

**TUGAS AKHIR**  
**PENANGANAN REPEATER GUEST CHECK IN**  
**OLEH GUEST SERVICE AGENT**  
**DI HOTEL KOMANEKA AT RASA SAYANG**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Luh Putu Lia Puspita Dewi**

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

**TUGAS AKHIR**  
**PENANGANAN REPEATER GUEST CHECK IN**  
**OLEH GUEST SERVICE AGENT**  
**DI HOTEL KOMANEKA AT RASA SAYANG**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Luh Putu Lia Puspita Dewi**  
**NIM. 2115823312**

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

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN REPEATER GUEST CHECK IN**  
**OLEH GUEST SERVICE AGENT**  
**DI HOTEL KOMANEKA AT RASA SAYANG**

**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 Luh Putu Lia Puspita Dewi**  
**NIM. 2115823312**

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

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS  
AKHIR**

**PENANGANAN REPEATER GUEST CHECK IN  
OLEH GUEST SERVICE AGENT  
DI HOTEL KOMANEKA AT RASA SAYANG**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Koordinator Program studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada 19 Juli 2024

Pembimbing I



**Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par**  
NIP. 198407202008122002

Pembimbing II



**Ni Putu Dewi Eka Yanti, M.Pd**  
NIP. 198901042023212030

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 REPEATER GUEST CHECK IN  
OLEH GUEST SERVICE AGENT  
DI HOTEL KOMANEKA AT RASA SAYANG**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan  
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 19 Juli 2024

Pembimbing I

Pembimbing II



Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par  
NIP. 198407202008122002

Ni Putu Dewi Eka Yanti, MLPd  
NIP. 198901042023212030

Mengetahui  
Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali


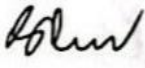
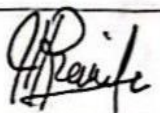


  
Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par,  
NIP. 198409082008122004

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS  
AKHIR**

**PENANGANAN REPEATER GUEST CHECK IN  
OLEH GUEST SERVICE AGENT  
DI HOTEL KOMANEKA AT RASA SAYANG**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Penguji dan Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali pada

|         | Nama Tim Penguji   | Tanda Tangan  |
|---------|--|---|
| Ketua   | Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par.,<br>M.Par<br><br>NIP. 198407202008122002 |    |
| Anggota | Dr. I Made Darma Oka,<br>SST.Par.,M.Par<br><br>NIP. 196510202000121001   |  |
| Anggota | Gusti Ayu Putri Pramita, S.Pd., M.Pd<br>NIP.                             |  |

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 dibawah ini:

Nama : Ni Luh Putu Lia Puspita Dewi  
NIM : 2115823312  
Program Studi : D-III Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

### PENANGANAN REPEATER GUEST CHECK IN OLEH GUEST SERVICE AGENT DI HOTEL KOMANEKA AT RASA SAYANG

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.

Gianyar, Juli 2024  
Yang membuat pernyataan.



Nama : Ni Luh Putu Lia Puspita Dewi  
NIM : 2115823312  
PS : D-III Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya sesuai dengan yang ditetapkan. Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi Diploma III Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan saran, bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik 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 Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Kaprodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
5. Bapak 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. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Ni Putu Dewi Yanti, M.Pd, selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak I Gusti Ngurah Wiraswasta Selaku *Resort Manager*, Ibu Ni Komang Laksmi Selaku *Front office manager* yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mendapatkan data dukung tugas akhir di Hotel Komaneka at Rasa Sayang.
9. Seluruh Staff Hotel Komaneka at Rasa Sayang yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan mendapatkan data dukung tugas akhir.
10. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
11. Bapak I Wayan Sudiasa dan Ibu Ni Wayan Suriati kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.
12. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar, Khususnya kelas I 2021 yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali

