

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN CHECK OUT
TAMU INDIVIDU OLEH RECEPTIONIST
PADA FRONT OFFICE DEPARTEMENT
DI HARSONO BOUTIQUE RESORT BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ida Ayu Diah Sukma Mahayani

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

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN CHECK OUT
TAMU INDIVIDU OLEH RECEPTIONIST
PADA FRONT OFFICE DEPARTEMENT
DI HARSONO BOUTIQUE RESORT BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ida Ayu Diah Sukma Mahayani
2115823203**

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

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN CHECK OUT
TAMU INDIVIDU OLEH RECEPTIONIST
PADA FRONT OFFICE DEPARTEMENT
DI HARSONO BOUTIQUE RESORT BALI**

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ida Ayu Diah Sukma Mahayani
2115823203**

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

40

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN CHECK OUT TAMU INDIVIDU OLEH RECEPTIONIST PADA FRONT OFFICE DEPARTEMENT DI HARSONO BOUTIQUE RESORT BALI

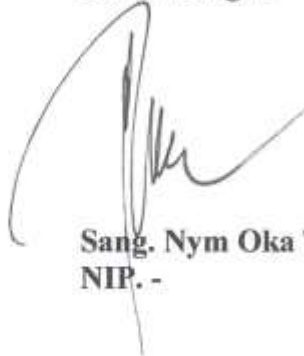
Tugas akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada Selasa, 09 Juli 2024

Pembimbing I



Dr. I Nyoman Winia, M.Si
NIP. 196206112000031001

Pembimbing II



Sang. Nym Oka Tridharma Sedana, S.Pd., M.Hum
NIP. -

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 OUT TAMU INDIVIDU OLEH RECEPTIONIST PADA FRONT OFFICE DEPARTEMENT DI HARSONO BOUTIQUE RESORT BALI

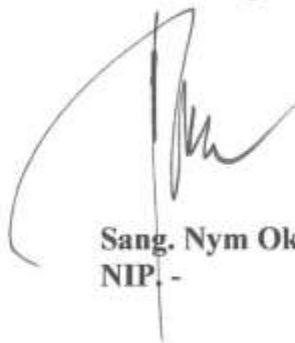
Tugas akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada Selasa, 09 Juli 2024

Pembimbing I



Dr. I Nyoman Winia, M.Si
NIP. 196206112000031001

Pembimbing II



Sang. Nym Oka Tridharma Sedana, S.Pd., M.Hum
NIP. -

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali






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

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN CHECK OUT TAMU INDIVIDU OLEH RECEPTIONIST PADA FRONT OFFICE DEPARTEMENT DI HARSONO BOUTIQUE RESORT BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali pada Selasa, 09 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dr. I Nyoman Winia, M.Si NIP. 196206112000031001	
Anggota	Ni Made Yeni Dwi Rahayu, M.Kom NIP. 198601062023212043	
Anggota	Putu Widya Darmayanti, S.Par,M.Par 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 di bawah ini:

Nama : Ida Ayu Diah Sukma Mahayani

Nim : 2115823203

Program Studi : D-III Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**PENANGANAN CHECK OUT
TAMU INDIVIDU OLEH RECEPTIONIST
PADA FRONT OFFICE DEPARTEMEN
DI HARSONO BOUTIQUE RESORT BALI**

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, 9 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Nama : Ida Ayu Diah Sukma Mahayani

NIM : 2115823203

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunianya sehingga Tugas Akhir dengan judul **Penanganan Check Out Tamu Individu Oleh Receptionist Pada Front Office Departement di Harsono Boutique Resort Bali** dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tujuan penyusunan Tugas Akhir ini untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Program Studi Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Selama proses penulisan Tugas Akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

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

4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Pd., M.Eng. selaku Kaprodi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd., M.Pd, selaku Koordinator di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar, yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Dr. I Nyoman Winia, M.,Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Sang Nyoman Oka Tridharma Sedana, S.Pd., M.Hum selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir.
8. Ibu Anak Agung Istri Oka Dewi Susilawati. Selaku Operational Manager di Harsono Boutique Resort Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Harsono Boutique Resort Bali untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
9. Bapak I Putu Angga Sapta Septian, selaku Head Buttler di Harsono Boutique Resort Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Harsono Boutique Resort Bali untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.

