

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN VVIP GUEST CHECK IN  
OLEH GUEST SERVICE OFFICER  
DI FOUR SEASONS RESORT BALI  
AT SAYAN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Putu Widyastika Yasa**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
GIANYAR  
202**

**TUGAS AKHIR**  
**PENANGANAN VVIP GUEST CHECK IN**  
**OLEH GUEST SERVICE OFFICER**  
**DI FOUR SEASONS RESORT BALI**  
**AT SAYAN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**  
**Putu Widyastika Yasa**  
**NIM. 2115823247**

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

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN VVIP GUEST CHECK IN**  
**OLEH GUEST SERVICE OFFICER**  
**DI FOUR SEASONS RESORT BALI**  
**AT SAYAN**

Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat penyusunan Tugas Akhir  
Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Putu Widyastika Yasa**  
**NIM. 2115823247**

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN**  
**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**GIANYAR**  
**202**

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN VVIP GUEST CHECK IN  
OLEH GUEST SERVICE OFFICER  
DI FOUR SEASONS BALI  
AT SAYAN**

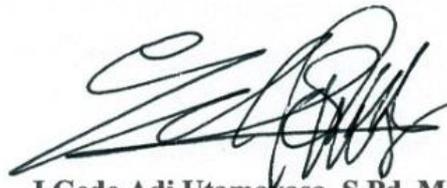
Tugas Akhir ini telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Koordinator  
Program Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada Selasa, 16 Juli 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,



**Drs. I Wayan Jendra, M.Ed.Admin**  
NIP 196001251988031001



**I Gede Adi Utamayasa, S.Pd.,M.Hum.**  
NIP

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



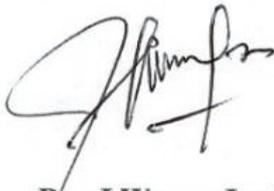
**Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd.,M.Eng.**  
NIP 199011112022032009

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN VVIP GUEST CHECK IN  
OLEH GUEST SERVICE OFFICER  
DI FOUR SEASONS BALI  
AT SAYAN**

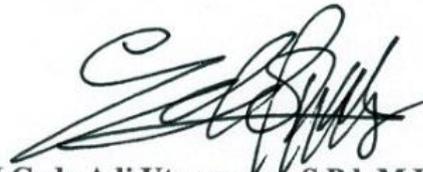
Tugas Akhir ini telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan  
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada Selasa, 16 Juli 2024

Pembimbing I,



**Drs. I Wayan Jendra, M.Ed.Admin**  
NIP 196001251988031001

Pembimbing II,



**I Gede Adi Utamayasa, S.Pd.,M.Hum.**  
NIP

Mengetahui  
Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

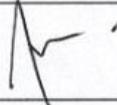
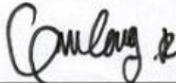


  
**Dr Ni Nyoman Astuti, SST.Par., M.Par.**  
NIP 198409082008122004

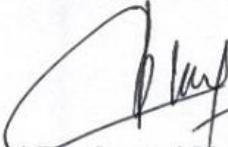
**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN VVIP GUEST CHECK IN  
OLEH GUEST SERVICE OFFICER  
DI FOUR SEASONS BALI  
AT SAYAN**

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali Pada 16 Juli 2024

	<b>Nama Tim Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>
<b>Ketua</b>	Drs. I Wayan Jendra, M.Ed. Admin NIP.196001251988031001	
<b>Anggota</b>	Made Nova Buanaputra, SST. Par., M. Par	
<b>Anggota</b>	Gilang Ramadan, S. Pd., M.Tr. Par	

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

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

## LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putu Widyastika Yasa  
NIM : 2115823247  
Program Studi : D III Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

### **PENANGANAN VVIP GUEST CHECK IN OLEH GUEST SERVICE OFFICER DI FOUR SEASONS BALI AT SAYAN**

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

Demikian pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 16 Juli 2024  
Yang membuat pernyataan,



Nama : Putu Widyastika Yasa  
NIM : 2115823247  
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 atas berkat rahmat-Nyalah penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul **“PENANGANAN VVIP GUEST CHECK-IN OLEH GUEST SERVICE OFFICER DI FOUR SEASONS RESORT BALI AT SAYAN”** tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan VVIP Guest Check-in di Four Seasons Bali at Sayan Ubud serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan ada Program Studi D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.