Gianyar, Juli 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL LUAR .....</b>                       | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>                       | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAM PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR .....</b> | <b>iii</b>  |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....</b>             | <b>iv</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....</b>             | <b>vi</b>   |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS .....</b>            | <b>vii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                             | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                 | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                              | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                              | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB I.....</b>                                      | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang .....                                | 1           |
| B. Rumusan Masalah.....                                | 4           |
| C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....                   | 5           |
| D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....                   | 6           |
| <b>BAB II.....</b>                                     | <b>9</b>    |
| A. Hotel.....  | 9           |
| B. <i>Front Office</i> .....                           | 12          |
| C. Check In.....                                       | 18          |
| D. Repeater Guest.....                                 | 20          |
| <b>BAB III.....</b>                                    | <b>24</b>   |
| A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....                  | 24          |
| B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan.....          | 29          |
| C. Struktur Organisasi Hotel.....                      | 43          |
| <b>BAB IV .....</b>                                    | <b>48</b>   |
| A. Penyajian Hasil Observasi .....                     | 48          |
| B. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya .....           | 67          |
| <b>BAB V .....</b>                                     | <b>71</b>   |
| A. Simpulan .....                                      | 71          |
| B. Saran .....   | 74          |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                             | <b>76</b>   |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                   | <b>78</b>   |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 3. 1 Logo Hotel Komaneka at Rasa Sayang.....  | 25 |
| Gambar 3.2 <i>Lobby</i> Hotel Komaneka at Rasa Sayang .....                                      | 28 |
| Gambar 3. 3 <i>Floating Breakfast</i> .....  | 33 |
| Gambar 3. 4 <i>Deluxe room</i> .....   | 35 |
| Gambar 3. 5 <i>Rooftop Garden Villa</i> .....  | 35 |
| Gambar 3. 6 <i>Poolbar</i> .....   | 36 |
| Gambar 3. 7 <i>Swimming pool</i> .....   | 37 |
| Gambar 3. 8 Akar Wangi Spa .....   | 38 |
| Gambar 3. 9 <i>Business center</i> .....   | 39 |
| Gambar 4.1 Mesin Fingerprint.....  | 50 |
| Gambar 4.2 Seragam Komaneka at Rasa Sayang .....   | 51 |
| Gambar 4.3 <i>front office</i> mengenakan pakaian adat.....                                      | 52 |
| Gambar 4.4 Persiapan area kerja membersihkan sofa .....  | 53 |
| Gambar 4.5 <i>miscellaneous form</i> Komaneka at Rasa Sayang.....                                | 54 |
| Gambar 4.6 <i>official receipt</i> Komaneka at Rasa Sayang.....                                  | 54 |
| Gambar 4.7 <i>Transport bill</i> Komaneka at Rasa Sayang.....                                    | 54 |
| Gambar 4.8 Tanda terima Komaneka at Rasa Sayang .....  | 55 |
| Gambar 4.9 Pengecekan <i>guest check in today</i> pada sistem .....                              | 56 |
| Gambar 4.10 <i>system Opera</i> pada <i>front office</i> .....                                   | 57 |
| Gambar 4.11 <i>special request</i> dari tamu yang akan menginap dari<br><i>booking.com</i> ..... | 58 |
| Gambar 4.12 <i>special request</i> dari tamu yang akan menginap dari<br>Agoda .....              | 58 |
| Gambar 4.13 Menyiapkan <i>registration form</i> dan kunci.....                                   | 59 |
| Gambar 4.14 <i>registration form</i> .....   | 59 |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 3.1 Tipe kamar Komaneka at Rasa Sayang.....                 | 30 |
| Tabel 3.2 <i>Restaurant and Bar</i> Komaneka at Rasa Sayang ..... | 31 |
| Tabel 3.3 Struktur Organisasi <i>Front Office</i> .....           | 46 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### A. Latar Belakang

Pariwisata di Indonesia khususnya di Bali merupakan salah satu sektor yang menyerap lapangan pekerjaan paling banyak sehingga pariwisata memiliki pengaruh besar bagi perputaran perekonomian Bali. Berwisata akhir akhir ini menjadi salah satu kebutuhan masyarakat, bahkan berwisata saat ini menjadi kegiatan wajib yang dilakukan oleh masyarakat untuk melepas penat setelah banyaknya tekanan pekerjaan, untuk menghabiskan waktu liburan sekolah, dan menikmati masa tua. Tingginya minat masyarakat untuk berwisata tentunya membawa dampak positif bagi para pekerja di sektor pariwisata dan daerah-daerah wisata.

