

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN CHECK-IN TAMU PLATINUM MEMBER
OLEH CLIFF LOUNGE AGENT
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Nathanael Jordy Simanjuntak

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN CHECK-IN TAMU PLATINUM MEMBER
OLEH CLIFF LOUNGE AGENT
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Nathanael Jordy Simanjuntak
NIM 2115823019**

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

TUGAS AKHIR

PENANGANAN CHECK-IN TAMU PLATINUM MEMBER OLEH CLIFF LOUNGE AGENT DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Nathanael Jordy Simanjuntak
NIM 2115823019**

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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

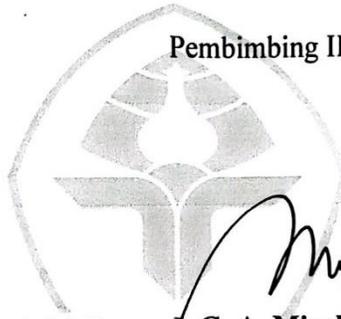
PENANGANAN CHECK-IN TAMU PLATINUM MEMBER OLEH CLIFF LOUNGE AGENT DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali Pada 16 Agustus 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,

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



I. G. A. Mirah Sanjiwani, S. Tr. Par., M. Par
NIP. 199402172022032006

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

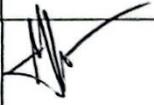


Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.
NIP. 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN CHECK-IN TAMU PLATINUM MEMBER OLEH CLIFF LOUNGE AGENT DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi DIII Perhotelan, Politeknik Negeri Bali pada 16 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dr. Dra. Ni Gst Nym Suci Murni, M. Par NIP. 196405251990032001	
Anggota	Dr. I Made Darma Oka. S.ST.Par. S.Sos.M. Par NIP. 196510202000121001	
Anggota	Kanah, S.Pd., M. Hum. NIP. 197004121998022001	

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

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



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**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

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nathanael Jordy Simanjuntak

NIM : 2115823019

Program Studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**PENANGANAN CHECK-IN TAMU PLATINUM MEMBER
OLEH CLIFF LOUNGE 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, 16 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Nathanael Jordy Simanjuntak

NIM. 2115823019

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Penanganan Check-In Tamu Platinum Member oleh Cliff Lounge Agent di The Apurva Kempinski Bali” ini tepat pada waktunya sesuai dengan yang ditetapkan. Tugas Akhir ini disusun sebagai 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 Koordinator Program Studi D-III Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dr. Dra. Ni Gst Nym Suci Murni, M. Par selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan berupa arahan, motivasi dan saran kepada penulis dalam tugas akhir.

6. I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S. Tr. Par., M. Par selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan berupa arahan dan saran kepada penulis dalam tugas akhir ini.
7. Bapak Harrison selaku Training Direktur yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali.
8. Ibu Stefhannie Elicia, selaku Front Office Manager di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Ibu Farrah Luvitasari selaku Cliff Lounge Manager di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
10. Bapak I Gede Eka Setyawan, ibu Dewa Ayu Julia Puspita Dewi dan Ibu Kadek Ayu Anggreni, selaku Supervisor Cliff Lounge reception di The Apurva Kempinski Bali yang telah yang memberikan ilmu terkait tugas-tugas dari supervisor selama proses praktik kerja lapangan serta telah memberikan kepercayaan dan support selama melakukan Praktik Kerja Lapangan di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
11. Seluruh staff The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
12. Bapak Alm. Wanjen Simanjuntak dan Ibu Juliana Hutajulu, kedua orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
13. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali 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 tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Agustus 2024

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	4
D. Metode Penulisan.....	6
1. Metode Pengumpulan Data	6
2. Teknik dan Metode Analisis Data.....	7
3. Teknik dan Metode Penyajian Data.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Hotel.....	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Klasifikasi Hotel	8
B. Front Office Department.....	10
1. Pengertian Front Office Department	10
2. Peran dan Fungsi Front Office.....	11
C. Lounge	14
D. Front Desk Agent	15

