

TUGAS AKHIR

PENERAPAN PENANGANAN INDIVIDUAL GUEST CHECK-IN OLEH SEORANG BUTLER DI ADIWANA MONKEY FOREST UBUD



Oleh :

Putu Nadia Klarisa Monoca
NIM.2015823300

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS GIANYAR
2023**

**PENERAPAN PENANGANAN INDIVIDUAL GUEST
CHECK-IN OLEH SEORANG BUTLER
DI ADIWANA MONKEY FOREST UBUD**

Oleh
Putu Nadia Klarisa Monoca
NIM 2015823300

Tugas Akhir Ini Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar

Disetujui oleh :

Pembimbing I



Ayu Dwi Yulianthi, SE., M,Si, Ak

NIP 198507152010122002

Pembimbing II



Anak Agung Istri Hendriani, M.Pd

NIP199004242023212027

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua



Prof. Ni Made Ernawati, MATM.,Ph.D.

NIP 196312281990102001



**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT
KEMENTRIAN 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 dibawah ini :

Nama : Putu Nadia Klarisa Monoca
NIM : 2015823300
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik
Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**PENERAPAN PENANGANAN INDIVIDUAL GUEST
CHECK-IN OLEH SEORANG RECEPTIONIST
DI ADIWANA MONKEY FOREST UBUD**

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gianyar, 10 April 2023
Yang membuat pernyataan,



Nama : Putu Nadia Klarisa
Monoca
NIM : 2015823300
PS : DIII 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 **“Penerapan Penanganan Individual Guest check-in Oleh Reorang Butler di Adiwana Monkey Forest Ubud”** ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dan berbagai pihak. Hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, E, M.e Com 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 Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SSt. Par., M.Par. selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
5. I Made Alus Dherma Negara, S. Pd, M.Pd selaku Koordinator Politeknik

NegeriBali Kampus Gianyar

6. Ayu Dwi Yulianthi,SE.,M, Si.Ak selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Anak Agung Istri Hendriani,M.Pd selaku Dosen Pembimbing II penulis yangtelah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
8. Bapak Made Suardika selaku General Manager di Adiwana Monkey Forest, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Adiwana Monkey Forest.
9. Seluruh staf di Adiwana Monkey Forest Ubud Bali yang memberikan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini.
10. Orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan Tugas Akhir ini.
11. Teman – teman di Jurusan Priwisata Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah membantu dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan, hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini. Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca

Gianyar, 15 April 2023

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	34
HALAMAN PENGESAHAN	35
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	36
KATA PENGANTAR.....	37
DAFTAR ISI.....	39
DAFTAR GAMBAR.....	41
DAFTAR LAMPIRAN	42
BAB I PENDAHULUAN.....	42
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulisan	4
D. Metode dan Teknik Penyajian Data	5
E. Metode dan Teknik Analisis Data	6
F. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Hotel.....	7
1. Pengertian Hotel.....	7
2. jenis jenis Hotel.....	8
B . <i>Front Office</i>	11
1. Pengertian <i>Front Office</i>	11

2. Tugas dan Tanggung jawab <i>Front Office</i>	12
C. <i>Check In</i>	13
D. Tamu.....	14
1. Pengertian Tamu	14
2. Jenis Tamu	14
E. Penanganan	16
F. <i>Butler</i>	16
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	16
A. Lokasi dan Sejarah Adiwana Monkey Forest	16
1. Lokasi Hotel Adiwana Monkey Forest	16
2. Sejarah Hotel Adiwana Monkey Forest	17
B. Bidang Usaha	17
1. Penyewaan Kamar (Akomodasi).....	18
2. Restoran, Bar dan Spa	20
C. Struktur Organisasi.....	23
BAB IV PEMBAHASAN	34
A. Penerapan Penanganan <i>Individual Guest Check in</i> oleh <i>receptionist</i> di Adiwana Monkey Forest	35
1. Tahap Persiapan	35
2. Tahap Pelaksanaan	39
3. Tahap Akhir	43
B. Hambatan dan Cara Mengatasi Penanganan <i>Individual Guest Check</i> <i>In</i>	43
BAB V PENUTUP.....	46
A. Kesimpulan	46
B. Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