Ubud merupakan salah satu daerah pariwisata yang paling banyak dikunjungi oleh wisatawan domestik maupun mancanegara. Ubud sendiri memiliki banyak destinasi wisata yang sangat menarik untuk dikunjungi wisatawan seperti pura, pasar traditional, museum, air terjun, maupun pertunjukan tarian Bali. Pesona yang dimiliki oleh daerah Ubud inilah yang membuat para investor tertarik untuk membangun berbagai sarana pendukung perjalanan wisata seperti *restaurant* dan akomodasi.

Akomodasi merupakan salah satu unsur utama penunjang wisata. Akomodasi dapat berbentuk *hotel, resort, bungalow, homestay* dan *guest house*. Di Ubud sendiri berdiri banyak akomodasi yang memberikan fasilitas penginapan dengan pelayanan kamar, pelayanan makan dan minum,

pelayanan binatu serta menawarkan keindahan alam dan budaya.

Hotel Komaneka at Rasa Sayang adalah salah satu akomodasi yang terletak di Ubud, merupakan sebuah hotel bintang empat dengan standar internasional dengan konsep *city hotel*, menetapkan kepuasan tamu sebagai prioritas utama dalam operasionalnya. Keunggulan hotel dengan 69 kamar dan 7 villa ini adalah lokasinya yang strategis, berdekatan dengan pusat perbelanjaan dan mudah dijangkau oleh banyak orang, memberikan nilai tambah yang signifikan bagi hotel ini. Memiliki berbagai fasilitas penunjang seperti Akar Wangi Spa, Madu Manis *Restaurant*, *Pool Bar*, dan *Business Center* yang dapat dinikmati para tamu selama menginap di Hotel Komaneka at Rasa Sayang.

Untuk mendukung jalannya operasional, Hotel Komaneka at Rasa Sayang memiliki tujuh departemen yang saling bekerja sama untuk menunjang operasional hotel, mulai dari departemen *accounting*, *Housekeeping*, *Engineering*, *front office*, *food and beverage product*, *food and beverage service* dan *security* yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda. Salah satunya adalah *front office* yang menjadi saraf utama sebuah operasional hotel.

Menurut Sambodo (2020:3) kantor depan atau *front office* adalah istilah yang sering digunakan di hotel untuk merujuk kepada departemen atau bagian yang berhadapan dengan pelanggan yang berhubungan dengan pemberian layanan reservasi, penerimaan tamu, alokasi kamar, informasi tamu, penagihan, dan pembayaran. *Front office* di Hotel Komaneka at Rasa Sayang

sendiri memiliki tanggung jawab utama untuk menangani *chek in, check out, telephone operator* dan memberi informasi hotel kepada tamu. Dalam melaksanakan kegiatannya *front office* di Hotel Komaneka at Rasa Sayang menerapkan *standar operasional prosedur* yang wajib diikuti oleh *manager front office, supervisor front office, guest service agent, belldriver, dan trainee front office*. Melaksanakan *standar operasional prosedur* dapat mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang dapat merugikan hotel maupun pihak tamu. Dalam hal ini seorang *front office* harus memiliki disiplin tinggi, penuh tanggung jawab dan berpegang teguh dalam menjalankan *standar operasional prosedur* (SOP) yang sudah ditentukan di Hotel Komaneka at Rasa Sayang.