Dalam proses penulisan Proposal Tugas Akhir ini terdapat hambatan dan kesulitan yang penulis temukan, tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Oleh sebab itu melalui kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, MeCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Polieknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Polieknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Polieknik Negeri Bali.

4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Kaprodi D-3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Made Alus Dherma Negara S.PD.,M.Pd. selaku Koordinator Politeknik Negeri Kampus Gianyar yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Polieknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
6. Drs. I Wayan Jendra, M.Ed.Admin. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan proposal tugas akhir ini.
7. I Gede Adi Utamayasa, S.Pd., M.Hum, selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan proposal tugas akhir ini.
8. I Made Wira Sanjaya, selaku Front Office *Manager* di Four Seasons Resort Bali at Sayan yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Four Seasons Resort Bali at Sayan untuk mendukung proposal tugas akhir ini.
9. Ni Putu Pande Widyanti selaku Front Office Supervisor yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan proposal tugas akhir ini.
10. Seluruh staf Four Seasons Resort Bali at Sayan yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan proposal tugas akhir ini.

11. Ibu tercinta, Ni Komang Sugiasih orang yang sangat berjasa dalam hidup penulis. Terimakasih atas doa, cinta, kepercayaan dan segala bentuk yang telah diberikan, sehingga penulis merasa terdukung di segala pilihan dan keputusan yang diambil oleh penulis, serta tanpa lelah mendengar keluh kesah penulis hingga dititik ini.
12. Sahabat saya yaitu, I Putu Suartama yang tidak pernah berhenti memberi segala motivasi, doa yang terus di panjatkan, dukungan sehingga dapat menyelesaikan Pendidikan tinggi ini dengan penuh semangat dan tekad yang sangat besar
13. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan proposal tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Proposal Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak untuk menyempurnakan Proposal Tugas Akhir ini. Akhir kata penulis harapkan semoga Proposal Tugas Akhir ini dapat menambah ilmu pengetahuan dan bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar maupun bagi lingkungan luar Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.

Gianyar, Januari 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>TUGAS AKHIR .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan dan Manfaat dan Penulisan .....	6
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
A. Hotel.....	10
B. Front Office Departemen .....	15
C. Pelayanan .....	15
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>22</b>
A. Lokasi dan Sejarah Four Seasons Resort Bali at Sayan.....	22
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Four Seasons Resort Bali at Sayan.....	24
C. Struktur Organisasi Hotel Four Seasons Resort Bali at Sayan .....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
A. Prosedur Pelayanan VVIP Guest Chek-In di Four Seasons Resort Bali at Sayan.....	38

B. Hambatan Yang Dihadapi Serta Solusi Guest Service Officer Dalam Pelayanan VVIP Guest Check-In di Di Four Seasons Resort Bali at Sayan ....	59
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>61</b>
A. SIMPULAN .....	61
B. SARAN .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3. 1 Jenis Kamar Pada Four Seasons Resort Bali at Sayan.....	24
Tabel 3. 2 Daftar Harga Kamar Four Seasons Resort Bali at Sayan.....	25
Tabel 3. 3 Jenis Restoran Pada Four Seasons Resort Bali at Sayan .....	26
Tabel 3. 4 Penjualan Venue Pada Four Seasons Resort Bali at Sayan .....	26

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Four Seasons Resort Bali at Sayan .....	23
Gambar 3. 2 Romantic Dinner .....	27
Gambar 3. 3 Kamar Four Seasons Resort Bali at Sayan.....	28
Gambar 3. 4 Jati Bar.....	29
Gambar 3. 5 Struktur Organisasi Hotel Four Seasons Resort Bali at Sayan.....	34
Gambar 3. 6 Struktur Organisasi Departemen Front Office .....	35

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1

Lampiran 2

Lampiran 3

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pariwisata adalah salah satu sektor pengasilan divisa utama bagi Indonesia karena besarnya potensi wisata dan luasnya wilayah Indonesia dengan berbagai keragaman alam, budaya dan adat istiadat. Ditunjang dengan serana dan praserana yang memadai sehingga membuat Indonesia sebagai salah satu Negara tujuan pariwisata khususnya pulau Bali.

