

TUGAS AKHIR
PENANGANAN VIRTUAL CREDIT CARD TAMU
OLEH FRONT DESK AGENT
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Intan Dwiyantri

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024

TUGAS AKHIR
PENANGANAN VIRTUAL CREDIT CARD TAMU
OLEH FRONT DESK AGENT
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Intan Dwiyanti
2115823010

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024

TUGAS AKHIR
PENANGANAN VIRTUAL CREDIT CARD TAMU
OLEH FRONT DESK AGENT
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Intan Dwiyanti
2115823010

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PENANGANAN VIRTUAL CREDIT CARD TAMU
OLEH FRONT DESK AGENT
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**

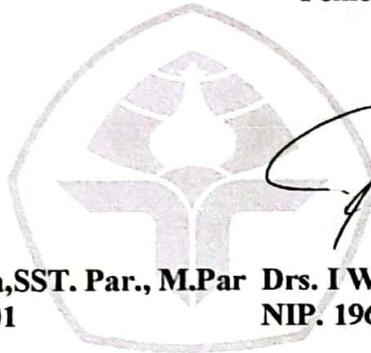
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 14 Agustus 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,



I Gde Agus Jaya Sadguna, SST. Par., M.Par
NIP. 198502102014041001



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

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

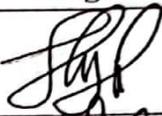


Dr. Ni Nydman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.
NIP. 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN VIRTUAL CREDIT CARD TAMU OLEH FRONT DESK AGENT DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi DIII Perhotelan, Politeknik Negeri Bali pada 14 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	I Gde Agus Jaya Sadguna, SST. Par., M.Par NIP. 198502102014041001	
Anggota	Drs. I Nyoman Kanca, M. Par NIP. 196012311990111001	
Anggota	Raden Roro Rieta Anggraheni, S.Pd., M.Hum. NIP. 198901172022032007	

JURUSAN PARIWISATA
Mengetahui,
Koordinator Program Studi DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



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



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**JURUSAN PARIWISATA
PRODI DIII PERHOTELAN**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali 80364
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128
Laman : pariwisata.pnb.ac.id | email : perhotelan@pnb.ac.id

POLITEKNIK NEGERI BALI

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Kadek Intan Dwiyantri
NIM : 2115823010
Program Studi : Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**Penanganan Virtual Credit Card Tamu
Oleh Front Desk Agent
Di The Apurva Kempinski Bali**

Memang benar bebas dari plagiasi. 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.

Badung, 26 Juni 2024.....

Yang membuat pernyataan,



Ni Kadek Intan Dwiyantri
NIM. 2115823010

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa karena rahmat karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas akhir yang berjudul “Penanganan Virtual Credit Card Tamu Oleh Front Desk Agent di The Apurva Kempinski Bali” ini dengan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program studi Diploma III Jurusan Pariwisata politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan Tugas Akhir ini penulis banyak memperoleh banyak dukungan serta motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu melalui kesempatan yang baik 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 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. I Gde Agus Jaya Sadguna, SST. Par., M.Par., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini ini.
6. Drs. I Wayan Jendra, M. Ed. Admin., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Harisson Tompodung, selaku Director of Training Manager The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti praktik kerja lapangan di hotel
8. Ibu Stefannie Elicia, selaku *Front office* Manager yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
9. Bapak Rispan Pamungkas, selaku Asst *Front office* Manager yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
10. Bapak Putu Bina, selaku *Supervisor* Front Desk Agent yang telah memberikan izin dan membimbing penulis untuk memperoleh informasi dan pembelajaran di The Apurva Kempinski Bali.

11. Seluruh *staff* The Apurva Kempinski Bali yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
12. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
13. Bapak I Ketut Karnada dan Ibu Ni Made Sugiarti selaku kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan, membimbing serta mendukung penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
14. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam penulisan Tugas Akhir ini.