Salah satu penerapan *standar operasional prosedur* (SOP) yaitu dalam menangani tamu *check in*. *Check in* adalah proses kedatangan tamu secara resmi di hotel sekaligus memasukkan barang-barangnya ke dalam kamar. Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan di Hotel Komaneka at Rasa Sayang, intensitas *check in* cukup tinggi terutama pada saat *high season*. Penanganan tamu *check in* di Hotel Komaneka at Rasa Sayang juga berbeda beda tergantung dengan jenis tamu yang dilayani seperti tamu domestik, tamu mancanegara, tamu dengan keluarga, tamu grup, tamu perseorangan atau *single traveler* maupun tamu yang sudah berulang kali pernah menginap di Hotel Komaneka at Rasa Sayang atau biasa disebut dengan *repeater guest*.

*Repeater guest* adalah mereka yang telah setia kembali untuk menginap karena merasa nyaman dengan konsep, pelayanan, dan suasana Hotel



Komaneka at Rasa Sayang. Kebanyakan dari *Repeater guest* di Komaneka at Rasa Sayang adalah orang-orang yang berusia di atas 45 tahun, berpasangan maupun *single traveller*, dan biasanya orang yang sangat suka bepergian, dan sisanya adalah mereka yang berwisata dengan keluarga. Penanganan *check in* untuk *Repeater guest* tentunya berbeda dengan penanganan tamu *regular* maupun tamu *walk in*. *Repeater guest* di Komaneka at Rasa Sayang mendapatkan perlakuan yang bisa dibilang *special*, seperti mendapatkan kamar yang sama seperti pada kunjungan sebelumnya atau kamar yang disenangi oleh tamu, mendapatkan buah tangan yang memang sudah disiapkan untuk mereka yang menjadi *Repeater guest* seperti *cookies*, tas ayaaman pandan, dan *mug*. Selain itu *repeater guest* mendapat berbagai keuntungan seperti *hotel credit*, *discount* restaurant, spa, maupun tour, serta mendapat *free one time shuttle service* di area Ubud.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, penulis merasa tertarik untuk mengangkatnya sebagai judul tugas akhir, yang akan mengusung tema dan analisis yang relevan dengan permasalahan tersebut dengan judul Penanganan *Repeater guest check in* oleh *guest service agent* di Hotel Komaneka at Rasa Sayang.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah penulis jabarkan, maka rumusan masalah yang dapat diambil adalah :

1. Bagaimana proses penanganan *Repeater guest check in* oleh *guest service agent* di Hotel Komaneka at Rasa Sayang?

2. Apa saja kendala yang ditemui pada proses *check in Repeater guest* oleh *guest service agent* di Hotel Komaneka at Rasa Sayang?

### C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

#### 1. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penulisan yang dapat diambil adalah :

- a. Untuk menjelaskan proses penanganan *Repeater guest check in* oleh *guest service agent* di Hotel Komaneka at Rasa Sayang.
- b. Untuk menjelaskan kendala yang ditemui pada proses *check in Repeater guest* oleh *guest service agent* di Hotel Komaneka at Rasa Sayang.

#### 2. Manfaat

Manfaat dari penulisan Tugas akhir ini adalah :

- a. Bagi Mahasiswa
  - 1) Penulisan Tugas Akhir ini menjadi salah satu syarat kelulusan Diploma III Program studi Perhotelan jurusan pariwisata, Politeknik negeri Bali.
  - 2) Menjadi perbandingan mengenai teori yang didapat di bangku perkuliahan dengan yang didapat pada saat praktik lapangan kerja.
  - 3) Serta menjadi salah satu bukti nyata bahwa mahasiswa mampu melaksanakan pekerjaan yang ada pada saat melaksanakan praktik kerja lapangan.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Menjadi sumber bacaan baru di perpustakaan serta menjadi referensi untuk menambah pengetahuan dosen dan mahasiswa mengenai penanganan *check-in* yang berlaku pada saat praktik kerja lapangan.

c. Bagi Perusahaan

Dapat menjadi masukan dan pertimbangan bahwa ada hal-hal lain mungkin yang dapat dikembangkan untuk memberikan kualitas pelayanan pada Hotel Komaneka at Rasa Sayang.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

a) Metode Pengumpulan Data

1. Metode Observasi

Menurut Hadi (2018:203) mengemukakan bahwa, Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Dari segi proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dapat dibedakan menjadi :

a. *Participant observation* (observasi berperan serta)

*Participant observation* merupakan Peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan

mengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya. Dengan observasi partisipan ini maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak.

b. *non participant observation*.

