

TUGAS AKHIR

PENANGANAN DEPARTURE CALL UNTUK FIT OLEH FRONT DESK AGENT PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA



I Gede Duta Wibawa

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN DEPARTURE CALL UNTUK FIT
OLEH FRONT DESK AGENT
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA**



Oleh
I Gede Duta Wibawa
NIM. 2015823006

**PROGRAM STUDI D III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PENANGANAN DEPARTURE CALL UNTUK FIT
OLEH FRONT DESK AGENT
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA**

Oleh
I Gede Duta Wibawa
NIM. 2015823006

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I

Tyas Raharjeng P., S.Ant., M.Sc
NIP. 199001132019032015

Pembimbing II

Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia
NIP. 198912252022032007

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata



Prof. Ni Made Eridawati, MATM., Ph.D
NIP 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali -80364
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Gede Duta Wibawa
NIM : 2015823006
Program Studi : D III Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN DEPARTURE CALL UNTUK FIT OLEH FRONT DESK
AGENT PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI RENAISSANCE
BALI ULUWATU RESORT & SPA”**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



Nama : I Gede Duta Wibawa

NIM : 2015823006

PS : D III Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul Penanganan *Departure Call* untuk *FIT* oleh Front Desk Agent pada Front Office Department di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan *Departure Call* untuk *FIT* yang dilakukan oleh Front Desk Agent pada Front Office department di Renaissance Bali Uluwatu Resort & SPA.

Dalam proses penulisan Tugas Akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
5. Tyas Raharjeng Pamularsih, S.Ant., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan Bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Bapak Martin Ehlers selaku General Manager di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
8. Ibu Laura Maria Fernandez selaku Learning and Development Coordinator di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk belajar serta memperoleh informasi untuk penulisan Tugas Akhir ini.
9. Bapak Simon Eka Putra selaku Front Office Manager di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk belajar serta memperoleh informasi untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
10. Bapak Budi Artawan dan Ibu Mona Tiolanda Luciana selaku Front Desk Supervisor di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang telah memberikan

kesempatan untuk belajar dan memperoleh informasi untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.

11. Seluruh staf Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini.
12. Bapak I Gede Eka Ariana dan Ibu Ni Made Resmiadi, kedua orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan Tugas Akhir ini.
13. Seluruh teman-teman di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan motivasi dan semangat kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan Tugas Akhir ini.

Badung, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

ISI	HALAMAN
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABLE	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	5
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Hotel	9
1. Pengertian Hotel	9
2. Klasifikasi Hotel	9
B. Front Office Department	12
1. Pengertian Front Office Department.....	12
2. Section di Front Office Department	13
C. Receptionist /Front Desk Agent	14
D. Check – Out	15
E. Departures	16
F. Departure Call	16
G. Tamu	17
H. Penanganan	20
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	22
A. Nama dan Lokasi Perusahaan.....	22
B. Sejarah Berdirinya Perusahaan	23
C. Bidang Usaha dan Fasilitas	24

1. Bidang Usaha	24
2. Fasilitas	25
D. Struktur Organisasi Hotel	32
BAB IV PEMBAHASAN	39
A. Tahap Penanganan Departures Call untuk tamu FIT oleh Front Desk Agent pada Front Office Department di Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa	40
1. Tahap Persiapan	40
2. Tahap Pelaksanaan	46
3. Tahap Akhir	50
B. Hambatan yang Dihadapi Penanganan Departures Call untuk tamu FIT oleh Front Desk Agent pada Front Office Department di Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa.....	52
1. Hambatan yang dihadapi dan solusinya	52
BAB V PENUTUP	54
A. Simpulan	54
B. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	56

DAFTAR GAMBAR

ISI	HALAMAN
Gambar 3.1 Logo Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa	22
Gambar 3.2 Clay Craft Restaurant	27
Gambar 3.3 Double Ikat Restaurant.....	28
Gambar 3.4 Infinity Pool	28
Gambar 3.5 Jungle Pool Bar	29
Gambar 3.6 R Bar	29
Gambar 3.7 Wedding Chapel	31
Gambar 4.1 Departure Report P112	45
Gambar 4.2 Layar In House Status	43
Gambar 4.3 Room Status	44
Gambar 4.4 Telephone	47
Gambar 4.5 Penulis melakukan departures call	48
Gambar 4.6 Layar reservasi system Opera	50