E. Check-In.....	15
1. Pengertian Check-In.....	15
2. Langkah-Langkah Check-In	16
F. Pengertian dan Jenis-Jenis Tamu.....	16
1. Pengertian Tamu	16
2. Jenis-Jenis Tamu	17
G. Member (Keanggotaan)	18
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	19
A. Lokasi dan Sejarah Hotel.....	19
1. Lokasi	19
2. Sejarah	20
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	21
A. Bidang Usaha Hotel	21
B. Fasilitas Hotel	24
C. Struktur Organisasi dan Tanggung Jawab.....	29
1. Struktur Organisasi.....	29
2. Tugas dan Tanggung Jawab.....	31
BAB IV PEMBAHASAN.....	34
A. Penanganan Check-In Tamu Platinum Member oleh Cliff Lounge Agent di The Apurva Kempinski Bali	35
1. Tahap Persiapan	35
2. Tahap Pelaksanaan	42
3. Tahap Akhir	54
B. Hambatan yang Dihadapi Cliff Lounge Agent dalam Penanganan Check-In Tamu Platinum Member dan cara mengatasinya	56
BAB V PENUTUP	59
A. Simpulan.....	59
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	62



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Prosedur Chechk-In.....	16
Gambar 3. 1	Logo The Apurva Kempinski Bali	19
Gambar 3. 2	Struktur Organisasi The Apurva Kempinski Bali.....	30
Gambar 3. 3	Struktur Organisasi Executive Cliff Lounge	30
Gambar 4. 1	SOP Seragam	36
Gambar 4.2	Tampilan Awal Opera System.....	39
Gambar 4. 3	Welcome Drink	43
Gambar 4. 4	Luggage Tag	44
Gambar 4. 5	Registration Form	47
Gambar 4. 6	Welcome Letter Platinum Member	49
Gambar 4. 7	SAMFEX.....	55
Gambar 4. 8	Amenities Platinum.....	56



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	Tipe Kamar The Apurva Kempinski Bali	22
Tabel 3. 2	Restoran dan Bar The Apurva Kempinski Bali	23
Tabel 3. 3	Venue.....	23
Tabel 3. 4	Kategori Kamar Grand Deluxe	24
Tabel 3. 5	Kategori Kamar Junior Suite	25
Tabel 3. 6	Kategori Kamar Prestige Suite	25
Tabel 3. 7	Villa.....	25
Tabel 3. 8	Restoran dan Bar	26



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Fasilitas Hotel The Apurva Kempinski Bali.....	63
--	----



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

The Apurva Kempinski Bali adalah salah satu hotel terbaik di Bali saat ini yang menawarkan pengalaman menginap yang mewah dan nyaman. The Apurva Kempinski Bali terletak di Jalan Raya Nusa Dua Selatan, Sawangan, Nusa Dua. Hotel ini terletak di atas bukit Nusa Dua yang memiliki pemandangan laut yang indah dari atas bukit.

Dalam mendukung operasionalnya The Apurva Kempinski Bali melibatkan beberapa departemen yaitu Front Office Department, Food and Beverage Department, Housekeeping Department, Sales and Marketing, Human Resources Department, Accounting Department, Security Department, dan Engineering Department. Salah satu departemen yang memegang peran penting adalah Front Office. Front Office merupakan pusat informasi dan bantuan bagi setiap tamu yang menginap, bagian ini bertanggungjawab menangani tamu dari awal kedatangan sampai keberangkatan tamu, menangani proses *check in*, *check out*, dan menangani keluhan tamu. Front Office merupakan garda terdepan yang akan ditemui tamu sehingga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik demi menciptakan *first impression* yang baik dengan harapan tamu akan kembali menginap di masa depan dan bergabung menjadi *member* Kempinski.

Departemen Front Office di The Apurva Kempinski Bali dibagi menjadi beberapa seksi menurut Tugas dan tanggungjawabnya, seperti: Front Desk Agent,