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

Badung, Februari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
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.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	4
D. Metode Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Hotel.....	9
1. Pengertian Hotel.....	9
2. Klasifikasi Hotel.....	9
B. Front Office.....	12
1. Pengertian <i>Front office</i>	12
2. Fungsi <i>Front office</i>	13
C. Front Desk Agent.....	14
D. Metode Pembayaran.....	14

E. Virtual Credit Card	17
F. Pengertian Penanganan	18
G. Tamu (Guest)	19
1. Pengertian Tamu	19
2. Jenis-Jenis Tamu	19
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	22
A. Lokasi dan Sejarah The Apurva Kempinski Bali	22
1. Lokasi	22
2. Sejarah The Apurva Kempinski Bali	23
B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Apurva Kempinski Bali	25
1. Bidang Usaha	25
2. Fasilitas Hotel	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Penanganan Pengambilan Virtual Credit Card Tamu Oleh Front Desk Agent di The Apurva Kempinski Bali	50
1. Tahap Persiapan	50
2. Tahap Pelaksanaan	57
3. Tahap Akhir	66
B. Kendala yang dihadapi dalam Penanganan Virtual Credit Card Tamu oleh Front Desk Agent serta penanganannya	66
BAB V PENUTUP	68
A. Simpulan	68
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kamar The Apurva Kempinski Bali	25
Tabel 3.2 Restoran, Bar dan Lounge	26
Tabel 3.3 Daftar Meeting Roon dan Chapel	26

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo The Apurva Kempinski Bali	22
Gambar 3. 2 Grand Deluxe Room.....	28
Gambar 3. 3 Cliff Private Pool Junior Suite Room.....	29
Gambar 3. 4 The Apurva Prestige Suite.....	29
Gambar 3. 5 Nusantara Villa.....	30
Gambar 3. 6 Selasar Deli	31
Gambar 3. 7 Pala Restaurant.....	31
Gambar 3. 8 Pala Rooftop Bar	32
Gambar 3. 9 Kubu Pool Bar.....	33
Gambar 3. 10 Koral Restaurant.....	33
Gambar 3. 11 Reef Beach Club.....	34
Gambar 3. 12 Izakaya By Oku.....	35
Gambar 3. 13 Baiyun Restaurant	35
Gambar 3. 14 Latelier Bar.....	36
Gambar 3. 15 Amala dan Kimaya Chapel.....	37
Gambar 3. 16 Apurva Chapel.....	38
Gambar 3. 17 Ocean Front Lawn.....	38
Gambar 3. 18 Fitness Center.....	39
Gambar 3. 19 Pool	40
Gambar 3. 20 Kids Club	41
Gambar 3. 21 Asha Boutique & Gallery	41
Gambar 3. 22 Apurva Spa.....	42
Gambar 3. 23 Struktur Organisasi The Apurva Kempinski Bali.....	43
Gambar 3. 24 Struktur Organisasi Front Desk Agent	44
Gambar 4. 1 Login Opera System.....	54
Gambar 4. 2 Write Confirmation Number	61

Gambar 4. 3 EDC BCA Menu..... 62
Gambar 4. 4 EDC BCA, Card Number..... 63
Gambar 4. 5 EDC BCA, Amount..... 64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Persiapan Diri dan Dokumentasi Saat Bekerja

Lampiran 2 Agoda Hotel *Voucher* dan Virtual Credit Card *Number*

Lampiran 3 Traveloka Hotel *Voucher* dan Virtual Credit Card *Number*

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

The Apurva Kempinski merupakan salah satu hotel bintang lima yang terdapat di daerah Nusa Dua tepatnya daerah Sawangan. Hotel ini memiliki 475 kamar yang terdiri dari kamar deluxe, suite, dan juga villa. The Apurva Kempinski merupakan hotel bintang lima yang memiliki fasilitas yang lengkap dan mewah. The Apurva Kempinski resmi dibuka pada tahun 2019. Guna menunjang kelancaran operasional di The Apurva Kempinski Bali terdapat beberapa departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab pada masing-masing bidangnya. Departemen tersebut terdiri dari departemen *Food & Beverage*, *Sales and Marketing*, *Front office*, *Housekeeping*, *Accounting*, *Engineering*, *Spa*, *Human Resources*, serta *Security*. Departemen ini saling melengkapi dan bekerja sama untuk mencapai tujuan yang diinginkan yaitu memuaskan pelanggan, meningkatkan citra hotel dan menjadi hotel terbaik di dunia. Departemen yang di tempati oleh penulis selama trainee yaitu *Front office*.

Front office bertanggung jawab penuh terhadap kepuasan pelanggan mulai dari sebelum tamu tiba di hotel hingga setelah tamu selesai menginap di hotel. Selain untuk kepuasan tamu, pelayanan yang diberikan juga untuk meningkatkan revenue hotel tersebut. *Front office* Departemen dibagi menjadi beberapa *section* yaitu Front Desk Agent (FDA), Lady In Red, Concierge, Guest Service Centre (Comment Centre), Bellman, dan Guest Relation Officer (Lobby Ambassador). Salah satu *section* yang berperan penting yaitu reception atau di Apurva Kempinski Bali disebut dengan Front

Desk Agent. Secara umum tugas dari seorang reception adalah handle proses *check in* dan juga *check out*. Tetapi dalam penanganan proses *check in* dan *check out* juga terdapat beberapa kegiatan yang harus dikerjakan oleh seorang Front Desk Agent.