*Non participant observation* adalah peneliti tidak ikut serta langsung dalam kegiatan yang dilakukan oleh seseorang yang menjadi sumber data penelitian dan hanya melakukan pengamatan independen.

Dalam mengumpulkan data untuk penulisan tugas akhir ini penulis menggunakan metode *Participant observation* (observasi berperan serta), penulis ikut serta aktif dalam memberikan pelayanan pada departemen *front office*.

## 2. Metode Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode yang digunakan dalam pengumpulan data dengan cara komunikasi lisan dua orang atau lebih dengan melakukan tanya jawab yang berlangsung satu arah, sang pewawancara akan memberikan beberapa pertanyaan kepada narasumber. Selain secara lisan wawancara juga bisa dalam bentuk *audio telephone*, *audio visual* seperti *zoom* atau sambungan *videocall* serta berupa tulisan seperti pesan singkat maupun email. Pada metode Wawancara penulis memberikan beberapa

pertanyaan langsung kepada *staff front office* sebagai narasumber di Komaneka at Rasa Sayang, yakni kepada *Resort Manager, Front office Manager, Supervisor front office, Guest service agent,* dan *training* guna mendapat informasi mengenai penanganan *repeater guest check in* di Komaneka at Rasa Sayang.

### 3. Studi Kepustakaan

Menurut Muhadjir (2014) penelitian kepustakaan yaitu penelitian yang lebih memerlukan olahan filosofis dan teoritis daripada uji empiris dilapangan. Pengumpulan data yang bertujuan untuk mencari data, informasi melalui dokumen-dokumen, seperti dokumen tertulis berupa buku, jurnal, artikel, majalah dan referensi lainnya.

#### b) Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Pada metode dan teknik analisis data, menggunakan metode dan teknik analisis data deskriptif, yaitu menjelaskan dengan rinci mengenai informasi dan data-data yang telah didapatkan selama kegiatan berlangsung dan kemudian akan dimuat pada laporan tugas akhir. Penyajian hasil analisis yaitu menggunakan metode penyajian formal dan metode penyajian informal Mahsun,(2005: 123). Metode formal digunakan pada pemaparan analisis data yang berupa kaidah-kaidah atau lambang-lambang formal dalam linguistik, sedangkan, metode informal digunakan pada pemaparan hasil analisis data.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, penulis mendapat kesimpulan yang dapat diambil dari hasil observasi, wawancara, dan pengkajian beberapa dokumen mengenai penanganan *repeater guest check in* oleh *guest service agent* di Hotel Komaneka At Rasa Sayang sebagai berikut:

1. Di Hotel Komaneka at Rasa Sayang ada berbagai jenis tamu yang menginap, salah satunya adalah *repeater guest*. *Repeater guest* adalah istilah yang digunakan dalam industri perhotelan untuk merujuk kepada tamu yang secara berulang kali memilih untuk menginap di hotel yang sama. Penanganan *repeater guest check in* berbeda dengan penanganan *check in reguler guest* , perbedaannya yakni:
  - a. Saat tamu datang ke hotel tamu langsung disambut dengan nama tamu tersebut.
  - b. Saat proses registrasi tamu tidak diminta untuk mengisi *registration form* karena hotel sudah memiliki data tamu pada *system front office*.
  - c. Saat mengantar tamu ke kamar *receptionist* tidak melakukan hotel *orientation* dan tidak menjelaskan fasilitas didalam kamar lagi karena biasanya tamu sudah tahu mengenai hal tersebut dan tidak suka jika dijelaskan kembali.