10. Seluruh staff Front Office Departement di Harsono Boutique Resort Bali yang telah memberikan masukan serta informasi kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.
11. Bapak Ida Bagus Made Dipa Manuaba dan Ibu Anak Agung Raka Puspawati selaku orang tua penulis yang telah memberikan dukungan dan doa selama penulisan Tugas Akhir ini.
12. Keluarga besar penulis yang telah memberikan semangat selama penulis melakukan penulisan Tugas Akhir ini.
13. Teman-teman yang telah memberikan semangat, dukungan moral dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari dalam penulisan tugas akhir ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun sehingga penulis dapat memperbaiki dan menyempurnakan tugas Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun diluar lingkungan Politeknik Negeri Bali guna menambah ilmu pengetahuan.

Gianyar, 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	
HALAMAN SAMPUL DALAM	i
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	3
D. Metode Penulisan	4
E. Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel	8
B. Front Office	10
C. Receptionist	12
D. Check Out	13
E. Standar Operasional Prosedur (SOP)	14
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	15
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	15
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan	17
C. Struktur Organisasi Perusahaan.....	28

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
A. Penyajian Hasil Observasi.....	33
B. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya.....	49
BAB V PENUTUP.....	51
A. Simpulan.....	51
B. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar	17
Tabel 3.2 Restaurant dan bar.....	18
Tabel 3.3 Venue	18
Tabel 3.4 Jenis-jenis Spa.....	19

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Hotel.....	15
Gambar 3.2 <i>One Bedroom River View</i>	20
Gambar 3.3 <i>One Bedroom Private Pool</i>	21
Gambar 3.4 <i>Two Bedroom Premium Pool Villa River Frontage</i>	22
Gambar 3.5 <i>Three Bedroom Roy Private Pool Villa River Frontage</i>	23
Gambar 3.6 <i>Aska Restaurant</i>	24
Gambar 3.7 <i>Kinta Bar & Dhika Bar</i>	25
Gambar 3.8 <i>Wedding Venue</i>	26
Gambar 3.9 <i>Tjampuhan Spa</i>	26
Gambar 3.10 <i>Gym</i>	27
Gambar 3.11 <i>Fera Theatre & Culture</i>	27
Gambar 3.12 Struktur Organisasi Harsono Boutique Resort Bali	28
Gambar 3.13 Struktur Organisasi FO Harsono Boutique Resort Bali	29
Gambar 4.1 Penampilan Petugas Receptionist Sesuai Dengan Sop	34
Gambar 4.2 Mempersiapkan peralatan kerja	35
Gambar 4.3 Mempersiapkan <i>Bill Check Out</i>	36
Gambar 4.4 <i>Overhandle</i> dengan shift sebelumnya	37
Gambar 4.5 Menginformasikan kepada Hk Mengenai Room Check Out	39
Gambar 4.6 <i>Ask for Any Late Charges to the Guest</i>	40
Gambar 4.7 <i>Show the Bill to The Guest</i>	41
Gambar 4.8 <i>Confirm Method of Payment</i>	42
Gambar 4.9 <i>Print Final Invoice</i>	43
Gambar 4.10 <i>Ask If the Stay Was Satisfactory</i>	44
Gambar 4.11 <i>Offer Luggage Assistance</i>	45
Gambar 4.12 <i>Farewell and Thank You to The Guest</i>	46

Gambar 4.13 <i>Closingan Payment Cash</i>	47
Gambar 4.14 <i>Closingan Payment Card</i>	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara

Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara Dengan *Head Butler*

Lampiran 3 Dokumentasi Dengan *Staff Receptionist*

Lampiran 4 Dokumentasi Grup Operational

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Organisasi Pariwisata Dunia (UNWTO), pariwisata adalah fenomena sosial, budaya, dan ekonomi yang melibatkan perjalanan individu ke lokasi di luar lingkungan biasa mereka untuk tujuan pribadi atau bisnis. Pariwisata mencakup aktivitas yang dilakukan oleh pengunjung, termasuk pengeluaran terkait pariwisata. Sektor pariwisata adalah salah satu sektor terbesar dalam ekonomi global, berperan penting dalam memajukan ekonomi dunia melalui penerimaan devisa, penciptaan lapangan kerja, dan promosi budaya. Pertumbuhan pesat sektor ini, khususnya di Indonesia, mendorong berbagai daerah untuk mengembangkan destinasi wisata mereka. Bali, misalnya, terus menarik wisatawan dan telah memenangkan penghargaan *Travelers' Choice Award for Destinations* dari Tripadvisor berdasarkan ulasan kualitas dan kuantitas antara November 2021 dan Oktober 2022.