Di The Apurva Kempinski, seorang Front Desk Agent juga memiliki tugas lainnya yang harus dikerjakan selama tamu menginap. Salah satu kegiatan yang dilakukan adalah untuk mengambil pembayaran tamu. Jenis pembayaran tamu beragam, ada yang melalui *cash*, *credit card*, *master card*, *debit card* dan yang lainnya. Pembayaran yang dilakukan oleh tamu tidak selalu mengenai pembayaran kamar tetapi juga ada seperti pembayaran bill pada saat *check out*, deposit dan lain sebagainya.

Salah satu metode yang digunakan oleh tamu saat membayar tagihan kamar yaitu pembayaran menggunakan Virtual Credit Card. Virtual Credit Card merupakan pembayaran yang dilakukan oleh tamu *free individual traveler* (FIT) melalui pihak ketiga atau *travel agent* yang kemudian pihak hotel akan mengambil pembayaran tersebut menggunakan mesin elektronik data capture (EDC). Contoh *travel agent*nya seperti Agoda, C-Trip, dan Traveloka, Hotelbeds serta yang lainnya.

Virtual Credit Card berbeda dengan Credit Card. Virtual Credit Card merupakan pembayaran yang tanpa menggunakan fisik kartu, sedangkan Credit card merupakan kartu yang dapat digunakan untuk pembayaran. Pembayaran ini perlu diambil oleh Front Desk Agent satu hari sebelum tamu *check out* atau pada saat tamu *check out*. Virtual Credit Card (VCC) perlu dilakukan untuk mengambil pembayaran kamar tamu dan untuk menghindari terjadinya kekurangan pada keuangan hotel. Virtual Credit

Card dilakukan pada meja Front Desk Agent, dan dilengkapi dengan koresponden atau *voucher* tamu yang berisi data tamu, nomor kartu kredit, jumlah pembayaran yang perlu diambil serta masa menginap tamu. Kemudian setelah diambil pembayaran melalui mesin EDC akan di posting pada akun tamu. Maka dari itu penulis mengangkat judul mengenai penanganan Virtual Credit Card tamu oleh Front Desk Agent di The Apurva Kempinski Bali.

Terdapat beberapa Tugas Akhir (TA) terlebih dahulu seperti Penanganan *Check in* Tamu Group Inclusive Tour oleh Front Desk Agent Bali Nusa Dua Hotel, yang ditulis oleh Ketut Sita Devi Kusumayani pada tahun 2020. Terdapat persamaan antara TA Sita dengan TA penulis, persamaannya yaitu sama-sama dilakukan oleh departemen Front Desk Agent dan merupakan salah satu tugas dari Front Desk Agent. Sedangkan perbedaannya berupa hotel dan kegiatan yang difokuskan yaitu pada proses *check in* sedangkan dalam TA penulis membahas tentang Virtual Credit Card.

TA kedua yang menjadi pembanding yaitu Penanganan Pendaftaran GHA Discovery Member oleh Front Desk Agent Di The Apurva Kempinski Bali yang ditulis oleh Ni Kadek Natashamiati Putri pada tahun 2023. Persamaannya yaitu sama-sama membahas tentang tugas Front Desk Agent dan tempat atau hotel yang digunakan sama-sama di The Apurva Kempinski. Untuk perbedaannya yaitu pada tugas dan isi yang dibahas, dimana pada TA ini lebih ditekankan pada penanganan pendaftaran member.

Berdasarkan pemaparan diatas Tugas Akhir ini mengambil judul Penanganan Virtual Credit Card Tamu Oleh Front Desk Agent di The Apurva Kempinski Bali.