3.1 Logo Adiwana Monkey Forest.....	16
3.2 Tipe Kamar <i>Deluxe Room</i>	18
3.3 Tipe Kamar Adiwana <i>Room</i>	19
.....	19
3.4 Tipe Kamar <i>Suite Room</i>	19
3.5 <i>Watercress Café</i>	20
3.6 <i>Pool Bar</i>	21
3.7 Tejas Spa	21
3.8 <i>Swimming Pool</i>	22
3.9 Struktur Organisasi Adiwana Monkey Forest.....	23
3.10 Struktur Organisasi <i>Front Office</i>	23

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan sumber penyumbang devisa bagi sebagian besarnegara. Semua negara di dunia selalu berusaha untuk menjaga dan meningkatkan citra wisata dalam berbagai bentuk dengan jumlah kunjungan wisatawan setiap tahunnya. Indonesia merupakan salah satu tujuan destinasi wisata. Beberapa wisatawan ingin menikmati keindahan alam dan budaya Indonesia baik wisatawan lokal maupun mancanegara. Bali merupakan tujuan wisata populer karena keindahan alam dan keanekaragaman budayanya. Banyaknya wisatawan ke Bali memberikan dampak positif bagi perkembangan ekonomi masyarakat Bali, terutama di daerah yang menjadi tujuan wisata utama seperti ubud. Meningkatnya jumlah wisatawan ke Bali juga meningkatkan pelayanan di bidang pariwisata khususnya sarana dan prasarana untuk mendukung kelancaran pariwisata sebagai jasa akomodasi.

Jasa akomodasi seperti hotel merupakan salah satu sarana dan prasarana yang mendukung dan berperan penting dalam memberikan pelayanan kepadawisatawan. Bali sendiri memiliki banyak hotel dimulai dari yang terletak di pegunungan, pusat kota maupun di sekitaran pantai. Adiwana Monkey Forest merupakan salah satu hotel bintang empat yang terletak di pusat Ubud yang terkenal dengan fasilitas yang sangat baik.

Front office adalah salah satu departemen yang ada di hotel yang memiliki tugas untuk melakukan kontak langsung saat tamu pertama kali tiba di hotel. *Front office* juga sering disebut sebagai kesan pertama dan terakhir tamu. Adiwana Monkey Forest sendiri memiliki proses *check-in*. Yaitu salah satu langkah bagi tamu untuk menyelesaikan proses pendaftaran pada saat kedatangan pertama mereka di hotel. Proses ini sangatlah penting dalam memberikan kesan baik terhadap citra hotel. Berjalannya proses *check-in* kan memberikan kesan terhadap kualitas sebuah hotel, *check-in* standar dimulai pukul 14:00 dan *check-out* standar berlangsung hingga pukul 12:00. Proses *check-in* di Adiwana Monkey Forest dilakukan oleh seorang staf *butler*.

Semua *butler* harus tahu standar operasional prosedur. *butler* harus memberikan solusi secara langsung untuk menghindari keluhan. Kepuasan tamu sangat penting untuk menciptakan kesan terbaik dan membuat para tamu tetap datang dan menjadi *repeater* di hotel. Pelanggan yang menginap di Adiwana Monkey Forest berbeda-beda, seperti wisatawan perorangan dan wisatawan grup. Adiwana kebanyakan menangani tamu *individual* yang memesan kamar melalui *online travel agent*.

Namun dalam proses *check in* ini tentu saja ada beberapa kendala

yang dihadapi oleh *butler* yang menyebabkan ekspektasi tamu tidak dapat terpenuhi yang dapat berujung dengan *complaint* dari tamu. Namun hal tersebut bukan hanya semata mata kesalahan dari pihak manajemen hotel sendiri adapun permasalahan yang sering dijumpai saat proses *check in* yaitu seperti *early check in*. Adiwana sendiri telah memiliki aturan mengenai waktu *check in* dan *check out*. *Check in* di hotel Adiwana adalah pukul 14.00 WITA dan jika tamu datang sebelum waktunya maka tidak akan bisa melakukan *check in*. Peraturan ini sudah umum dan berlaku hampir di semua hotel, namun, masih banyak orang yang mengabaikannya dan langsung berusaha melakukan *check in* kapanpun sampai di hotel tanpa memperhatikan waktu, akibatnya, proses *check-in* akan mengalami penolakan atau penundaan hingga waktu *check in* yang telah ditentukan. Permasalahan lainnya adalah banyak tamu yang datang ke hotel yang *booking* melalui situs pemesanan namun belum terdaftar di sistem hotel yang mengakibatkan proses panjang dalam penyelesaian proses *check in* dan menghambat operasional kantor depan bahkan dapat berujung dengan *complaint* dari pihak *costumer*. Oleh sebab itu seorang *Butler* yang bertugas melayani tamu harus cepat dan sigap dalam memberikan pelayanan terbaik nya. Berdasarkan latar belakang diatas saya tertarik untuk mengangkat judul “Penerapan Penanganan *individual guest Check In* Oleh *Butler* di Adiwana Monkey Forest” sebagai judul tugas akhir saya.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang diatas adapun beberapa rumusan masalah yang mendasarkan penulis mengangkat judul ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan penanganan *check in individual guest* oleh seorang *butler* di hotel Adiwana Monkey Forest?
2. Apakah hambatan-hambatan yang ditemukan selama proses penanganan *individual guest check in* di hotel Adiwana Monkey Forest dan solusinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penulisan dari tugas akhir ini, yaitu :