Di Kabupaten Gianyar, sektor pariwisata berkembang berkat kekayaan sejarah, keindahan alam, budaya yang kaya, serta fasilitas transportasi dan akomodasi yang memadai. Wisatawan dapat memilih dari berbagai hotel, mulai dari kelas melati hingga hotel berbintang, seperti Harsono Boutique Resort Bali, hotel bintang 5 di Batubulan, Sukawati, yang menawarkan 11 kamar dan fasilitas lengkap seperti Kinta Bar & Lounge, Dhika Bar, Aska Restaurant, Gym Centre, Tjampuhan Spa, Fera Cultural Theatre, dan Wedding Venue.

Operasional di Harsono Boutique Resort Bali didukung oleh berbagai departemen, termasuk Sumber Daya Manusia, Penjualan dan Pemasaran, Akuntansi, Front Office, Housekeeping, Teknik, dan Makanan dan Minuman. Bagian Front Office, khususnya bagian resepsionis, bertanggung jawab atas proses check-in dan check-out, dengan mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk meminimalkan kesalahan dan kelalaian. SOP sangat penting dalam menangani check-out, terutama selama musim puncak, ketika intensitas check-out meningkat dan menimbulkan tantangan bagi resepsionis. Penelitian mengenai SOP check-out telah dilakukan, seperti oleh I Gede Agus Mahendra (2022) di The Trans Resort Bali, yang menemukan bahwa SOP sering terhambat oleh situasi seperti keramaian hotel saat ada acara besar.

Penelitian lain oleh Pradita dan Mulia (2022) di Hotel Yosodipuro Solo menunjukkan bahwa meskipun SOP diterapkan, masih ada kendala yang memengaruhi kinerja karyawan. Berdasarkan temuan ini, penting bagi hotel untuk memastikan bahwa SOP dijalankan dengan baik untuk kelancaran operasional. Oleh karena itu, topik ini menarik untuk dijadikan fokus penelitian akhir dengan judul "Penanganan Check Out Tamu Individu Oleh Resepsionis pada Departemen Front Office di Harsono Boutique Resort Bali."

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah adalah elemen penting dalam penulisan tugas akhir. Fungsinya adalah untuk memastikan bahwa pembahasan yang akan diuraikan oleh penulis tetap fokus pada topik yang dibahas. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah yang akan diangkat adalah:

1. Bagaimanakah Penanganan Check Out Tamu Individu Oleh Receptionist Pada Front Office Departement Di Harsono Boutique Resort Bali?
2. Apa sajakah hambatan dalam Penanganan Check Out Tamu Individu Oleh Receptionist Pada Front Office Departement Di Harsono Boutique Resort Bali?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk menjawab pertanyaan tentang hasil atau capaian yang ingin dicapai oleh penulis. Secara khusus, tujuan dari penelitian ini adalah: a) untuk memahami bagaimana resepsionis menangani proses check-out tamu individu di Departemen Front Office di Harsono Boutique Resort Bali, dan b) untuk mengidentifikasi hambatan apa saja yang dihadapi oleh resepsionis dalam menangani check-out tamu individu di Departemen Front Office di Harsono Boutique Resort Bali.

2. Manfaat

a. Mahasiswa

- 1) Menambah wawasan dan kemampuan mahasiswa di bagian *Front Office Departement*.
- 2) Bisa mempraktikan dan menerapkan teori serta praktik yang sudah didapat dikampus.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Dapat menambah refrensi diperpustakaan Politeknik Negeri Bali yang berguna bagi mahasiswa/mahasiswi khususnya Jurusan Pariwisata mengenai penanganan *check out*.
- 2) Untuk mengembangkan teori-teori mengenai penanganan *check out*

a. Perusahaan

- 1) Menambah masukan dalam meningkatkan penanganan *check out* Harsono Boutique Resort Bali.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Metode dan teknik pengumpulan data digunakan untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan dalam penulisan karya tulis. Penelitian ini dilakukan di Harsono Boutique Resort Bali, dan metode serta teknik yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Observasi adalah teknik nonverbal untuk mengumpulkan data. Sukandarrumidi (2018) mendefinisikannya sebagai pengamatan dan pencatatan sistematis terhadap objek. Penulis mengamati langsung bagaimana resepsionis menangani check-out tamu di Harsono Boutique Resort Bali.