Judul ini dipilih karena penanganan pembayaran tamu melalui Virtual Credit Card penting diambil untuk memenuhi tagihan tamu mengenai kamar hotel yang dipesan dan memenuhi keuangan hotel. Selain itu pembayaran secara Virtual Credit Card adalah hal yang cukup berakibat fatal bila salah dalam pengambilan pembayarannya, karena jika terjadi kesalahan perlu dilakukan void. Hal ini dapat dilakukan sebelum tamu *check out* untuk menghindari terjadinya kekurangan pada keuangan hotel.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah penanganan Virtual Credit Card tamu oleh Front Desk Agent di The Apurva Kempinski Bali ?
2. Apa sajakah kendala dalam penanganan Virtual Credit Card tamu oleh Front Desk Agent di The Apurva Kempinski Bali dan apa solusinya?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat penulisan yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul prosedur penanganan Virtual Credit Card tamu oleh Front Desk Agent di The Apurva Kempinski Bali adalah sebagai berikut :

1. Tujuan

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

- a. Untuk mengetahui prosedur penanganan Virtual Credit Card tamu oleh Front Desk Agent di The Apurva Kempinski Bali.
- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dialami saat melaksanakan prosedur penanganan Virtual Credit Card tamu oleh Front Desk Agent di The Apurva Kempinski Bali dan mengetahui cara mengatasi hambatan-hambatannya.

2. Manfaat

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

a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *Front office*.
- 2) Mengetahui bagaimana prosedur penanganan Virtual Credit Card tamu oleh Front Desk Agent di The Apurva Kempinski Bali

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu

pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *Front office*.

- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam menyusun tugas akhir atau buku ajar tentang penanganan Virtual Credit Card.

c. Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan penanganan Virtual Credit Card.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan dalam penanganan Virtual Credit Card.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Metode observasi menurut Sugiyono (2018:299) merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian. Observasi dilakukan dengan cara mengamati dan

berpartisipasi secara langsung dalam penanganan Virtual Credit Card tamu oleh Front Desk Agent di The Apurva Kempinski Bali

b. Wawancara

Menurut Sugiyono (2014) wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan terstruktur ataupun tidak terstruktur dan terbuka serta dapat dilakukan melalui tatap muka atau melalui jaringan telepon. Pada hal ini wawancara dilakukan kepada 5 orang staff Front Desk agent yang memiliki tugas untuk Virtual Credit Card,serta 4 Supervisor pada Front Desk Agent.

c. Studi Kepustakaan

Sugiyono (2018:291) mengatakan bahwa “ studi kepustakaan berkaitan dengan kajian secara teori melalui referensi-referensi terkait dengan nilai budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti”. Metode kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari berbagai literatur, jurnal, dan laporan ilmiah yang berhubungan dengan topik tugas akhir yang dibahas sehingga akan membentuk landasan pemikiran dalam melakukan penyusunan Tugas Akhir.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang penulis gunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu memaparkan atau menguraikan masalah

dengan menggunakan data-data yang didapat selama melakukan praktek kerja lapangan di The Apurva Kempinski Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil

Metode penyajian hasil analisis yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Metode Informal, yaitu metode penyaji analisis data dengan kata-kata biasa terutama dalam pemaparan bagian pembahasan mengenai tahapan Penanganan Vitual Credit Card Tamu
- b. Metode Formal, yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan tanda- tanda tertentu seperti foto, bagan, tabel dan lain-lain. Metode ini dibantu dengan teknik penggabungan antara kata-kata dan tanda.

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa penanganan Virtual Credit Card tamu di The Apurva Kempinski Bali dapat dilakukan dengan tiga tahapan, yaitu sebagai berikut :

1. Tahap persiapan, yaitu terdiri atas persiapan diri dan persiapan operasional. Persiapan diri dimulai dari kegiatan absensi kehadiran, memperhatikan general cleanliness dan personal grooming sesuai dengan Standar Operasional Prosedur. Persiapan operasional dimulai dari pembersihan area kerja, persiapan peralatan kerja yang akan digunakan oleh FDA, membaca daily activities, kempinski *highlight* serta login pada *Opera system*.
2. Tahap pelaksanaan yaitu dimulai dengan mengelist bookingan tamu yang harus di Virtual Credit Card pada hari itu, memeriksa berdasarkan *travel agent* dan memeriksa apakah tamu tersebut sudah *check in* dihari itu atau masih due in (belum *check in*). Setelah dilist nomor konfirmasinya, lalu dicari di file *correspondence* yang sudah disimpan oleh reservasi. Lalu *correspondence/* hotel voucher tersebut diprint dan dituliskan nomor konfirmasinya serta statusnya *check in* atau due in. Kemudian jika tamu sudah *check in* maka VCC bisa diambil dengan mesin EDC berdasarkan

data dalam *correspondence* dan comment. Setelah diambil lalu akan diposting pada *Opera system*.

3. Tahap akhir, yaitu membersihkan kembali meja Front Desk Agent dan merapikan kembali alat dan file yang sudah diprint. Kemudian memeriksa kembali list VCC dan membagikan list ke grup GSA (Guest Service Agent).