- a. Untuk mengetahui penerapan penanganan seorang *butler* dalam menangani *check in individual guest* di hotel Adiwana Monkey Forest
- b. Mengetahui hambatan dan solusi apa saja yang akan dihadapi sebagai seorang *butler* dalam melakukan proses *individual guest check in*.

2. Kegunaan Penulisan

Adapun kegunaan penulisan tugas akhir ini yaitu:

- a. Bagi Mahasiswa

Untuk meningkatkan intelegensi kemampuan dan keterampilan mahasiswa agar dapat mempraktekkannya di dalam pekerjaannya kelak dan untuk memenuhi syarat akademik dalam menyelesaikan program studi DIII di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar

- b. Bagi Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar

Untuk bisa dijadikan sebagai referensi di perpustakaan kampus yang nantinya diharapkan dapat digunakan untuk menambah ilmu untuk

adik tingkat berikutnya terutama di bidang *Front Office Departement*.

c. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan referensi bagi pihak hotel dalam meningkatkan kembali pelayanan kepada tamu hotel terutama di departemen kantor depan serta sebagai masukan kepada pihak hotel terutama pada *front office section* untuk memberikan solusi kepada pihak hotel berupa pemikiran, saran serta langkah yang dianggap perlu serta dapat mengambil keputusan yang tepat berdasarkan hambatan yang dihadapi dalam melakukan proses *check-in guest*.

D. Metode pengumpulan data

1. Metode penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut :

a) Wawancara

melakukan tanya jawab pada pihak yang berkepentingan agar penelitian yang dilakukan sesuai dengan masalah yang terjadi serta mengumpulkan data-data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu permasalahan yang sering terjadi pada hotel adiwana monkey forest terutama dalam menangani proses *check in*.

b) Observasi

Metode atau cara-cara menganalisis dan mengadakan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan melihat atau mengamati individu atau kelompok secara langsung. Adapun yang diobservasi

dalam tugas akhir ini adalah penelitian lapangan dengan ikut serta dalam operasional *front office*, selama 6 bulan terhitung dari agustus 2021-februari 2022, sehingga penulis mengumpulkan langsung data-data dengan mendeskripsikan aktivitas pada proses *check in* dengan para *senior* yang bekerja di hotel Adiwana Monkey Forest

c) Metode Kepustakaan

Metode analisis yang penulis mengumpulkan data dalam menyusun dengan cara mencari referensi-referensi serta literatur untuk membantu dalam mengumpulkan informasi serta dapat menjadi bahan acuan dalam penyelesaian penelitian ini.

E. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang penulis gunakan dalam dalam penelitian tugas akhir ini yaitu dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif, yaitu dengan melakukan penelaahan dan pengkajian / pemaparan teori secara mendalam terhadap hasil penelitian untuk dapat diuraikan dengan sistematis sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas dengan data-data yang didapat di hotel.

F. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah Metode Informal, yaitu metode penyajian analisis data dengan kata kata dan metode formal yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan tanda tanda tertentu seperti, foto, video dan lain sebagainya. Metode ini dibantu dengan teknik penggabungan antara kata-kata dan

tanda.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis jabarkan pada BAB IV di atas, pada tugas akhir yang berjudul Penerapan penanganan individual *guest check in* melalui *online travel agent* di Adiwana Monkey Forest Ubud. Untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar perusahaan, maka seorang *butler* harus mengikuti SOP yang ditetapkan oleh hotel tersebut. Berikut merupakan tahapan penanganan check in beserta hambatan yang dihadapi oleh seorang *butler* dalam menangani proses *check in*.