Telephone Operator, Concierge, Guest Relation in Kempinski known as Lady In Red, Lobby Ambassador, Villa Agent, dan Cliff Lounge Agent. The Apurva Kempinski Bali memiliki 3 kantor depan yang dibedakan menurut kategori kamar, Executive Cliff Lounge merupakan tempat eksklusif yang memberikan pelayanan kepada tamu yang memesan kamar tipe *Suite*. Executive Cliff Lounge merupakan fasilitas yang eksklusif yang disediakan bagi tamu yang menginap di kamar *suite*. Fasilitas dan pelayanan yang disediakan meliputi sebagai tempat proses *check in* dan *check out*, penyedia informasi bagi tamu dan juga dilengkapi fasilitas *food and beverage* sebagai tempat *breakfast*, *afternoon tea*, dan *evening cocktail*. Cliff Lounge Agent merupakan petugas yang bertanggungjawab melakukan proses *check-in*, *check out* serta menindaklanjuti segala permintaan tamu yang menginap di kamar *suite*. Tamu yang menginap di tipe kamar ini biasanya berasal dari kalangan selebriti, pejabat, pengusaha, tamu *titanium* member, dan tamu *platinum* member.

The Apurva Kempinski Bali tergabung dalam Global Hotel Alliance yang merupakan aliansi hotel independen terbesar di dunia. Platinum member merupakan salah satu tingkatan member yang paling tinggi di Global Hotel Alliance Discovery (GHA). Platinum Member merupakan status yang didapatkan oleh tamu setelah menginap 10 malam atau melakukan perbelanjaan lebih dari 5.000 USD. Terdapat perbedaan dalam menangani *check-in* tamu *platinum member* dengan tamu *non-member*. Tamu *platinum member* memiliki keuntungan tertentu seperti *priority check-in*, *free late check out*, *discount*, dan *amenities wine* di kamar. Dalam menangani tamu *platinum member* diperlukan penanganan khusus guna memberikan pelayanan yang

maksimal untuk *loyalty member* terutama pada saat proses *check-in*, petugas Cliff Lounge Agent harus memastikan bahwa tamu sudah menerima semua keuntungan *membership*.

Terkait topik yang diambil dari penelitian tentu saja berbeda prosedur dalam melakukannya di hotel lain. Tugas Akhir yang dijadikan pembanding berjudul “Penanganan Check-In Tamu Accor Member Oleh Receptionist Di Amarterra Villas Bali Nusa-Dua Mgallery” oleh I Putu Angga Prastya Putra (2022) dan “Penanganan Check In Guest GHA Discovery Member di Anantara Seminyak Bali Resort” oleh Ni Made Ayu Chandra Dewi (2022). Terdapat kesamaan antara kedua Tugas Akhir tersebut yaitu tentang adanya keuntungan tambahan dan perlakuan khusus yang diberikan kepada tamu member pada saat *check-in*, The Apurva Kempinski Bali dan Anantara Seminyak Bali Resort merupakan hotel yang tergabung dalam Global Hotel Alliance (GHA) yang menggunakan *membership system* yang sama. Namun, terdapat perbedaan dalam penanganan *check-in* dari Tugas Akhir yang penulis jadikan pembanding yaitu ada dua petugas yang bertanggung jawab dalam proses *check-in* di Cliff Lounge The Apurva Kempinski Bali, satu orang bertugas memasukkan data lalu memeriksa status kamar di OPERA dan satu orang lagi bertugas dalam menjelaskan keuntungan *membership* dan fasilitas di hotel.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik menulis Tugas Akhir yang berjudul “Penanganan Check-in Tamu Platinum Member oleh Cliff Lounge Agent di The Apurva Kempinski Bali.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi pokok permasalahan adalah:

1. Bagaimanakah penanganan *check-in* tamu *platinum member* oleh Cliff Lounge Agent di The Apurva Kempinski Bali?
2. Apakah hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Cliff Lounge Agent dalam menangani *check-in* tamu *platinum member* di The Apurva Kempinski Bali dan bagaimanakah solusinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, berikut merupakan tujuan serta manfaat penulisan Tugas Akhir ini.