Pulau Bali merupakan bagian dari Negara Republik Kesatuan Indonesia yang memiliki daya tarik alamnya yang mempesona dan keanekaragaman budayanya serta keseninya, sehingga Bali merupakan daerah tujuan wisata yang sangat terkenal di seluruh dunia. Banyak wisatawan domestik maupun mancanegara yang ke Bali untuk liburan maupun bulan madu. Bali juga memiliki Bandar Udara Internasional Ngurah Rai sehingga potensi yang mempermudah wisatawan menjangkau Bali sebagai daerah tujuan pariwisata.

Seiring dengan perkembangan pariwisata tersebut banyak tumbuh hotel di Bali khususnya sebagai sebuah industri dengan berbagai klasifikasi baik hotel berbintang maupun hotel *non* berbintang. Hotel merupakan salah satu serana penting dalam kegiatan pariwisata. Dengan menggunakan serana akomodasi ini, tamu selain berkunjung untuk menginap juga menikmati pelayanan yang dimiliki hotel.

Hotel sangat membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas di bidangnya, khususnya saat tamu check-in proses agar dapat memberikan pelayanan yang baik ke pada para tamu. *Guest Service Officer* adalah sebagai salah satu *outlet* yang ada di *Front Office Departement* pada sebuah hotel. Kamar hotel merupakan sumber pendapat bagi hotel yaitu dari hasil kamar hotel kepada tamu. Hal ini dihubungkan apabila tamu-tamu itu merasa senang saat pertama kali sampai di hotel dengan check-in proses yang *memorable* membuat mereka kembali lagi ke hotel tersebut. *Guest Service Officer* tidak hanya melayani proses check-in tetapi menjadi sumber informasi yang dimana pelayanan oleh seorang *Guest Service Officer* menjadi hal penting untuk memberikan kepuasan pada para tamu. Tamu akan merasa lebih mendapatkan pelatihan dan pelayanan baik oleh *Guest Service Officer* di hotel. Pelayanan adalah salah satu bentuk apresiasi yang dilakukan oleh seorang yang bekerja di hotel untuk memuaskan tamunya yang menginap khususnya di hotel.

Pelayanan dalam dunia perhotelan merupakan kegiatan yang mengedepankan standar tentang sikap *hospitality* yang menjadikan tamu yang datang untuk menginap menjadi nyaman dan senang, serta akan kembali bila tamu mendapatkan kesan yang baik dan puas atas pelayanan yang diberikan oleh hotel tersebut. Setiap pelayanan yang diberikan mengikuti aturan yang ditentukan oleh SOP. Peran *Guest Service officer* dalam hotel pun memberikan atmosfer tersendiri. *Guest Service Officer* menarik perhatian tamu yang akan menginap di hotel dengan pelayanan mereka yang mencerminkan *hospitality*.

Four Seasons Resort Bali at Sayan adalah salah satu *Resort* berbintang lima yang ada di Bali, terletak dikawaskan Ubud, yang menjual jasa bidang akomodasi dan restoran, dimana dalam operasionalnya Four Seasons Resort Bali at Sayan memiliki beberapa departemen dan tiap-tiap departemen memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda namun dalam pelaksanaannya diperlukan kerja sama tim (*team work*). Adapun departemen tersebut antara lain: *Front Office Departement, Food & Beverage Departement, Housekeeping Departement, Accounting Departement, Sales and Marketing Departement* dan *Buttler Departement*.