Adapun beberapa kendala yang dihadapi saat melakukan penanganan Virtual Credit Card tamu yaitu seperti, belum disimpannya *correspondence* atau VCC detail yang lengkap oleh tim Reservasi, dan ada beberapa *travel agent* yang tidak bisa di ambil Virtual Credit Cardnya pada hari itu atau VCC dinyatakan declined.

B. Saran

Berdasarkan pengalaman penulis melaksanakan praktik kerja lapangan di The Apurva Kempinski Bali, penanganan Virtual Credit Card tamu oleh Front Desk Agent berjalan dengan sangat baik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur. Akan tetapi ada beberapa hal yang harus ditingkatkan demi menjaga kualitas pelayanan di The Apurva Kempinski Bali, yakni sebagai berikut:

1. Penanganan VCC ditingkatkan lagi dalam hal ketelitian dalam menyimpan *file correspondence* dan VCC detail sehingga tidak menghambat proses penanganan VCC. Hal ini dapat dicapai dengan membuat suatu sistem yang akan mengingatkan tim reservasi untuk menaruh *file* sebelum proses VCC

dilakukan. Selain itu juga dapat dilakukan dengan memeriksa kembali kamar tamu mana saja yang akan di VCC.

2. Mengatur kembali atau mengubah kontrak dengan Traveloka agar sistem VCC dapat dilakukan pada saat tamu telah *check in* meskipun tamu hanya menginap dalam satu malam saja. Sehingga tidak ada VCC yang belum terselesaikan pada waktu proses penanganan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2004). Resepsionis Hotel. *PT Gramedia Pustaka Utama Alfabeta*, 1–66.
- Bagyono. (2014). Pariwisata dan Perhotelan. *Bandung : Alfabeta*.
- Basit, A., & Handayani, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Allium Tangerang Hotel (Studi Eksplanatif pada Allium Hotel Tangerang). *Jurnal Lontar*, 6(2), 70–78.
- Dewantoro, F. (2021). Kajian Pencahayaan dan Penghawaan Alami Desain Hotel Resort Kota Batu Pada Iklim Tropis. *JICE (Journal of Infrastructural in Civil Engineering)*, 2(1), 1–7. <https://doi.org/10.33365/jice.v2i01.1019>
- Drie Rona Maiziva. (2017). Peranan Receptionist Pada Front Office Departement Hotel Grand Zuri Pekanbaru. *Jom Fisip*, 4(2), 1–10.
- Khrisnanto1, I., & Pratomo2, A. (2017). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Front Desk Hotel Bumi Senyur Samarinda Interpersonal Communication Effect On Performance Of Employees Front Desk Hotel Bumi Senyur Samarinda. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 2(3), 222–230.
- Marseno, S. (2023). *Kartu Kredit Virtual dan Kartu Kredit Konvensional, Begini Bedanya!* Retrieved June 8, 2024. From Cermati.Com. <https://www.cermati.com/artikel/kartu-kredit-virtual-dan-kartu-kredit-konvensional-begini-bedanya>
- Pramana, E. (2023). *Pengertian dan Jenis-Jenis Metode Pembayaran di Indonesia*. Retrieved June 8, 2024. From Aspireapp.Com. <https://aspireapp.com/id-ID/blog/pembayaran-dan-metode-pembayaran>
- Suardana, I. K., & Dina Ayu Wandani. (2020). Peranan Resepsionis Dalam Melayani Tamu Untuk Menunjang Tingkat Hunian Di Queen of the South Resort Yogyakarta. *Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti (AKPARDA) Yogyakarta*, 3(2), 39–50.
- Sujatno, B. (2008). hotel courtesy. In *hotel departement*.
- Valerina, G. (2024). *Apa itu Virtual Credit Card? Ini Pengertian & Manfaatnya*. Retrieved June 8, 2024. From Koinworks.Com. <https://koinworks.com/blog/apa-itu-virtual-credit-card-ini-pengertian-manfaatnya/>
- Yolanda, E. (2017). Meningkatkan Hasil Belajar Front Office Materi Penanganan Check In Tamu Individu Melalui Model Role Playing. *Jurnal Penelitian Tindakan Dan Pendidikan*, 3(1), 19–27.
- Zhang, D., & Wiriyananda, A. (2019). Personaliti Resepsionis Di Kantor Depan Hotel

Harris Hotel Batam Center. *Altasia : Jurnal Pariwisata Indonesia*, 1(1), 17–32.