DAFTAR TABEL

ISI	HALAMAN
Tabel 3.1 Tipe Kamar Renaissance Uluwatu	25
Tabel 3.2 Meeting room Renaissance Uluwatu Resort and Spa	30
Tabel 3.3 Uluwatu Ballroom	30
Tabel 3.4 Struktur Organisasi Front Office Department	32

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali adalah salah satu provinsi di Indonesia yang menjadi primadona pariwisata yang sudah terkenal di seluruh dunia. Selain terkenal dengan keindahan alam, terutama pantainya, Bali juga terkenal dengan kesenian dan budayanya yang unik dan menarik. Dengan pesatnya perkembangan pariwisata di Bali, untuk menunjang kegiatan pariwisata dibangunlah fasilitas - fasilitas pendukung pariwisata salah satunya adalah akomodasi atau hotel. Salah satu hotel berbintang yang ada di Kawasan Uluwatu adalah Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa adalah salah satu hotel bintang lima terkenal di Bali yang memiliki fasilitas, produk, dan layanan yang lengkap berlokasi di Jalan Pantai Balangan I Nomor 1, Ungasan Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali. Hotel ini merupakan hotel di bawah jaringan Marriot Brand. Renaissance Bali Uluwatu Resort & SPA memiliki beberapa departemen, yaitu sebagai berikut: Styling Department, Front Office Department, Accounting Department, Beverage & Food Department, Loss Prevention Department, Human Resources Department, Engineering Department, Sales & Marketing Department.

Dari beberapa departemen yang ada di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa ini, salah satunya yaitu Front Office dimana secara umum Front Office merupakan departemen yang langsung berhadapan dengan tamu yang bertanggungjawab melayani tamu dari pertama tamu datang hingga tamu tersebut

meninggalkan hotel sehingga Front Office menjadi *first impression* sekaligus *last impression* tamu saat menginap. Front Office terdiri dari beberapa *section* yaitu Front desk, Bellman, Navigator, dan Delighted to serve (*telephone operator*).

Salah satu tugas seorang Front Desk Agent yaitu harus memastikan agar tamu *check-out* tepat waktu agar nantinya kamar dapat disiapkan kembali untuk *arrival* berikutnya. Dalam memastikan hal tersebut seorang Front Desk Agent harus melakukan *departure call*. *Departure call* adalah panggilan telepon terhadap tamu yang akan *check-out* pada hari itu. Di Renaissance Bali Uluwatu Resort and SPA *departure call* dilakukan pada pagi hari pukul 11.30 WITA.

Di hotel lain *departure call* dilakukan oleh *telephone operator* sedangkan di Renaissance Bali Uluwatu Resort & SPA *departure call* dilakukan oleh staf Front Office yang memenuhi syarat seperti; Room Controller, Front Desk Supervisor, dan Front Desk Agent. Adapun tujuan dilakukannya *departure call* di hotel ini yaitu:

1. Untuk mengingatkan kembali tamu yang akan *check-out* pada hari itu.
2. Untuk mengkonfirmasi ulang waktu keberangkatan tamu dan waktu pengantaran mereka.
3. Agar dapat memperbarui waktu pengantaran pada layar reservasi di Opera.
4. Agar dapat segera menginformasikan kepada departemen Housekeeping untuk mengerjakan kamar yang *queue*/antri dan *early check-in*.
5. Agar dapat segera memperbarui di layar reservasi sistem Opera jika perubahan yang terjadi.

Dalam pelaksanaan *departure call*, seorang Front Desk Agent harus melakukannya sesuai dengan prosedur yang benar agar memberikan kesan baik terhadap tamu sehingga tidak menimbulkan kesan buruk tamu terhadap hotel seperti merasa diusir atau perasaan tidak nyaman lainnya dan terhindar dari masalah seperti *complaint* atau *miss communication* dengan tamu.