1. Tahapan penanganan *check in individual guest*

Adapun *standard operating procedure individual guest check in* di Adiwana Monkey Forest yang memiliki beberapa tahapan yaitu sebagai berikut :

- a. Tahap persiapan, hal yang dilakukan oleh seorang *butler* pada saat persiapan yaitu dengan melakukan absensi, mengenakan seragam sesuai SOP, mengecek peralatan, mengikuti *briefing*, memeriksa *expected arrival list* dan keperluan lainnya.
 - b. Tahap pelaksanaan, tahap ini memfokuskan terhadap pelayanan yang diberikan kepada tamu yaitu dengan cara menyambut tamu, melayani tamu pada saat *check in* dan meng-*escort* tamu ke kamar.
 - c. Tahap terakhir, yang perlu dilakukan oleh *butler* pada tahap terakhir yaitu dengan mengupdate data, menyimpan *file* tamu dan mengucapkan *magic words*
2. Hambatan yang dihadapi dan solusinya

Di Adiwana Monkey Forest Ubud sudah memiliki SOP dalam memberikan pelayanan yang maksimal demi menunjang *service* yang baik agar operasional kerja berjalan dengan lancar. Namun walaupun sudah memiliki SOP pelayanan ada beberapa hambatan- hambatan yang mungkin sering ditemukan saat melayani tamu check in beserta solusinya yaitu sebagai berikut :

- a. Sistem yang digunakan *error*

Adapun tindakan yang dapat dilakukan oleh seorang *butler* dalam mengatasi masalah ini yaitu dengan meminta maaf dan menjelaskan yang sebenarnya terjadi kepada tamu dan melakukan registrasi secara *manual*.

- b. Keterbatasan jumlah staf

Solusinya bila dalam situasi yang ramai *butler* yang *incharge* dapat meminta bantuan dari *senior butler* ataupun *trainee* yang sudah lancar dalam menangani tamu *check in*.

c. Peralatan yang digunakan saat proses *check in* rusak

Seperti *computer* dan mesin *scanner* solusinya harus menggunakan *computer* dan *scanner* lain yang tidak terpakai dan bila pada saat itu tidak terdapat peralatan lain yang bisa digunakan, *butler incharge* harus meminta maaf kepada tamu serta menjelaskan keadaan yang terjadi dan meminta tamu untuk menunggu.

B. Saran

Adapun beberapa saran yang dapat disampaikan dalam penerapan penanganan individual guest check in di Adiwana Monkey Forest Ubud yaitu sebagai berikut :

1. Sebaiknya diaadakannya pemeriksaan terhadap system yang digunakan secara daily agar pada saat proses operasional berlangsung tidak adanya masalah lagi.
2. Sebaiknya *computer* dan mesin *scanner* yang rusak perlu untuk diganti dengan yang baru. Karena hal tersebut dapat menghambat proses operasional kerja seorang *butler* selain itu juga hal ini dapat menciptakan kesan yang kurang baik pada tamu yang sedang dilayani.
3. Pada saat *occupancy* tinggi sebaiknya pihak hotel perlu melakukan penambahan jumlah *staff* pada setiap *shift* nya. Sehingga hotel dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat dan tamu tidak harus menunggu.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus dan Bagyono. 2006. *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Bagyono.2016.*Teori Dan Praktik Hotel Front Office* .Bandung: Alfabeta
- Damayanti, I.A Kade Werdika (2015). “*Handout pengantar hotel dan restoran*”. Alfabeta. Jurusan Pariwisata. Politeknik Negeri Bali
- Ira Meirina Chair, Heru Pramudia.2017.*Hotel Room Division Management*. Depok: Kencana
- Komar, Richard. 2014. *Hotel Management (Manajemen Hotel)*.Jakarta: Gramedia. PT Gramedia Pustaka Utama
- Murni, Ni Gusti Nyoman Suci. 2017. *Buku Ajar Reception*. Denpasar: Swasta Nulus Sambodo.
- Putri, Emmita Devi Hari.2018. *Pengantar akomodasi dan restoran*. Yogyakarta : Deepublish
- Sulastiono, Agus. 2006. *Teknik dan Divisi Kamar pada Bidang Hotel*. Bandung: Alfabeta



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI