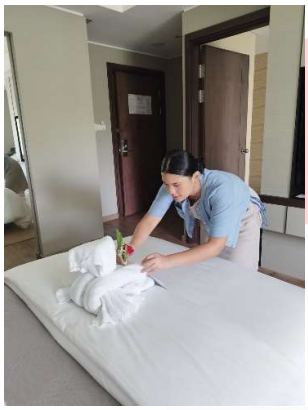
Sebagai contoh, ketika tamu menyampaikan keluhan mengenai Air Conditioner yang tidak berfungsi dengan baik, staf terlebih dahulu mendengarkan keluhan secara menyeluruh, menunjukkan empati terhadap ketidaknyamanan yang dialami tamu, menyampaikan permohonan maaf, menawarkan solusi yang sesuai, kemudian memberikan informasi mengenai perkembangan penanganan masalah tersebut. Seluruh keluhan yang diterima kemudian didokumentasikan ke dalam Guest Experience Platform (GXP) sehingga dapat dipantau oleh manajemen dan dijadikan bahan evaluasi pada kegiatan roll call.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa penanganan keluhan juga menjadi bagian dari implementasi personalisasi pelayanan. Hal ini disebabkan setiap keluhan ditangani berdasarkan kondisi yang dialami masing-masing tamu sehingga solusi yang diberikan dapat berbeda sesuai kebutuhan. Dengan demikian, personalisasi tidak hanya diwujudkan melalui pemberian amenity maupun pelayanan khusus, tetapi juga melalui kemampuan hotel dalam memberikan penyelesaian masalah secara cepat, tepat, dan berorientasi pada kepuasan tamu.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi peran Westin Experience Specialist memberikan kontribusi yang signifikan terhadap terciptanya personalisasi pelayanan di The Westin Resort Nusa Dua, Bali. Kontribusi tersebut terlihat dari kemampuan staf dalam mengidentifikasi preferensi tamu, mendokumentasikan informasi penting, mengoordinasikan penyediaan berbagai bentuk pelayanan personal, serta membangun hubungan yang positif dengan tamu selama masa menginap.

Penerapan prosedur kerja yang didukung oleh sistem operasional hotel, seperti Guest Planning Screen (GPS), Crystal Report, LightSpeed, dan Guest Experience Platform (GXP), juga berkontribusi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, implementasi sistem tersebut memberikan beberapa manfaat, yaitu meningkatkan efektivitas pelayanan kepada tamu, mempermudah koordinasi antardepartemen, mendukung terciptanya pelayanan yang lebih personal, meningkatkan kepuasan dan kenyamanan tamu,

mempermudah akses terhadap informasi tamu, serta membantu menjaga konsistensi standar pelayanan hotel.
Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa Westin Experience Specialist merupakan salah satu bagian yang memiliki peran strategis dalam implementasi personalisasi pelayanan. Keberhasilan personalisasi tidak hanya ditentukan oleh tersedianya fasilitas maupun standar operasional, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan staf dalam membangun komunikasi, memahami kebutuhan tamu, memanfaatkan sistem informasi hotel, serta menjalin koordinasi yang baik dengan departemen lain sehingga pengalaman menginap yang diberikan menjadi lebih berkesan dan sesuai dengan harapan tamu.