*Front Office Departement* adalah salah satu departemen yang memegang peran sangat penting kedudukannya di Four Seasons Resort Bali at Sayan sebab *Front Office Departement* adalah departemen yang sangat mutlak diperlukan di *Resort*, bagian yang bertugas dan bertanggung jawab dalam penyediaan dan pelayanan informasi di *Resort*. *Front Office Departement* salah satu sumber pendapatan bagi Four Seasons Resort Bali at Sayan dan memiliki tugas untuk meningkatkan nilai jual produk hotel serta menekan biaya oprasional yang dapat mengurangi kerugian. *Front Office Departement* memiliki seksi penting, yaitu *Guest Service Officer* yang bertanggung jawab untuk pelayanan check-in dan sumber informasi, dan *Concierge* yang bertanggung jawab atas aktifitas tamu selama menginap di hotel. Untuk itu kesiapan, kesigapan dan kempauan staf di Departemen Front Office dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sangatlah menentukan penilaian dari tamu yang datang sebelum tamu tersebut mendapatkan pelayanan dari departemenn yang lain. Kesan ini sering disebut

dengan istilah “*First and Last Impressions*”. Di dalam *Front Office Departement* terdapat beberapa *section*, seperti : *guest service officer*, *concierge*, dan *telephone operator*. Four Seasons Resort Bali memiliki dua tipe akomodasi, yaitu *Villa with Private Pool* dan *Suite Room* yang bertema *Hotel Room*.

*Guest Service Officer* adalah salah satu bagian yang ada di *Front Office Section*, yang memiliki tugas membantu dalam proses *check-in* dan *check-out*, memberikan informasi mengenai semua hal yang tamu perlukan mengenai hotel. Seorang *guest service officer* dituntut memiliki keterampilan khusus baik itu dalam berbicara, bersikap dan berpenampilan yang professional. Melihat peranan *Guest Service Officer* yang sangat menentukan citra dari sebuah hotel, maka sangat dibutuhkan seorang yang benar-benar terampil di bidangnya. *Guest Service Officer* memiliki kedudukan yang penting dalam memberikan pelayanan yang ramah serta bersikap professional akan memberi kesan positif terhadap tamu yang datang (*check-in*) maupun meninggalkan hotel (*check-out*).

*Check-in* adalah suatu proses registrasi yang harus dilewati tamu sebelum menginap di kamar hotel. Pada tahapan ini terhadap beberapa jenis tamu yang datang untuk melakukan *check-in*. Sebagian besar tamu yang datang di Four Seasons Resort Bali at Sayan untuk melakukan *check-in* merupakan tamu yang sudah memiliki reservasi sebelumnya. Mereka biasanya melakukan reservasi melalui agent maupun *direct booking* melalui *website* hotel. Tamu membuat reservasi sebelumnya dengan berbagai alasan, seperti menghindari *fullybooked*, mendapatkan harga yang lebih murah, menginginkan proses *check-in* yang cepat dan sebagainya.

Four Seasons Resort Bali at Sayan memiliki total 60 kamar, 18 *Suite Room* dan 32 *Villa with Private Pool*. Keberhasilan dan reputasi resort ini tidak lepas dari komitmen mereka terhadap pelayanan berkualitas tinggi terhadap setiap detail. Salah satu tahap yang krusial dalam pengalaman tamu adalah proses check-in dimana mereka pertama kali tamu berinteraksi dengan layanan resort. Proses check-in yang efisien dan ramah bukan hanya merupakan keharusan untuk memastikan pengalaman tamu yang positif, tetapi juga dapat pembeda bagi reputasi resort di industri perhotelan yang kompetitif. Oleh karena itu, penanganan *check-in* tamu di Four Seasons Resort Bali at Sayan menjadi fokus penulisan yang penting. Meskipun reputasi Four Seasons Resort Bali at Sayan dalam memberikan layanan unggulan, tantangan-tantangan khusus mungkin timbul dalam proses check-in tamu. Kemungkinan adanya waktu tunggu, kesalahan administrasi, atau kurangnya personalia dalam proses dapat mempengaruhi pengalaman tamu secara keseluruhan.