Pelaksanaan *departure call* juga dilakukan sesuai dengan jenis tamu seperti antara lain; *FIT* atau *free and independent traveler* dan *group*. Dalam pelaksanaan *departure call* untuk *FIT*, Front Desk Agent akan melakukan panggilan telepon ke setiap kamar yang akan *check-out* pada hari itu, sedangkan untuk tamu *group*, Front Desk Agent akan melakukan *departure call* dengan mengirimkan surat satu hari sebelum waktu keberangkatan *group* dan juga meletakkan salinan surat di *venue* acara *group* tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat pembahasan tentang “Penanganan Departure Call oleh Front Desk Agent pada Front Office Department di Renaissance Bali Uluwatu Resort & SPA”, dimana nantinya apa yang penulis jabarkan dalam Tugas Akhir ini bisa menjadi referensi untuk tambahan belajar bagi mahasiswa serta bahan referensi bagi dosen untuk dapat membandingkan teori yang ada di kampus dengan kenyataan yang ada di lapangan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penanganan *departure call* oleh Front Desk Agent pada Front Office department di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa?
2. Kendala apa sajakah yang dihadapi oleh Front Desk Agent saat menangani *departure call* di Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan
 - a. Tugas Akhir ini bertujuan untuk menjelaskan prosedur dalam menangani *departure call* yang dilakukan oleh Front Desk Agent pada Front Office department di Renaissance Bali Uluwatu Resort & SPA.
 - b. Tugas Akhir ini bertujuan untuk mendeskripsikan kendala dan hambatan yang dihadapi dalam menangani *departure call* yang dilakukan oleh Front Desk Agent pada Front Office department di Renaissance Bali Uluwatu Resort & SPA.
2. Kegunaan Penulisan
 - a. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil dari penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk belajar bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dan sebagai bahan perbandingan teori yang ada di kampus dengan kenyataan di lapangan bagi dosen, serta sebagai tambahan bahan ajar.

b. Bagi Mahasiswa

Hasil penulisan Tugas Akhir ini diharapkan bisa menjadi persyaratan kelulusan bagi penulis untuk mendapat gelar Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali serta dapat menambah pengetahuan penulis mengenai bagaimana menjadi seorang Front Desk Agent untuk kedepannya bisa penulis jadikan bekal ilmu untuk mencari pekerjaan setelah lulus.

3. Bagi Perusahaan

- a. Penulis harap hasil penulisan Tugas Akhir ini bisa menjadi bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penanganan *departure call*.
- b. Penulis harap hasil Tugas Akhir ini dapat dijadikan pedoman dalam mengambil tindakan yang tepat ketika mengalami hambatan saat penanganan *departure call*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan metode penulisan sebagai berikut:

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Metode observasi merupakan metode pengumpulan data dengan berlandaskan pada pengamatan langsung terhadap data yang penulis butuhkan selama Praktik Kerja Lapangan. Dalam hal ini penulis melakukan pengamatan secara langsung pada alat-alat dan *report* yang dibutuhkan dalam melakukan *departure call*, langkah-langkah dalam melakukan *departure call* sesuai dengan LSOP (*Local Standards Operating Procedure*) yang berlaku.

b. Metode Wawancara

Dalam metode ini penulis melakukan wawancara secara langsung dengan senior Front desk dan Front Desk Supervisor yang menangani langsung *departure call*. Dalam metode wawancara ini penulis ingin memperoleh data tentang prosedur penanganan *departure call* yang baik sesuai dengan LSOP (*Local Standards Operating Procedure*) dan mengetahui persiapan yang harus disiapkan untuk menangani hambatan yang bisa terjadi dalam penanganan *departure call*. Adapun pertanyaan yang penulis berikan kepada narasumber yaitu:

- 1) Apa yang dimaksud dengan *departure call* dan apa tujuan melakukan *departure call*?
- 2) Bagaimana cara melakukan *departure call* dan apa sajakah persiapan sebelum melakukan *departure call*?

c. Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan merupakan metode pengumpulan data dengan mendapatkan informasi dengan mengutip literatur, membaca buku-buku, dokumen, tesis, dan mencari informasi melalui internet yang berkaitan dengan isi dari Tugas Akhir ini. Dalam hal ini penulis mengumpulkan data dengan cara membaca dan memahami literatur-literatur yang berhubungan dengan Hotel dan *Front Office* khususnya *Front desk section* dalam menangani *departure call*.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu teknik analisis yang mengarah pada pemahaman akan suatu permasalahan, konteks, dan subjektivitas. Dalam hal ini penulis menjabarkan dan memaparkan secara sistematis data yang diperoleh saat melaksanakan *training* di Renaissance Bali Uluwatu Resort & SPA secara nyata dan mengaitkannya dengan beberapa informasi yang diperoleh dari berbagai buku sehingga dapat ditarik kesimpulan.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Teknik penyajian hasil analisis ini menggunakan 2 metode yaitu:

a. Metode Formal

Dengan ini penulis menggunakan metode formal adalah penyajian hasil analisis dengan menggunakan statistik berupa angka, lambang, *symbol*, dan tabel atau bagan yang terkait dengan penanganan *departure call*.