GAMBAR 1
Set up art towel
Sumber: Dokumentasi Penulis 2026

B. Peran dan prosedur Telephone Operator dalam melakukan personalisasi tamu
Berdasarkan hasil penelitian**,** One Stop Service Telephone Operator memiliki peran yang penting dalam mendukung implementasi personalisasi pelayanan di The Westin Resort Nusa Dua, Bali. Berbeda dengan Westin Experience Specialist yang berinteraksi secara langsung dengan tamu, Telephone Operator berperan sebagai pusat komunikasi yang menghubungkan tamu dengan berbagai departemen di hotel. Melalui konsep *one stop service*, seluruh kebutuhan tamu dapat dilayani melalui satu jalur komunikasi sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat, efektif, dan terintegrasi.
Hasil observasi menunjukkan bahwa setiap permintaan yang disampaikan tamu melalui sambungan telepon kamar akan diterima dan ditindaklanjuti oleh Telephone Operator. Permintaan tersebut meliputi layanan pengambilan bagasi saat proses check-out, pemesanan makanan dan minuman, permintaan layanan *baby sitter*, informasi mengenai fasilitas hotel maupun *day pass*, serta berbagai kebutuhan lainnya. Setelah menerima permintaan tamu, Telephone Operator akan mengoordinasikan informasi tersebut kepada departemen terkait dan memastikan bahwa setiap permintaan ditangani sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Temuan ini menunjukkan bahwa peran Telephone Operator tidak hanya sebatas penerima panggilan, tetapi juga sebagai koordinator pelayanan yang memastikan setiap kebutuhan tamu terpenuhi secara tepat waktu.
Selain menerima panggilan telepon, implementasi personalisasi pelayanan juga didukung melalui penggunaan fitur Mobile Chat yang terintegrasi dengan Guest Experience Platform (GXP)**.** Berdasarkan hasil penelitian, Mobile Chat memungkinkan tamu berkomunikasi dengan pihak hotel sejak dua hari sebelum kedatangan, selama masa menginap, hingga dua hari setelah check-out. Sistem tersebut memberikan kemudahan bagi tamu untuk menyampaikan berbagai kebutuhan maupun preferensi tanpa harus datang langsung ke Front Office.
Setiap pesan yang diterima melalui Mobile Chat akan masuk ke dalam sistem GXP dan ditampilkan dalam bentuk notifikasi yang harus segera ditindaklanjuti oleh Telephone Operator. Berdasarkan standar operasional yang diterapkan di The Westin Resort Nusa Dua, Bali, setiap pesan tamu harus memperoleh respons awal dalam waktu kurang dari lima menit. Untuk memenuhi standar tersebut, sistem menyediakan *template message* yang dapat digunakan sebagai respons sementara, seperti kalimat *"We will respond you shortly"* sebelum staf memberikan jawaban yang lebih lengkap sesuai dengan kebutuhan tamu.
Hasil observasi menunjukkan bahwa penggunaan Mobile Chat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap implementasi personalisasi pelayanan. Salah satu contoh yang ditemukan selama penelitian adalah ketika seorang tamu Marriott Bonvoy Gold Elite Member menyampaikan melalui Mobile Chat bahwa kunjungannya bertujuan merayakan ulang tahun pernikahan ke-50 serta memiliki kondisi *lactose intolerant*. Informasi tersebut kemudian ditindaklanjuti oleh Telephone Operator dengan memberikan respons yang bersifat personal, menyampaikan apresiasi atas loyalitas tamu sebagai anggota Marriott Bonvoy, serta mengonfirmasi bahwa hotel akan menyiapkan dekorasi sederhana dan kue yang telah disesuaikan dengan kebutuhan diet tamu.
Temuan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh Telephone Operator tidak hanya berfungsi sebagai penyampaian informasi, tetapi juga menjadi media untuk membangun hubungan yang lebih personal dengan tamu. Penyusunan respons yang menggunakan sapaan nama tamu, ungkapan terima kasih, serta perhatian terhadap kebutuhan khusus mencerminkan penerapan *hospitality behaviour* yang menjadi bagian dari strategi personalisasi pelayanan hotel.
Setelah memberikan respons kepada tamu, Telephone Operator juga memiliki tanggung jawab untuk mendokumentasikan seluruh informasi penting ke dalam sistem LightSpeed dan Guest Experience Platform (GXP)**.** Informasi mengenai perayaan hari istimewa, preferensi makanan, kebutuhan khusus, maupun permintaan lainnya dicatat sebagai komentar (*guest comment*) sehingga dapat diakses oleh departemen lain, khususnya Westin Experience Specialist. Selain melalui sistem, koordinasi juga dilakukan melalui media komunikasi internal, seperti grup WhatsApp, untuk memastikan setiap permintaan tamu segera ditindaklanjuti.
Berdasarkan hasil penelitian, proses tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan personalisasi pelayanan tidak hanya bergantung pada kemampuan individu dalam memberikan pelayanan, tetapi juga dipengaruhi oleh efektivitas koordinasi antardepartemen. Integrasi antara Telephone Operator dengan Westin Experience Specialist

memungkinkan informasi mengenai preferensi tamu dapat diteruskan secara cepat sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih tepat sasaran dan sesuai dengan harapan tamu.

Pemanfaatan sistem digital, seperti Mobile Chat, LightSpeed, dan Guest Experience Platform (GXP), juga memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Seluruh informasi mengenai preferensi, riwayat permintaan, maupun keluhan tamu tersimpan dalam sistem sehingga dapat digunakan sebagai referensi pada kunjungan berikutnya. Dengan demikian, hotel mampu memberikan pelayanan yang lebih konsisten kepada tamu yang pernah menginap sebelumnya tanpa harus mengumpulkan kembali informasi yang sama.

Temuan penelitian ini sejalan dengan konsep personalisasi pelayanan yang menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dalam memahami kebutuhan tamu serta membangun pengalaman menginap yang lebih individual. Melalui sistem yang terintegrasi, hotel dapat memberikan pelayanan yang lebih responsif, akurat, dan sesuai dengan karakteristik masing-masing tamu.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa One Stop Service Telephone Operator memiliki kontribusi yang signifikan dalam mendukung implementasi personalisasi pelayanan di The Westin Resort Nusa Dua, Bali. Peran tersebut diwujudkan melalui pelayanan komunikasi yang cepat, koordinasi antardepartemen yang efektif, pendokumentasian preferensi tamu secara sistematis, serta pemanfaatan teknologi informasi yang mendukung terciptanya pelayanan yang lebih personal. Dengan demikian, Telephone Operator tidak hanya berfungsi sebagai pusat komunikasi hotel, tetapi juga menjadi salah satu faktor yang mendukung terciptanya guest experience yang berkualitas dan meningkatkan kepuasan tamu selama menginap.