Proses *VVIP Guest Check-In* di Four Seasons Resort Bali at Sayan tamu disambut langsung oleh Front Office Manager atau Assistan Front Office Manager. Tamu yang sudah berada di porter area akan diarahkan untuk *welcoming ceremony* dengan mengarahkan tamu untuk menggunakan Selendang Bali serta bunga kamboja di kedua telinga tamu dengan membunyikan Kul-kul Bali yang dimana untuk menginformasikan kepada staf di lobi bahwa tamu *VVIP* sudah tiba di hotel. Staf akan mempersiapkan *registration card*, *room key*, dan berkoordinasi dengan Departemen Housekeeping untuk kesediaan kamar. Tamu diarahkan menuju ke lobi dengan didampingi oleh *Assistan Manager* untuk melakukan proses *check-in* di

area santai Jati Bar. Dalam menyambut dan *handling* VVIP *guest check-in*, *Assistan Manager* dituntut untuk lebih fokus dan siap siaga untuk segala bentuk hal diluar kendali yang kemungkinan akan terjadi. Dalam proses *handling* VVIP *Guest Check-in* ini *Assistan Manager* atau *Front Office Manager* akan lebih merasa tertantang untuk menyambut tamu VVIP karena bertatap muka dan berbicara secara langsung dengan orang yang memiliki kedudukan penting di suatu organisasi, tempat, daerah, ataupun negara.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis merasa tertarik untuk mengangkat judul “Penanganan VVIP Guest Check-In di Four Seasons Resort Bali at Sayan.”

## **B. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang di atas penulis dapat menarik beberapa permasalahan, diantaranya:

1. Bagaimana penanganan VVIP *Guest check-in* oleh *guest service officer* pada Hotel Four Seasons Resort Bali at Sayan?
2. Apa saja kendala yang dapat ditemui saat menangani VVIP *guest check-in* oleh *guest service officer* dan bagaimana cara mengatasinya pada Hotel Four Seasons Resort Bali at Sayan?

## **C. Tujuan dan Manfaat dan Penulisan**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka adapun tujuan dan kegunaan penulis yang dapat diangkat oleh penulis sebagai berikut:

1. Tujuan penulisan

- a. Untuk mengetahui penanganan VVIP *guest check-in* yang di terapkan oleh *guest service officer* pada Hotel Four Seasons Resort Bali at Sayan
  - b. Untuk mengetahui kendala yang dapat ditemui *guest service officer* saat menangani VVIP *guest check-in* pada Hotel Four Seasons Resort Bali at Sayan
2. Kegunaan penulisan

Adapun kegunaan penulisan ini antara lain:

- a. Bagi mahasiswa
  - 1) Untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama masa perkuliahan, kemudian membandingkannya dengan keadaan yang sebenarnya yang terjadi di lapangan
  - 2) Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan perkuliahan pada jenjang Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Tugas akhir ini merupakan salah satu Sebagai sumber informasi bagi mahasiswa khususnya pada Program Studi Diploma III Perhotelan maupun pihak lain yang membutuhkan sehingga menjadi acuan atau masukan bagi mahasiswa yang akan melakukan Pratik kerja lapangan.

c. Bagi Four Seasons Resort Bali at Sayan

Diharapkan memberikan sumbangan pemikiran, saran dan informasi tambahan yang bersifat positif khususnya pada *Guest Service* Four Seasons Resort Bali at Sayan.

**D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

Didalam penulisan tugas akhir ini, pengumpulan data dilakukan dengan beberapa metode, yaitu:

1. Metode dan teknik pengumpulan data

a. Observasi

Metode observasi adalah pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung pada Lobi di Four Seasons Resort Bali at Sayan dalam hal ini sebagai *trainee*. Observasi dilakukan pada saat melaksanakan praktik kerja lapangan tersebut serta menganalisis, mengadakan pencatatan peninjauan secara cermat dan melaksanakan langsung terhadap Prosedur Pelayanan *Check-In Proses* di Four Seasons Resort Bali at Sayan.

b. Wawancara

Metode wawancara merupakan suatu Teknik pengumpulan data dengan cara menghendaki komunikasi langsung dengan pihak manajemen *Guest Service Officer* seperti *Front Office Manager*, *Guest Service Supervisor* dan para senior di hotel.