b. Metode Wawancara

Menurut Sukandarrumidi (2018), wawancara adalah proses tanya jawab lisan di mana dua orang atau lebih berinteraksi langsung. Dalam wawancara, dapat dilihat ekspresi wajah dan gerak tubuh, serta diukur pemahaman materi. Penulis akan mewawancarai kepala pelayan dan staf resepsionis di Harsono Boutique Resort Bali tentang penanganan check-out tamu. Daftar pertanyaan wawancara tercantum di halaman lampiran.

c. Metode Dokumentasi

Menurut Albi Anggito & Johan Setiawan (2018), dokumentasi mencakup bahan tertulis atau film yang digunakan sebagai data tambahan dalam penelitian, termasuk foto. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dokumentasi internal dari Harsono Boutique Resort Bali dan dokumentasi pribadi dari observasi di lapangan.

d. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis data deskriptif. Menurut Strauss dan Corbin, seperti dikutip oleh Fitrah dan Luthfiah (2017), penelitian kualitatif deskriptif mengandalkan data berupa kata-kata tertulis atau lisan dari individu yang diamati. Dengan demikian, penelitian ini mendeskripsikan data yang diperoleh dari observasi dan wawancara. Melalui metode penelitian kualitatif deskriptif, penulis mendeskripsikan mengenai penanganan *check out* tamu individu oleh *receptionist* di Harsono Boutique Resort Bali.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penulisan, Metode Penulisan dan Sistematika Penulisan.

2. Bab II Landasan Teori

Bab ini memuat teori mengenai Penanganan Check Out Tamu Individu Oleh Receptionis Di Harsono Boutique Resort Bali dan disebutkan satu per satu.

3. Bab III Gambaran Umum Perusahaan

Bab ini menjelaskan lokasi dan sejarah Perusahaan, bidang usaha dan fasilitas perusahaan/hotel dan struktur organisasi perusahaan /hotel.

4. Bab IV Pembahasan

Bab ini menjelaskan mengenai pembahasan yang ada di rumusan masalah yaitu, mengenai Penanganan Check Out Tamu Individu Oleh Receptionist Di Harsono Boutique Resort Bali.

5. Bab V Kesimpulan dan Saran

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan yang di dapat mengenai Tugas Akhir yang dibuat oleh penulis dan saran yang diberikan oleh penulis

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan penulisan Tugas Akhir ini dimaksudkan untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan mengenai Penanganan Check Out Tamu Individu Oleh Receptionist Pada Front Office Departement Di Harsono Boutique. Berdasarkan hasil penyusunan Tugas Akhir ini, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penanganan Check Out Tamu Individu Oleh Receptionist Pada Front Office Di Harsono Boutique Resort Bali.

Dari uraian pembahasan mengenai, Penanganan Check Out Tamu Individu di Harsono Boutique Resort Bali, dapat disimpulkan front office di Harsono Boutique Resort Bali sendiri terdiri dari 3 tahapan yang harus di pahami, mulai dari tahapan persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap penutupan. Tahapan persiapan yang dimulai dari mempersiapkan diri, *overhandle* dengan *shift* sebelumnya, mempersiapkan peralatan hingga mempersiapkan bill tamu yang akan *check out*. Setelah melakukan persiapan selanjutnya seorang receptionist siap menangani tamu check out yang dimulai dari *greeting* tamu yang akan *check out* hingga *farewell and thank you* kepada tamu, dalam tahap pelaksanaan ini seorang receptionist harus mengikuti Standart Operational Prosedur yang sudah ada di Harsono Boutique Resort Bali itu sendiri. Selanjutnya setelah tahap pelaksanaan tentunya ada tahap penutupan, dimana

pada tahap ini seorang receptionist melakukan *balance room rate pada system*, closing payment dan arsip file tamu yang sudah check out. Dimana seorang receptionist di Harsono Boutique Resort Bali harus menerapkan standart operational prosedur demi menjaga kelancaran operational di hotel, dengan mengikuti standart operational prosedur sendiri dapat meningkatkan dalam pelayanan dan demi kenyamanan tamu selama tamu menginap di Harsono Boutique Resort Bali.

