

TUGAS AKHIR
PENANGANAN CHECK IN TAMU RETREAT
OLEH GUEST HAPPINESS
DI HOTEL SOULSHINE BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Gusti Ayu Made Tyara

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
2024

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN CHECK IN TAMU RETREAT
OLEH GUEST HAPPINESS
DI HOTEL SOULSHINE BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Gusti Ayu Made Tyara
NIM 2115823215**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS GIANYAR
2024**

TUGAS AKHIR
PENANGANAN CHECK IN TAMU RETREAT
OLEH GUEST HAPPINESS
DI HOTEL SOULSHINE BALI

Tugas Akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya di Program Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Gusti Ayu Made Tyara
NIM 2115823215

PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS GIANYAR
2024

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN CHECK IN TAMU RETREAT OLEH GUEST HAPPINESS DI HOTEL SOULSHINE BALI

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Koordinator Program Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada Senin, 15 Juli 2024

Pembimbing I,



Dr.Dra Ni Gst Nym Suci Murni, M. Par
NIP. 196405251990032001

Pembimbing II,



Anak Agung Istri Hendriani, M. Pd
NIP. 19900424202312027

Mengetahui
Koordinator Program Studi D-III Perhotelan
Politeknik Negeri Bali



Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng
NIP. 199011112022032009

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN CHECK IN TAMU RETREAT OLEH GUEST HAPPINESS DI HOTEL SOULSHINE BALI

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada Senin, 15 Juli 2024.

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Dra Ni Gat Nym Suci Murni, M. Par
NIP. 196405251990032001



Anak Agung Istri Hendriani, M. Pd
NIP. 19900424202312027

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali


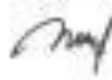



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST. Par., M.Par.
NIP. 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN CHECK IN TAMU RETREAT OLEH GUEST HAPPINESS DI HOTEL SOULSHINE BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali pada Senin, 15 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dr. Dra. Ni Gst Nym Suci Murni, M.Par NIP. 196405251980032001	
Anggota	I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par., M.Par. NIP. 199402172022032006	
Anggota	Ni Putu Erna Surim Vimayanthi, SE., M.Pd	

Mengetahui
Koordinator Program Studi D-III Perhotelan,
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng
NIP. 199011112022032009

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda dibawah ini:

Nama : Ni Gusti Ayu Made Tyara
NIM : 2115823215
Program Studi : D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

"PENANGANAN CHECK IN TAMU RETREAT OLEH GUEST HAPPINESS DI HOTEL SOULSHINE BALI"

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.

Gianyar, Juli 2024
Yang membuat pernyataan,

A blue official stamp of the author, Ni Gusti Ayu Made Tyara, with a handwritten signature in black ink over it. The stamp contains the text "METENSI TEMPEL" and a unique identification number "CHBEDALX2596035-172".

Nama : Ni Gusti Ayu Made Tyara
NIM : 2115823215
PS : D-III Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “**Penanganan Check In Tamu Retreat oleh Guest Happiness Di Hotel Soulshine Bali**” 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 penulis rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi., S.E., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali, yang sudah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali pada Jurusan Pariwisata
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku ketua jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali pada Jurusan Pariwisata
3. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng selaku Ketua Program Studi D3 Perhotelan, yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali pada Jurusan Pariwisata Prodi D-III Pehotelan
4. I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S.Tr., Par, selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar, yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh jenjang pendidikan di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar

5. I Made Alus Dherma Negara, S. Pd, M. Pd selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar, yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar
6. Dr.Dra Ni Gst Nym Suci Murni, M. Par selaku pembimbing I penulis yang telah membimbing serta memberikan motivasi dalam penulisan Proposal Tugas Akhir ini
7. Anak Agung Istri Hendriani, M.Pd selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Proposal Tugas Akhir ini.
8. I Gusti Ayu Dinar Sanjiwani selaku Guest Happiness Leader yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan informasi mengenai penanganan check in di Soulshine Bali
9. Pihak Hotel Soulshine Bali yang telah menerima serta memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan observasi dalam penyusunan Proposal Tugas Akhir ini
10. I Gusti Ngurah Putu Purwa dan Gusti Nyoman Sulasih, kedua orang tua penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil

Penulis menyadari masih ada kekurangan, hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