GAMBAR 2
Menerima panggilan masuk
Sumber: Dokumentasi Penulis 2026

V. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Implementasi peran dan prosedur one stop service Telephone Opreator dan Westin Experience Specialist terhadap personalisasi tamu di The Westin Resort Nusa Dua, Bali. Berdasarkan hasil praktik kerja lapangan dan pembahasan yang telah diuraikan, ditemukan bahwa terciptanya personalisasi tamu dipengaruhi oleh beberapa hal yaitu:

A. Prosedur kerja yang diterapkan, sistem untuk dapat menyimpan segala informasi tamu, dan peran setiap pekerja atau karyawan untuk mengulik prefrensi tamu. Untuk urain yang lebih jelas, pada bagian Westin Experience Specialist, personalisasi pelayanan dilakukan melalui *hospitality behaviour* seperti ketika menyambut tamu, memberi informasi hotel, mengantar tamu ke kamar, serta mempersiapkan amenity dan special occasion set-up bagi tamu VIP, Elite Member Marriott Bonvoy, maupun tamu dengan kebutuhan khusus. Hospitality behaviour telah diterapkan dalam hotel melalui L.E.A.R.N dan G.U.E.S.T model yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya.

B. Telephone Operator, penerapan konsep one stop service membantu tamu memperoleh pelayanan secara cepat, efektif, dan terintegrasi melalui satu jalur komunikasi. Untuk membuat personalisasi jauh lebih terasa, seorang telephon operator mampu untuk memberikan *hospitality behaviour* yaitu keramahan, empati dan kemampuan untuk menangani pertanyaan ataupun permintaan tamu sesuai dengan prosedur yang ada. Lalu berdasarkan hasil praktik kerja lapangan yang telah dilaksanakan, penulis menilai bahwa:

i. Saran secara Praktis Bagi The Westin Resort Nusa Dua, Bali, disarankan untuk terus meningkatkan kompetensi Westin Experience Specialist dan One Stop Service Telephone Operator melalui pelatihan berkala mengenai komunikasi interpersonal, pengetahuan produk, pemanfaatan sistem pendukung, serta teknik personalisasi pelayanan. Selain itu, koordinasi antar departemen perlu terus diperkuat agar informasi mengenai preferensi dan kebutuhan tamu dapat tersampaikan secara akurat sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih konsisten dan mampu menciptakan pengalaman menginap yang berkesan.

ii. Saran secara akademis bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian mengenai personalisasi pelayanan di industri perhotelan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed methods sehingga dapat mengukur pengaruh peran Westin Experience Specialist dan One Stop Service Telephone Operator terhadap kepuasan, loyalitas, maupun pengalaman tamu secara lebih objektif. Selain itu, penelitian dapat dilakukan pada hotel dengan karakteristik atau merek yang berbeda agar diperoleh gambaran yang lebih luas mengenai implementasi personalisasi pelayanan di industri perhotelan.

REFERENSI

[1]. Galicic and S. Ivanovic, “Using the LEARN Model to Resolve Guest Complaints,” *Tourism and Hospitality Management*, vol. 14, no. 2, pp. 241–250, 2008.

[2]. C. Gentile, N. Spiller, and G. Noci, “How to Sustain the Customer Experience: An Overview of Experience Components that Co-create Value with the Customer,” *European Management Journal*, vol. 25, no. 5, pp. 395–410, Oct. 2007, doi: 10.1016/j.emj.2007.08.005.

[3]. M. Isma, I. Arista, and A. Sudarsono, “Peran Personalized Service, Komunikasi Interpersonal, dan Hospitality Behavior Front Office dalam Meningkatkan Positive Guest Experience Tamu Hotel,” *TOBA (Journal of Tourism, Hospitality and Destination)*, vol. 5, no. 2, pp. 168–178, May 2026, doi: 10.55123/toba.v5i2.8127.

[4]. Nina. Noviastuti, "Peran Reservasi dalam Meningkatkan Pelayanan terhadap Tamu di Hotel Novotel Lampung," *JN*, vol. 3, no. 1, Feb. 2020.
[5]. M. J. O'Fallon and D. G. Rutherford, *Hotel Management and Operations*, 6th ed. Hoboken, NJ, USA: John Wiley & Sons, 2011.
[6]. S. P. Rianty and A. N. Prastian, "Analisis Kualitas Pelayanan dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Hotel Sari Ater Kamboti," *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, vol. 10, no. 4, pp. 2566–2573, Aug. 2024.
[7]. I. K. Sudarsana, I. W. Suardana, and N. M. S. Wijaya, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu Hotel," *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, vol. 9, no. 2, pp. 123–130, 2020.
[8]. B. Swasto, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang, Indonesia: UB Press, 2011.
[9]. F. Tjiptono and G. Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, 4th ed. Yogyakarta, Indonesia: Andi, 2016.
[10]. J. R. Walker, *Introduction to Hospitality*, 8th ed. New York, NY, USA: Pearson, 2021