### c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah pengumpulan data dengan mencari dan membaca dokumen atau buku yang tersedia serta baik itu berupa buku dan lainnya yang berkaitan dengan *Guest Service Officer*.

## 2. Metode dan Teknik Analisa Data

Pada metode dan Teknik analisis data, penulis memutuskan untuk menggunakan metode dan Teknik analisis data deskriptif, yaitu menjelaskan dengan rinci mengenai informasi dan data-data yang telah diperoleh langsung di Four Seasons Resort Bali at Sayan dan mengaitkannya dengan beberapa informasi yang diperoleh dari beberapa buku, jurnal dan artikel sehingga dapat ditarik sebuah kesimpulan.

## 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Akhir

Sebagai mana metode pengumpulan data hingga analisis data telah dilaksanakan dan dipaparkan, oleh karena itu penulis pun memutuskan untuk menyajikan hasil analisis dengan data informal dan formal. Metode penyajian informal adalah bentuk penyajian dengan menggunakan penjelasan kalimat atau uraian kata-kata, sedangkan formal merupakan penyajian data dalam bentuk tanda-tanda tertentu seperti, foto-foto, lampiran dan lain-lain.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. SIMPULAN**

Berdasarkan uraian pembahasan mengenai Pelayanan VVIP *Guest Check-In* oleh *Guest Service Officer* di Four Seasons Resort Bali at Sayan, penulis dapat simpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan tamu VVIP *check-in* di Four Seasons Resort Bali at Sayan meliputi:
  - a. Tahap persiapan ini di bagi menjadi dua, yaitu tahap persiapan diri dan tahap persiapan operasional
  - b. Tahap pelaksanaan dalam tahap ini *Guest Service Officer* memiliki tugas yakni: *welcoming the guest*, mengantar tamu ke area Jati Bar, meminta *identity card* tamu, mengisi kartu registrasi, menjelaskan mengenai deposit dan pembayaran, menjelaskan benefit dan fasilitas hotel, memeriksa status kamar oleh departemen housekeeping, menyiapkan kunci kamar serta mengantarkan tamu ke kamar oleh porter
  - c. Tahap akhir dilakukakn beberapa langkah, seperti memasukan data tamu ke dalam sistem, menyimpan data tamu pada folder dan memasukan registrasi card ke dalam docket sesuai dengan nomor kamar.
2. Hambatan-hambatan yang dihadapi dan solusinya dalam penanganan tamu *check-in* oleh *guest service officer* adalah:
  - a. Lamanya respon dari Assistan Manager untuk *handling guest check-in* karena sedang bertugas, sehingga menyebabkan tamu complain lama menunggu. Hotel dalam keadaan high seasons menimbulkan antrian *check-in* yang panjang. Hal ini dapat diatasi dengan meminta bantuan kepada *Assistant Manager* untuk memberi bantuan kepada *guest service officer*, tetapi karena adanya tugas tersendiri untuk

Assistant Manager membuat pihak atasan lama merespon bantuan dari staf front office. Hal ini dapat diatasi dengan meminta bantuan kepada asisten operasional manager agar dapat menyambut tamu VVIP terlebih dahulu sambil menunggu pihak atasan datang untuk menyambut dan *handling VVIP guest check-in* di Four Seasons Resort Bali at Sayan.

- b. Keterbatasan jumlah buggy dalam operasional, sehingga membuat tamu VVIP menunggu lebih lama.