Gianyar, Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	i
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSERUJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penulisan.....	5
E. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Hotel.....	9
B. Front Office Departement	11
C. Check In	15
D. Wisatawan (Tourist).....	20
E. <i>Retreat</i>	23
BAB III GAMBARAN UMUN PERUSAHAAN.....	24
A. Lokasi dan Sejarah Soulshine Bali.....	24
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Soulshine Bali.....	27
C. Struktur Organisasi Soulshine Bali	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Penyajian Hasil Observasi.....	46

B. Kendala yang dihadapi dan solusinya	70
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	75
A. Simpulan	75
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar	28
Tabel 3.2 Restaurant & BAR	29
Tabel 3.3 Venue	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Soulshine Bali	25
Gambar 3.2 <i>John & Yoko Suite Room</i>	31
Gambar 3.3 <i>Panorama Suite Room</i>	36
Gambar 3.4 <i>Living Room</i>	41
Gambar 3.5 <i>Soulshop</i>	42
Gambar 3.6 Struktur Organisasi Soulshine Bali	43
Gambar 3.7 Struktur Organisasi Guest Happiness.....	44
Gambar 4.1 Finger Print Machine.....	49
Gambar 4.2 Grooming Guest Happiness Wanita.....	50
Gambar 4.3 Grooming Guest Happiness Pria	51
Gambar 4.4 <i>Living Room</i> dan <i>Soulshop Area</i>	52
Gambar 4.5 Persiapan Alat dan Perlengkapan.....	53
Gambar 4.6 EDC Machine	54
Gambar 4.7 Ipad.....	55
Gambar 4.8 <i>Handover List</i>	57
Gambar 4.9 Petty Cash.....	61
Gambar 4.10 Expected Arrival in <i>Omnih System</i>	61
Gambar 4.11 Welcome Amenities Set-up.....	63
Gambar 4.12 Halaman Awal Formulir Registrasi.....	64
Gambar 4.13 Formulir Registrasi.....	66
Gambar 4.14 Laman <i>Soulshine Apps</i>	67
Gambar 4.15 <i>QR Code Soulshine Apps</i>	68
Gambar 4.16 <i>Guest Profile Sheet</i>	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Kegiatan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan suatu perjalanan yang diselenggarakan untuk rekreasi atau liburan yang dilakukan oleh seseorang atau lebih dari satu tempat ke tempat lainnya dalam jangka waktu sementara. Kegiatan pariwisata biasanya dilakukan di luar daerah tempat tinggal wisatawan dengan tujuan berlibur dan tidak mencari pekerjaan. Oleh karena itu, adanya suatu fasilitas atau pelayanan penginapan sangat diperlukan untuk para wisatawan yang sedang melakukan kegiatan wisata. Akomodasi merupakan suatu pelayanan atau fasilitas penginapan yang dibangun untuk memenuhi kebutuhan para wisatawan yang sedang melakukan kegiatan wisata. Selain fasilitas penginapan, akomodasi juga menyediakan berbagai macam fasilitas penunjang seperti pelayanan makanan dan minuman, kolam renang dan penunjang lainnya. Maka dari itu, akomodasi menjadi salah satu pelayanan sangat penting dan dibutuhkan oleh tamu demi melangsungkan aktivitasnya dalam berwisata. Contoh jenis akomodasi yang tersedia untuk para wisatawan diantaranya hotel, resort, villa, guest house dan jenis akomodasi lainnya.

Hotel merupakan salah satu contoh dari akomodasi yang banyak dibangun di daerah wisata, yang menyediakan fasilitas kamar dan fasilitas penunjang yang dibutuhkan oleh tamu. Di dalam suatu hotel tentunya dibutuhkan SDM

yang profesional dan berkualitas dalam memberikan pelayanan terhadap tamu selama tinggal di hotel sesuai dengan profesi atau bidang-bidangnya masing-masing. Sumber daya ini yang nantinya akan menjalankan dan melaksanakan tugas operasional serta memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu.