- d. *Repeater guest* juga mendapat apresiasi karena telah memberi dukungan dengan sudah menginap beberapa kali di hotel yang sama. Apresiasi yang diberikan oleh Hotel Komaneka at Rasa Sayang berupa *free shuttle one time to ubud center, hotel credit* untuk pembelian makanan, minuman, atau spa, serta mendapatkan *bed decoration pada saat check in*
2. Penangan *repeater guest check in* di Hotel Komaneka at Rasa Sayang dibagi menjadi 3 tahap yakni :
    - a. Tahap Persiapan  
Tahap persiapan adalah tahap yang dilakukan sebelum proses *check in repeater guest* untuk melakukan persiapan untuk mempermudah sebelum memulai pekerjaan dimulai dari persiapan diri, persiapan area kerja, dan persiapan data tamu *check in today*.
    - b. Tahap Pelaksanaan  
Tahap pelaksanaan adalah tahapan proses *check in repeater guest* dimulai dari saat tamu datang ke hotel, melakukan registrasi, mengantarkan tamu ke kamar dan yang terakhir mengantarkan barang barang tamu ke kamar.
    - c. Tahap Penutupan  
Tahap penutup merupakan tahap akhir yang dilakukan *guest service agent* setelah jam kerja berakhir dan akan dilanjutkan ke *shift* berikutnya, serta tahapan setelah proses *check in* selesai yang dilanjutkan dengan masa tamu menginap hingga tamu check out dari

hotel.

3. Dalam menangani *repeater guest check in* ada beberapa kendala yang dialami oleh *receptionist* Hotel Komaneka at Rasa Sayang yakni:
  - a. Hotel yang tidak dapat memenuhi ekspektasi *repeater guest check in* dengan tidak memberikan kamar favorit atau kamar yang sebelumnya ditempati oleh tamu tersebut dan membuat tamu kecewa, dengan adanya kejadian tersebut *receptionist* mengambil tindakan untuk melakukan *upgrade* ke *room type villa* dengan persetujuan *manager front office*.
  - b. *Repeater guest* meminta pelayanan yang sudah tidak disediakan oleh hotel seperti kegiatan *tour around Ubud for free*. Untuk mengatasi permasalahan ini *receptionist* memberikan *complimentary* dengan mengadakan kegiatan *tour around Ubud special* untuk *repeater guest*.
  - c. Jika ada tamu yang memiliki nama sama tidak menutup kemungkinan bahwa tamu yang akan *check in* bukan merupakan *repeater guest* yang dimaksud. Cara untuk mengatasi masalah tersebut adalah dengan memastikan kepada tamu saat *check in process*, tamu tersebut pernah menginap di Komaneka seperti sebelumnya atau tidak .
  - d. Adanya kemungkinan data tamu *repeater guest* tidak terdata pada sistem dan baru akan diketahui jika tamu itu sendiri yang mengatakan pernah menginap di hotel Komaneka at Rasa Sayang. Untuk mengatasi kendala tersebut pada saat proses *check in* berlangsung *guest service agent* akan menanyakan perjalanan wisata kali ini merupakan



kunjungan pertamanya ke ubud atau tidak, biasanya dengan pertanyaan ini akan diketahui tamu tersebut sudah pernah menginap atau belum.

## B. Saran

Untuk meningkatkan pelayanan kepada tamu yang menginap terutama kepada *repeater guest* ada beberapa hal yang harus diperhatikan *receptionist* di Hotel Komaneka at Rasa Sayang yakni:

- a. Mengadakan pelatihan mengenai *product knowlage* yang ditawarkan oleh hotel. Sehingga saat ada tamu yang memerlukan informasi *receptionist* dapat langsung memberikan informasi tersebut tanpa membuat tamu menunggu.
- b. Saat melakukan persiapan untuk menyiapkan dokumen tamu *check in* *receptionist* harus memastikan *special request* yang diminta oleh tamu untuk menghindari tamu *complain* saat *check in*, seperti permintaan untuk diberikan kamar yang sama seperti kunjungan sebelumnya, permintaan untuk *set up honeymoon* atau *birthday decoration*, dan permintaan untuk *romantic dinner* sebagai *surprise*.
- c. Sebagai *guest service agent* harus bisa mengetahui *guest preference* agar bisa lebih maksimal dalam melakukan pelayanan terhadap tamu. Seperti pada *repeater guest* pada kunjungan sebelumnya sangat menyukai *watermelon juice* untuk *breakfast* pada kunjungan berikutnya *guest service agent* bisa memberikan *watermelon juice* sebagai *welcome drink* untuk penerapan *excellence service* dan membuat tamu merasa puas selama menginap di hotel.