Four Seasons Resort Bali at Sayan menghadapi tantangan dalam operasional karena keterbatasan jumlah buggy yang tersedia, terutama saat musim liburan dengan tingkat hunian yang tinggi. Hal ini menyebabkan beberapa tamu yang memerlukan fasilitas buggy service harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan layanan antar-jemput di sekitar resort. Untuk mengatasi masalah ini, asisten manager yang bertugas dapat menghampiri serta menyambut tamu VVIP terlebih dahulu dengan mengajak tamu menikmati pemandangan Sungai Ayung dari atas Jati Bar, serta memanfaatkan fasilitas gamelan tradisional bali dengan mengarahkan tamu VVIP untuk ikut bermain gamelan tersebut sambil menunggu buggy siap untuk mengantar tamu VVIP ke dalam kamar. Langkah ini membantu menjaga pengalaman tamu tetap positif dan memberikan waktu tambahan bagi pihak manajemen untuk mengatur penjemputan dengan lebih efisien.

## B. SARAN

Berikut beberapa saran yang terkait dengan yang dibahas tersebut diatas.

Adapun saran-saran yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. *Assistant Manager* yang bertugas di hari tersebut seharusnya selalu fokus terhadap pesan yang disampaikan oleh tim baik melalui gawai ataupun *walkie-talkie*. Sehingga begitu asisten manager mendapatkan arahan untuk menyambut tamu VVIP asisten manager dapat segera untuk menuju ke lobi dan melempar tugas sebelumnya ke tim butler, tamu VVIP pun tidak terlalu lama untuk menunggu asisten manager.
2. Sebaiknya pihak hotel selalu menyidakan minimal satu *buggy* selalu siap digunakan di lobi area, yang dimana bertujuan untuk disituasi urgent seperti tamu mengalami kecelakaan ringan atau besar, dan yang terpenting ketika ada tamu VVIP yang akan *check-in* di jam-jam tertentu *buggy* sudah *stand by* di area lobi, sehingga operasional dapat berjalan dengan lancar dan tamu mendapatkan pengalaman menginap terbaik di Four Seasons Resort Bali at Sayan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adnyani, K., Purnamawati, I., Nurlinda, A., Anam, R., & Chairul. (2024). The participation of the indigenious in women's association in the recovery of cultural tourism in Bali, Indonesia Indonesia digital-based tourism village management with the concept of green economy and harmonization as tourism forces in factors influencing customer switching intentions in online food delivery: a perspective of the push-pull-mooring model. Universitas Kristen Petra, Surabaya, 10(1).
- Hadi. (2022). Peran staf reservasi dalam mengatasi bouble booking di XYZ Hotel & Resort. Politeknik Negeri Lampung, 6–7.
- Yanti, N. (n.d.). Tugas akhir pelayanan cake combo menu oleh pramusaji di Movenpick Cafe Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.
- Muliadi, S., Hizmi, S., & Husni, M. (2022). Penyiapan kamar tamu di JM Hotel Desa Kuta Lombok tengah. *Jurnal Pendidikan Dan Perhotelan*, 2, 44–50.
- Nazla, T., & Viena Yuliana, Y. (2024). Hubungan antara psychological well being dengan work life balance pada dewasa awal yang bekerja di Kecamatan Babelan. In *General: Multidisciplinary Research Journal* (Vol. 1, Issue 2).
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. (2020). Peran reservasi dalam meningkatkan pelayanan terhadap tamu di Hotel Novotel Lampung. In *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan* (Vol. 3, Issue 1).
- Purnamiasih, N. (2022). Tugas akhir penerapan standar operasional prosedur waiter/waitress dalam melayani breakfast pada Anarasa Restaurant di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.
- Sunandar, A., Jannah, M., & Raya, F. (2021). Pengaruh pembangunan infrastruktur pariwisata terhadap pendapatan asli daerah kabupaten serang tahun 2015 - 2021. *Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten*, 1, 351–364.

Zulfan, M. (2021). The analysis of implementation of foreign language improvement in the front office department to improving service quality and room sales volume at the Angkasa Raya Hotel, Sidikalang City, Dairi Regency. In *Tourism Economics, Hospitality and Business Management Journal* (Vol. 1, Issue 1).