Soulshine Bali adalah salah satu akomodasi (hotel) yang dibangun untuk para tamu yang datang untuk melakukan kegiatan wisata khususnya di daerah Ubud, Bali. Hotel ini berlokasi di kawasan yang strategis, tepatnya di Jalan Ambarwati, No 1, Kecamatan Ubud. Hotel Soulshine Bali menuangkan konsep *retreat* yang terdiri dari perkumpulan beberapa orang, dan gemar melakukan aktivitas kesehatan, baik dari jasmani maupun rohani. Aktivitas yang kerap dilakukan oleh tamu *retreat* adalah aktivitas yang berkaitan dengan ketenangan dan kesehatan, seperti yoga atau meditasi, kelas kesehatan dan jenis kegiatan lainnya. *Retreat* akan diawali oleh seorang *retreat leader* profesional dari manca negara. *Leader retreat* akan melakukan koordinasi dengan hotel baik dari jasa penginapan, makanan, kegiatan dan aktivitas yang berhubungan dengan retreat. Seorang *retreat leader* (ketua) akan mengatur serta mengelola jalannya kegiatan atau aktivitas yang mereka miliki, seperti *yoga session and meditation, coaching healthy class, sound healing session* dan jenis kegiatan lainnya. Tamu *Retreat* biasanya akan menginap di hotel selama satu minggu penuh, dan dalam satu minggu tersebut seluruh peserta *retreat* akan mengikuti arahan *leader retreat* beserta *itinerary* (jadwal) kegiatan yang telah ditentukan. Tamu – tamu *retreat* akan melakukan proses *check in* dan datang ke hotel secara bersamaan dan sesuai dengan jadwal penjemputan penerbangannya. Dalam menjalankan operasional yang ada, Soulshine Bali memiliki berbagai

macam departemen yang mengelola serta menjalankan tugas yang ada seperti *Guest Happiness* Departemen (Front Office), Housekeeping Departemen, F&B Departemen, Sales & Marketing Departemen, Finance Departemen, Human Resource Departemen dan Engineering Departemen.

Departemen yang berperan penting dalam kegiatan operasional hotel adalah Front Office Departemen. Departemen kantor depan memiliki peran sebagai pusat kegiatan, pusat informasi di hotel, serta menangani proses kedatangan tamu dan keberangkatan tamu saat menginap di hotel. *Guest Happiness* Departemen adalah sebutan dari Front Office Departemen yang ada di Soulshine Bali. Soulshine Bali *Management* menyebut Front Office Departemen dengan sebutan *Guest Happiness* karena *Guest Happiness* merupakan departemen yang menyambut kedatangan dan memberikan pelayanan pertama serta terbaik kepada para tamu. *Guest Happiness* adalah kesan pertama dari hotel Soulshine Bali yang akan memberikan tamu kenyamanan dan kehangatan layaknya keluarga serta kebahagiaan (*Happiness*), keceriaan kepada para tamu melalui penyampaian informasi, pelayanan kebutuhan tamu selama menginap di Soulshine Bali. Tugas dan tanggung jawab dilakukan oleh *Guest Happiness* Departemen meliputi melayani tamu *check in* dan *check out* (*individual* atau rombongan), melayani permintaan tamu, melayani pemesanan kamar (*walk in guest*) dan lainnya. Oleh karena itu, adanya kedatangan tamu *retreat* ke Soulshine Bali membuat *Guest Happiness* Departemen memerlukan suatu persiapan yang baik demi kelancaran proses *check in* tamu – tamu *retreat* tersebut. Pada kegiatan ini, peran *Guest Happiness* sangat diperlukan untuk mengatur

jalannya proses *check in* dan mempersiapkan hal-hal yang di perlukan selama proses *check in* berlangsung di *living room*.

Wisatawan merupakan orang-orang yang melakukan kegiatan wisata di daerah-daerah tertentu. Pada umumnya wisatawan yang datang untuk tinggal di hotel adalah wisatawan rombongan (*group*) dan wisatawan *individual*. Tamu *group* (rombongan) akan tinggal di suatu hotel dengan jumlah yang banyak dan datang secara bersamaan dengan tujuan tertentu. Salah satu contoh dari kedatangan tamu rombongan adalah kedatangan tamu-tamu *retreat* di hotel Soulshine Bali dengan tujuan untuk menyelenggarakan dan mengikuti kegiatan *retreat*.