d. Dimulai saat tamu datang untuk *check in* sampai tamu meninggalkan hotel *guest service agent* harus bisa memberikan pelayanan terbaik dan memastikan tamu merasa puas dengan pelayanan serta produk yang dijual di hotel sehingga dari *reguler guest* bisa menjadi *repeater guest* lalu menjadi *frequent guest* (tamu langganan). Setelah tamu *check out*, *management hotel* harus tetap berkomunikasi dengan tamu seperti mengirimkan email pada saat tamu ulang tahun disertai dengan special promo untuk tamu tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aprillea, R. (2018). *Analisis Faktor Pembentuk Ekspektasi Pengalaman Tamu Guest House* (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Indonesia).
- Auliana, N. U. (2022). Standar Prosedur Check-In dan Check-Out. *JPD*, 1(2).
- Bagyono. (2020). *Teori Dan Praktek Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta cv.
- Chair, I. M., & Pramudia, H. (2017). *Hotel Room Division Management*. Jakarta, Indonesia: Kencana.
- Darsono, A. (2014). *Front Office Hotel*. Jakarta, Indonesia: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P., & Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran* (Jilid I, Edisi Kedua Belas). PT. Indeks.
- Kuntari, R. (2022). *Dasar-Dasar Perhotelan*. Jawa Timur: PT Dinamika Astrapedia Sejahtera. <https://www.astrapedia.co.id/>
- Muhadjir, P. D. H. N. (1996). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta, Indonesia: Penerbit Rake Sarasin.
- Mahsun. 2005. *Metodologi Penelitian Bahasa: Tahap Strategi, Metode dan Tekniknya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Oka, & Winia. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya, Indonesia: Paramita.
- Riadi, M. (2020). *Pengertian, Jenis dan Klasifikasi Hotel*. Diakses pada 11/25/2023, dari <https://www.kajianpustaka.com/2020/09/pengertian-jenis-dan-klasifikasi-hotel.html>
- Sambodo, A. (2020). *Kantor Depan Hotel*. Nas Media Pustaka.

- Sari, I. F. K., Mataram, I. G. A. B., Antara, D. M. S., & Murni, N. G. N. S. (2021). Analysis Of Service Quality Towards Repeater Guest Satisfaction At The Samaya Seminyak. *International Journal Of Green Tourism Research And Applications*, 3(1), 15-20.
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104-114.
- Simarmata, T. D. T., & Asshofi, I. U. A. (2023). Implementation Of Service Excellence in The First Experience Guest Become Guest Repeater At Hotel Chanti Semarang. *LITERACY: International Scientific Journals Of Social, Education, Humanities*, 2(2), 45-59.
- Sudaryanto. 1993. *Metode dan Aneka Teknik Analisis Bahasa*. Yogyakarta: Duta Wacana University Press.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2015). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel*. Bandung, Indonesia: Alfabeta.
- Tathagati, A. (2014). *Step By Step Membuat SOP (Standar Operating Procedure)*. Yogyakarta: Efata Publishing.
- Trianasari. (2019). *Kantor Depan Hotel*. Singaraja, Indonesia: Undiksha.
- Yulianda, H., & Sari, A. R. (2022). Faktor Yang Mempengaruhi Minat Kunjung Ulang Wisatawan (*Repeater Guest*) pada objek wisata Banto Royo. *Journal of Tourism Sciences, Technology and Industry*, 1(2), 26-3