1. Tujuan Penulisan

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

- a. Untuk mendeskripsikan penanganan *check-in* tamu *platinum member* oleh Cliff Lounge Agent di The Apurva Kempinski Bali
- b. Untuk menjelaskan hambatan-hambatan yang sering dihadapi oleh Cliff Lounge Agent dalam proses penanganan *check-in* tamu *platinum member* oleh Cliff Lounge Agent di The Apurva Kempinski Bali dan solusinya

2. Kegunaan Penulisan

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

a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan studi Diploma III pada Program Studi Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
- 2) Mengetahui secara lebih mendetail mengenai penanganan *check-in* tamu *platinum member* yang dilakukan oleh Cliff Lounge Agent di The Apurva Kempinski Bali.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai sumber informasi dan acuan bagi mahasiswa yang menyusun tugas akhir
- 2) Sebagai pegangan untuk Politeknik Negeri Bali dalam membandingkan antara praktik di kampus dan kondisi *riil* di industri sehingga dapat meningkatkan perkembangan pembelajaran sesuai dengan yang terjadi di industri.

c. Perusahaan

- 1) Sebagai media masukan bagi pihak hotel yang dapat bermanfaat dalam meningkatkan pelayanan kepada tamu hotel dan memberikan sumbangan pikiran dan saran-saran yang berguna dalam meningkatkan sumber daya manusia yang lebih baik dan profesional.
- 2) Sebagai acuan bagi perusahaan dalam mengambil tindakan dalam menangani hambatan-hambatan yang mungkin terjadi saat melakukan penanganan *check-in* tamu *platinum member*.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Metode Observasi merupakan pengambilan data dengan melakukan pengamatan atau penglihatan secara langsung oleh penulis terhadap penanganan *check-in* tamu *platinum member* oleh Cliff Lounge Agent dan melakukan pencatatan data yang diperlukan serta terlibat langsung dalam prosedur penanganan *check-in platinum member* oleh Cliff Lounge Agent di The Apurva Kempinski Bali.

b. Wawancara

Metode Wawancara merupakan metode pengumpulan yang dilakukan dengan cara melakukan tanya jawab, dalam hal ini penulis mengadakan Tanya jawab kepada Cliff Lounge Manager, Cliff Lounge Assistant Manager, dan Cliff Lounge Supervisor di The Apurva Kempinski Bali yang berkaitan dengan penanganan *chek-in* tamu *platinum member*.

c. Studi Kepustakaan

Metode kepustakaan yang dilakukan dengan cara mempelajari berbagai literatur, jurnal dan laporan ilmiah yang berhubungan atau berkaitan dengan Hotel, Front Office, dan Guest Relation Officer.

2. Teknik dan Metode 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. Teknik dan Metode Penyajian Data

Penyajian hasil analisis dilakukan setelah data selesai dianalisis. Terdapat dua macam cara dalam menyajikan hasil analisis data yaitu:

- a. Metode penyajian secara formal, yaitu metode yang menyajikan hasil dengan tabel, foto, diagram atau suatu pola.
- b. Teknik informal, yaitu metode yang menyajikan hasil analisis dengan uraian atau kata-kata yg dirangkai berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai Penanganan Check-In Tamu Platinum Member di The Apurva Kempinski Bali, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan Check-In Tamu Platinum Member oleh Cliff Lounge Agent di The Apurva Kempinski Bali meliputi beberapa tahapan yaitu:
 - a. Tahap persiapan meliputi persiapan diri seperti *grooming* dan dilanjutkan dengan persiapan di area kerja seperti membersihkan area kerja dan mempersiapkan semua alat-alat yang dibutuhkan untuk kegiatan operasional hotel.
 - b. Tahap pelaksanaan membahas mengenai penanganan *check-in* mulai dari proses registrasi tamu *check-in*, memasukan informasi tamu ke OPERA, menjelaskan tentang keuntungan yang tamu dapatkan sebagai tamu *suite* dan sebagai tamu *platinum member*, membantu tamu memesan meja di restoran, dan mengantarkan tamu ke kamar sembari menjelaskan tentang fasilitas hotel serta fasilitas dikamar tamu.
 - c. Tahap akhir membahas mengenai tindak lanjut mengenai barang-barang tamu, *amenities platinum member*, dan menindaklanjuti permintaan tambahan dari tamu seperti tambahan air mineral, selimut tambahan, handuk tambahan, dan lain sebagainya.