Sebelum memasuki kamar, tamu *retreat* harus melewati fase *arrival* atau proses *check in*. *Check in* merupakan suatu proses yang diawali oleh tamu mulai dari memasuki *main entrance* hotel, penanganan barang bawaan, proses registrasi hingga memasuki kamar hotel. Pada umumnya, proses *check in* tamu rombongan dilakukan oleh seorang *tour leader* dengan *receptionist*, namun proses *check in* yang dilakukan oleh *Guest Happiness* Departemen di Soulshine Bali sangat berbeda. *Guest Happiness* akan melakukan proses *check in* dengan semua tamu *retreat* satu persatu, layaknya menangani tamu *check in* untuk *individual guest*. Proses *check in* yang dilakukan oleh *Guest Happiness* meliputi dimulai dari menyambut kedatangan tamu di *main entrance* yang dilakukan oleh *bellboy* serta penanganan barang bawaan tamu, memasuki *living room* area untuk melakukan proses registrasi hingga mengantar tamu ke kamar. Dengan demikian, banyak hal yang harus dipersiapkan oleh *Guest Happiness*, sehingga proses *check in* berjalan dengan lancar sesuai dengan standar operasional prosedur.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka dapat di susun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penanganan *check in* tamu *retreat* oleh *Guest Happiness* di hotel Soulshine Bali?
2. Apasajakah kendala – kendala yang dihadapi *Guest Happiness* dalam menangani *check in* tamu *retreat* di hotel Soulshine Bali?

C. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul Penanganan Check In Tamu Retreat oleh Guest Happiness di Soulshine Bali adalah sebagai berikut :

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah dijabarkan. Adapun tujuan dari penulisan ini adalah :

- a. Mendeskripsikan tentang prosedur penanganan *check in* tamu *retreat* di Hotel Soulshine Bali
- b. Menjelaskan kendala–kendala yang dihadapi oleh GH dalam menangani *check in* tamu *retreat* di Hotel Soulshine Bali

D. Manfaat Penulisan

Manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk:

- a. Mahasiswa

- 1) Sebagai persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan D–III Program Studi Perhotelan, Jurusan Pariwisata.
- 2) Sebagai tolok ukur penerapan teori serta praktik yang diperoleh di bangku perkuliahan dengan apa yang diperoleh di industri secara langsung
- 3) Menambah wawasan serta ilmu pengetahuan mengenai penanganan tamu *check in*

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai suatu sumber informasi bagi para pembaca dan mahasiswa
- 2) Menjadi sebuah referensi bacaan dalam membuat atau mengambil judul mengenai penanganan *check in*

c. Perusahaan

- 1) Sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan, sehingga dapat digunakan sebagai acuan dalam menangani *check in* tamu *retreat* berjalan lebih baik lagi di Hotel Soulshine Bali
- 2) Menjadi sumber informasi tambahan bagi khalayak banyak mengenai hotel Soulshine Bali

E. Metode Penulisan Tugas Akhir

Metode penulisan merupakan suatu cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan untuk mendeskripsikan serta mengembangkan suatu pengetahuan atau teori yang dianalisis. Oleh karena itu, dalam penulisan karya ilmiah ini diperlukan adanya suatu metode yang

diterapkan untuk memperoleh informasi dan data yang akan dianalisis. Adapun metode penulisan yang digunakan yaitu sebagai berikut :

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Pada karya ilmiah ini, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu, sebagai berikut :

a. Observasi

Kegiatan observasi merupakan suatu pengamatan yang dilakukan terhadap objek tertentu secara cermat di suatu lokasi penelitian, yang bertujuan untuk mencari informasi mengenai objek yang diteliti. Pada bagian ini, penulis melakukan observasi dengan mengamati dan mempelajari secara langsung prosedur atau proses penanganan *check in* tamu *retreat* yang dilakukan oleh para staff. Observasi yang penulis lakukan adalah mengamati dan mencermati bagaimana proses *check in* tamu *retreat* berlangsung di mulai dari kedatangan, proses registrasi hingga mengantar tamu ke kamar.

b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih secara lisan, untuk memperoleh informasi serta data yang diperlukan. Penulis melakukan kegiatan wawancara dengan supervisor dan manager yang ada di *Guest Happiness* Departemen guna mendapatkan informasi mengenai prosedur *check in* tamu *retreat*. Wawancara yang dilakukan penulis adalah dengan mengajukan beberapa pertanyaan terkait dengan prosedur penanganan *check in* yang di

terapkan serta hal-hal yang harus dipersiapkan dalam menangani *check in* tamu *retreat*.

c. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan melakukan penelaahan terhadap buku, catatan, laporan hasil penelitian terdahulu serta lainnya