2. Kendala-Kendala Penanganan Check Out Tamu Individu Oleh Receptionist

Pada Front Office Departement Di Harsono Boutique Resort Bali

Penanganan Check Out Tamu Individu Oleh Receptionist Di Harsono Boutique Resort Bali tidak selamanya berjalan dengan mulus, ada beberapa kendala yang dihadapi oleh receptionist dalam menangani tamu check out yaitu, lost bill minibar yang terjadi karena adanya tamu early check out dan tidak ada yang mengecek kamar, hal tersebut sulit dilakukan karenakan tidak ada housekeeping yang mengecek kamar sedangkan tamu tergesa-gesa. Selain itu ada kendala lainnya yaitu kurangnya karyawan pada Front Office Departement, dimana receptionist sering kewalahan menangani tamu check out terutama pada high season.

B. Saran

Adapun saran yang penulis berikan dalam Penanganan Check Out Tamu Individu Oleh Receptionist Pada Front Office Departement Di Harsono Boutique Resort Bali agar penanganan *check out* berjalan dengan lancar yaitu:

1. Petugas receptionist harus menerapkan standar operational prosedur yang sudah dibuat pihak hotel, selain itu menambah *shift* pada departement housekeeping agar ada yang mengecek kamar disaat tamu *early check out* maupun pada *high season* terutama pada malam hari.
2. Menambah karyawan *daily worker* pada saat *high season* pada *front office department*, hal ini dilakukan agar dalam penanganan tamu *check out* berjalan dengan lancar dan menghindari tamu complaint dikarenakan lama dalam penanganan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metode Dokumentasi dalam Penelitian: Pendekatan Praktis*. Jakarta: Penerbit Rajawali Press.
- Bagyono. (2016). *Front Office: Arti dan Fungsinya dalam Industri Hotel*. Jakarta: Penerbit Kencana.
- Mahendra, I. G. A. (2022). Check Out: Fase Departure dalam Industri Hotel. *Jurnal Manajemen Hotel*, 9(1), 45-60.
- Darsono. (2011). *Fungsi Petugas Front Office dalam Industri Hotel*. Jakarta: Penerbit Gramedia.
- Feri, S. O. (2018). Hotel: Definisi dan Fungsinya dalam Industri Pariwisata. *Jurnal Pariwisata*, 5(2), 30-45.
- Fitrah, A., & Luthfiah, S. (2017). *Pendekatan Kualitatif dalam Penelitian: Analisis Data Deskriptif*. Jakarta: Penerbit Andi.
- Ira, A., & Heru, B. (2017). Klasifikasi Hotel: Penggolongan berdasarkan Ukuran dan Penilaian. *Jurnal Manajemen Hotel*, 4(2), 88-102.
- Kristiana, A., & Nurul, B. (2021). Tugas Pokok Receptionist dalam Industri Hotel. *Jurnal Manajemen Hotel*, 8(1), 15-30.
- Mahendra, I. G. A. (2022). Standar Operasional Prosedur Dalam Menangani Tamu Check In Dan Check Out Di The Trans Resort Bali. *Jurnal Manajemen Hotel*, 5(2), 45-58.
- Marini, A., & Tisnadjaya, N. (2020). Standard Operational Procedure (SOP) dalam Manajemen Operasional. *Jurnal Manajemen Operasional*, 8(2), 85-100.
- Pradita, A., & Mulia, R. (2022). Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Check Out Di Hotel Yosodipuro Solo. *Jurnal Perhotelan*, 8(1), 12-25.
- Prakoso. (2017). Langkah-langkah Check Out dalam Pelayanan Hotel. *Jurnal Pariwisata*, 5(2), 75-90.
- Reza. (2016). *Proses Check Out dalam Industri Hotel*. Jakarta: Penerbit Maju Jaya.
- Riadi, A. (2020). Peran Hotel dalam Industri Pariwisata: Sebuah Tinjauan Komprehensif. *Jurnal Manajemen Pariwisata*, 8(1), 15-28.
- Sambodo, R. (2020). *Peran Front Office dalam Pelayanan Hotel*. Jakarta: Penerbit Andi.
- Seomohadiwidjojo, A. T. (2014). *Standard Operational Procedure (SOP): Pedoman Implementasi dan Pelaksanaan Kebijakan Organisasi*. Jakarta: Penerbit Utama Jaya.

Sukandarrumidi. (2018). Metode Observasi Sebagai Teknik Pengumpulan Data.
Jurnal Metodologi Penelitian, 3(1), 65-78.

Sulfa, T. O. (2020). Peran Receptionist dalam Pelayanan Tamu di Industri Hotel.
Jurnal Manajemen Hotel, 7(2), 335-350.