2. Hambatan Cliff Lounge Agent dalam menangani *check-in* tamu *platinum member*

Terdapat beberapa hambatan yang dihadapi oleh Cliff Lounge Agent dalam menangani *check-in* tamu *platinum member* meliputi yaitu:

- a. Tamu tidak teridentifikasi sebagai tamu *platinum member*, hal ini dapat terjadi dikarenakan tamu merupakan *last minute booker* dan petugas Cliff Lounge Agent akan mengkonfirmasi apakah tamu tersebut sudah bergabung dengan *membership* atau belum pada saat registrasi dan jika tamu mengatakan sudah bergabung selanjutnya Cliff Lounge Agent akan memeriksa *member ID* tamu tersebut untuk memastikan dan jika sudah teridentifikasi maka selanjutnya Cliff Lounge Agent akan menyiapkan keuntungan bagi tamu tersebut.
- b. Kamar belum *ready*, hal ini dapat terjadi saat tamu datang lebih awal dan biasanya petugas Cliff Lounge Agent akan menawarkan tamu untuk menikmati *all day refreshment* atau aktifitas lainnya sambil menunggu kamarnya siap.
- c. Kamar tidak sesuai ekspektasi tamu, hal ini dapat terjadi karena tamu tidak menaruh *preference* mengenai kamarnya dan biasanya jika hal ini terjadi Cliff Lounge Agent akan memberikan pilihan kamar baru untuk tamu dengan membawa tamu untuk melihat kamar yang lain.

B. Saran

Berdasarkan pengalaman penulis melaksanakan praktik kerja lapangan di The Apurva Kempinski Bali, penanganan *check-in* tamu *platinum member* oleh Cliff Lounge Agent berjalan dengan sangat baik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur. Akan tetapi untuk meminimalkan kendala yang terjadi, beberapa hal yang dapat dilakukan, yaitu:

- 1) Pada saat tamu *platinum member check-out*, Cliff Lounge Agent perlu mengingatkan tamu *member* untuk memakai *email* yang sama untuk kedatangan berikutnya dan memberikan informasi mengenai penambahan D\$ tujuh hari setelah tamu *check-out* agar tamu lebih *aware* mengenai D\$ dan bisa memakainya di kedatangan berikutnya.
- 2) Meningkatkan komunikasi dengan Housekeeping Department mengenai kamar yang sudah siap agar segera di-*update* pada OPERA dengan cara selalu meminta *update status* kamar di grup chat yang sudah dibuat sehingga tamu tidak perlu menunggu terlalu lama.
- 3) Untuk menghindari kamar yang tidak sesuai dengan ekspektasi tamu saat tiba di hotel, Cliff Lounge Agent dapat mengirimkan *email* beberapa hari sebelum tamu tiba di hotel untuk menanyakan *guest room preference* sehingga pada saat tamu tiba tidak ada keluhan mengenai kamarnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Chair, I. M., & Pramudia, H. (2017). Hotel Room Division Management. KENCANA.
- Damdani Damiyana, & Dina Meiliana Sari. (2020). TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB STAFF FRONT OFFICE PADA RUMAH SAKIT MEKARSARI. Jurnal Lentera Bisnis, 15.
- Michael. (2020). Keanggotaan dan kontribusi dalam organisasi: Pembaruan teori sistem modern.
- Murni, & Ruki. (2017). Buku Ajar Reception. Swasta Nulus.
- Noviastuti, & Agustina. (2020). PERAN RESERVASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP TAMU DI HOTEL NOVOTEL LAMPUNG. Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan, 3, 31.
- Paigiono. (2021). Perancangan Interior Executive Lounge Hotel. Jurnal Ilmiah, 40.
- Prakoso. (2017). Front Office Praktis Administrasi. Gava Media.
- Putra, I. P. (2022). PENANGANAN CHECK-IN TAMU ACCOR MEMBER OLEH RECEPTIONIST DI AMARTERRA VILLAS BALI NUSA DUA-MGALLERY. Tugas Akhir, 26-27.
- Sambodo. (2020). Kantor Depan Hotel. Nas Media Pustaka.
- Sibarani, & Nanny Permatasari. (2016). Peran Executive Lounge Untuk Pelayanan Tamu VIP Dan Elite Member Di J.W Marriott Hotel Medan. Jurnal Ilmiah.
- Trianasari. (2019). Kantor Depan Hotel. Undhiksa Press.
- Yuda Dwi Insani, & Ramdani Setiyariski. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. Jurnal Kajian Pariwisata, 15.