2. Metode dan Penyajian Hasil

Pada penelitian ini, penulis memilih Metode kualitatif. Metode Kualitatif merupakan suatu metode yang menjelaskan serta memberikan informasi mengenai suatu fenomena atau kejadian yang terjadi. Analisis data yang digunakan pada metode kualitatif, yaitu data yang dianalisis secara deskriptif (naratif), yang diperoleh melalui hasil wawancara, observasi ataupun pengamatan langsung. Penyajian Analisis Data dilakukan setelah data dikumpulkan atau dianalisis. Penyajian hasil analisis data dengan metode yang bersifat informal dilakukan dengan cara merumuskan dengan kata-kata biasa. Data-data yang diperoleh diuraikan dalam bentuk penjelasan-penjelasan mengenai Penanganan Check In Tamu Retreat oleh Guest Happiness di Soulshine Bali. Hasil analisis data akan berupa hasil dari kegiatan observasi, wawancara dan studi kepustakaan yang dilakukan oleh penulis dalam bentuk uraian atau deskripsi.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam menangani check in tamu retreat di hotel Soulshine Bali terdapat prosedur-prosedur yang harus dilakukan oleh seorang Guest Happiness. Adapun kesimpulan yang dapat ditarik oleh penulis adalah :

1. Dalam menangani *check in* tamu *retreat* oleh Guest Happiness di Hotel Soulshine Bali, terdapat tiga tahap yang harus dilakukan, yaitu:

- a. Tahap Awal

Tahap awal adalah tahapan pertama yang dilakukan sebelum memulai kegiatan operasional, di mulai dari persiapan diri. Guest Happiness harus memperhatikan *personal grooming* dengan baik. Selain persiapan diri, Guest Happiness juga harus melakukan persiapan operasional kerja, meliputi persiapan peralatan dan perlengkapan yang akan digunakan saat menangani tamu *check in*

- b. Tahap Pelaksanaan

Tahapan ini adalah tahapan yang dilakukan seorang Guest Happiness saat menangani check in sesuai dengan SOP yang berlaku di antaranya:

Welcoming the guest, sitting the guest, set-up welcome aminties, preparing guest registration, serving welcome aminities, registering

the guest, explaining hotel services and regulation, escorting guest to the room, explain room facilities, offering help and magic words.

c. Tahap Penutupan

Tahapan ini adalah tahapan akhir yang dilakukan Guest Happiness setelah selesai menangani *check in* di antaranya: *Checking in the guest on system, updating guest data and making guest profile*

2. Selain prosedur kerja, Adapun kendala (hambatan) serta solusi yang dihadapi saat menangani tamu *check in*, yaitu

a. *Guest early check in* sebelum jam *check in* dimulai. Hal ini dapat diatasi dengan menyarankan tamu untuk tinggal di *outlet-outlet* hotel selama menunggu kesiapan kamar serta memberikan tamu *complimentary mocktail* di *restaurant*

b. Tamu lama yang tidak melakukan *logout* di aplikasi Soulshine. Kendala ini dapat di atasi dengan melakukan pengecekan di sistem dan melakukan *logout* secara langsung terhadap tamu-tamu yang sudah meninggalkan hotel

c. Kurangnya alat elektronik Ipad saat melakukan registrasi. Hal ini dapat diatasi dengan menjelaskan hal-hal lain mengenai hotel (*hotel services and regulation*) kepada tamu serta menawarkan tamu tambahan *welcome drink*, sehingga tamu tidak akan merasa jenuh dan mempercepat proses registrasi selanjutnya

d. Kunci kamar tamu yang tidak berfungsi dengan baik. Hambatan ini dapat diatasi dengan cara selalu membawa *master key* saat mengantar

tamu ke kamar, dan tidak meninggalkan tamu. Selain itu, petugas harus melakukan koordinasi kepada pihak *maintenance* agar mengecek seluruh kamar EA, untuk memastikan *key pad* pada pintu kamar tamu sudah berfungsi dengan baik

B. Saran

Tamu retreat melakukan kegiatan check in dengan jumlah yang banyak mengakibatkan Guest Happiness menghadapi berbagai hambatan atau kendala di operasional. Hambatan atau kendala hendaknya harus segera diatasi dengan baik untuk meningkatkan dan memberikan pelayanan prima kepada para tamu. Kurangnya alat elektronik (Ipad) adalah salah satu permasalahan yang kerap terjadi pada saat Guest Happiness melayani tamu *check in*. Untuk mengatasi dan tidak membuat tamu menunggu proses registrasi, Guest Happiness akan menjelaskan informasi lain mengenai hotel seperti fasilitas hotel dan hal-hal yang harus diketahui oleh tamu selama mereka menginap.