b. Metode Informal

Metode informal adalah metode penyajian analisis data dengan menggunakan untaian kata-kata agar data disajikan secara rinci dan terurai. Dalam hal ini penulis menyajikan data hasil analisis dengan mendeskripsikan secara verbal (naratif) mengenai penanganan *departure call* yang dilakukan oleh Front Desk Agent di Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai Penanganan *Departure Call* oleh Front Desk Agent pada *Front Office Department* di Renaissance Bali Uluwatu Resort & SPA, maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan *Departure Call* oleh Front Desk Agent pada *Front Office Department* di Renaissance Bali Uluwatu Resort & SPA terdiri dari beberapa tahapan yaitu:
 - a. Tahap persiapan diri.
 - b. Tahap persiapan area kerja.
 - c. Tahap pelaksanaan yang meliputi: pelaksanaan *departure call* untuk tamu *FIT*.
 - d. Tahap akhir.
2. Kendala yang dihadapi pada saat Penanganan *Departure Call* oleh Front Desk Agent pada *Front Office Department* di Renaissance Bali Uluwatu Resort & SPA, adalah sebagai berikut:
 - a. Tamu tidak ada kabar dan belum *check-out* pada waktu keberangkatan serta luggage masih di dalam kamar dengan status kamar yang *back to back*.
 - b. Tamu pergi meninggalkan hotel tanpa melakukan proses *check-out*.

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan untuk mencegah terjadinya kenadala yang mungkin dihadapi pada saat melakukan departure call untuk tamu FIT yang dilakukan oleh Front Desk Agent pada Front Office Department di Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa, yaitu dengan mengadakan *Training Hour* kepada semua Front Desk Agent perihal “*How to Explain Registration Card*”. *Training Hour* ini dilakukan guna meningkatkan kualitas *check-in process* baik dalam melakukan *reconfirm the reservation* maupun *explaining terms and conditions*. Diharapkan nantinya setelah melakukan proses *check-in*, tamu mengkonfirmasi bahwa reservasinya sudah sesuai dengan apa yang tamu *booking* dan telah menyetujui syarat-syarat dan ketentuan yang berlaku selama menginap di Renaissance Bali Uluwatu Resort & SPA.

DAFTAR PUSTAKA

- Anisa Sekarningrum 2022, *Jurnal "Front Office, pengertian, peran, struktur organisasi, dan bedanya dengan back office"*. Diakses pada 17 Juli 2023.
<https://www.ekrut.com/media/front-office-adalah>
- Chair, Ira Meirina dan Heru Pramudia. 2017. *Hotel Division Management*. Jakarta Kencana.
- Damayanti, I.A Kade Werdika. 2014. "*Pengantar Hotel dan Restoran*". Jurusan Pariwisata. Politeknik Negeri Bali.
- Hurdawaty dan Parantika. 2018. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Lianty, F.R., & Anita, J. (2019). *TA: PERANCANGAN COMFY PRIME HOTEL BINTANG EMPAT DENGAN PENDEKATAN ARSITEKTUR MINIMALIS DI BANDUNG* (Doctoral dissertation, Institut Teknologi Nasional Bandung)
- Murni, Ni Gusti Nyoman Suci. 2017. *Buku Ajar Reception*. Denpasar: Swasta Nulus.
- Ninik Hartati 2013, *Buku Public Relations*. Bojongsari.
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2021. Diakses pada 14 Juli 2023.
<https://jdih.kememparekraf.go.id/asset/data/puu/2021PMParekraf004.pdf>
- Poewardaminta, WJ.S. 2018. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Zhang, D., & Wiriyanda, A. 2019. *Personaliti Resepsionis di Kantor Depan Hotel Harris Hotel Batam Center*. Batam: Altasia.