Kegiatan lain yang dapat mengatasi hambatan tersebut adalah pihak atasan atau manajemen dapat membuka *open request* atau *purchase request* pembelian Ipad kepada departemen yang bersangkutan. Adanya penambahan alat elektronik akan mempermudah Guest Happiness dalam melayani tamu saat *check in* serta tidak membuat tamu menunggu lama. Pelayanan yang diberikan akan lebih efisien dan cepat

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, A., Ratna, M., & Nova, M. (2023). *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis Penerapan prosedur check in oleh resepsionis di jambuluwuk oceano seminyak hotel Implementation of check in procedure by the receptionist at jambuluwuk oceano seminyak hotel*. 02(1), 94–100. (di akses pada 20 Maret, 2024). diakses pada 20 Maret, 2024
- Bagyono. (2017). *Pariwisata dan Perhotelan*.
- Bagyono. (2020). *Teori dan Praktek HOTEL FRONT OFFICE*. Alfabeta Cv.
- Evelyn, E., Kusuma, I., Prihandono, D. E., Kadek, N., & Utami, Y. (2023). *Perancangan Interior Retret-Retret untuk Umat Katholik*. 2(1), 86–94. <https://jurnal.idbbali.ac.id/index.php/ispectrum>. diakses pada 20 Maret, 2024
- Isdarmanto. (2017). Dasar Dasar Kepariwisata dan Pengelolaan Destinasi Pariwisata. In *Gerbang Media Aksara dan STiPrAm*. <http://perpus.univpancasila.ac.id/repository/EBUPT190173.pdf>. diakses pada 27 Maret, 2024
- Lee, F. (2024). *Pengertian_Tamu_Hotel_Dan_Jenis_jenis-Ta*. Pdfcoffee. diakses pada 27 Maret, 2024
- Mahendra, I. G. A. (2022). Implementasi standar operasional prosedur dalam menangani tamu check in dan check out di the trans resort bali. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 1(11), 3054–3070. <https://doi.org/10.22334/paris.v1i11.212>. diakses pada 28 Maret, 2024
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 3(1), 31–37. <https://jurnal.akparda.ac.id/index.php/jurnalnusantara/article/view/32>. diakses pada 01 April, 2024
- Saputro, F., & Putri, emitta devi hari. (2014). Aktivitas Receptionist Dalam Menangani Tamu Personal Di AMEERA BOUTIQUE HOTEL YOGYAKARTA. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 5(2), 13–24. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/view/458>. diakses pada 10 April, 2024
- Tangian, D., & Wowiling, R. A. J. (2020). Modul Pengantar Pariwisata. In *Modul*. [https://repository.polimdo.ac.id/2851/1/Modul Pengantar Pariwisata.pdf](https://repository.polimdo.ac.id/2851/1/Modul%20Pengantar%20Pariwisata.pdf). diakses pada 10 April, 2024
- Trianisari. (2019). *Kantor Depan Hotel*. 32.

- Ully Auliana, N. (2022). Standar Prosedur Check-in Dan Check-Out Pada Hotel Duta Syari'Ah Palembang. *Jpd*, 1(2), 2807–3703. diakses pada 15 April 2024
- Utama, I. G. B. R. (2014). Pengantar Industri Pariwisata. In *Deepublish Yogyakarta*.
https://books.google.co.id/books/about/Pengantar_Industri_Pariwisata.html?id=lqr4CQAAQBAJ&redir_esc=y. diakses pada 05 Mei, 2024
- Wayan Windya Fridajuniari, N., Luh Putu Sri Widhiastuty, N., & Ketut Budiasa, I. (2023). Prosedur Penerimaan Tamu Individual Check-in Oleh Petugas Penerimaan Tamu Di Hotel the Ritz Carlton Nusa Dua Bali. *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies*, 3(1), 37–45. diakses pada 28 Mei, 2024
- Wijayanti, D. A. (2020). Operasional Kantor Depan Hotel. *Book*, 11.
https://www.google.co.id/books/edition/Kantor_Depan_Hotel/vhn9DwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&printsec=frontcover. dikases pada 30 Mei, 2024