

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN CHECK IN TAMU TITANIUM GHA
OLEH CLIFF LOUNGE AGENT
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ayu Angelina Putri

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN CHECK IN TAMU TITANIUM GHA
OLEH CLIFF LOUNGE AGENT
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ayu Angelina Putri

NIM. 2115823123

PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

BADUNG

2024

TUGAS AKHIR

PENANGANAN CHECK IN TAMU TITANIUM GHA 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 DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ayu Angelina Putri

NIM. 2115823123

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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PENANGANAN CHECK IN TAMU TITANIUM GHA
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 19 Agustus 2024

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Indah Utami Chaerunnisah, M. Hum.
NIP. 199511062022032010

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 TITANIUM GHA
OLEH CLIFF LOUNGE AGENT
THE APURVA KEMPINSKI BALI**

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi DIII Perhotelan, Politeknik Negeri Bali pada 19 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Drs. I Wayan Jendra, M.Ed. Admin. NIP. 196001251988031001	
Anggota	Raden Roro Rieta Anggraheni, S.Pd., M.Hum. NIP. 198901172022032007	
Anggota	I Ketut Suarta, SE., M Si. NIP. 196309151990031002	

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



Kadec 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 : porhotelan@pnb.ac.id

POLITEKNIK NEGERI BALI

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ayu Angelina Putri

NIM : 2115823123

Program Studi : Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

Penanganan Check In Tamu Titanium GHA
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, 19 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



NIM. 2115823123

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Penanganan Check In Tamu Titanium GHA oleh Cliff Lounge Agent di The Apurva Kempinski Bali” ini dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi Diploma III Jurusan Pariwisata politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penyusunan 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 Koordinator Program Studi DIII Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Bapak Drs. I Wayan Jendra, M.Ed. Admin, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini ini.
6. Ibu Indah Utami Chaerunnisah, S.S., M. Hum. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Vincent Guironnet selaku General 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.
8. Bapak Harisson Tompodung selaku Director of Training Manager yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali.
9. Ibu Stefannie Elicia, selaku Front Office Manager yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali.
10. Ibu Farrah Luvitasari selaku Assistant 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.

11. 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.
12. Seluruh *staff* The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
13. Bapak I Made Jendrawan dan I Gusti Ayu Wirasmini, kedua orang tua penulis yang telah membesarkan dan memberikan pendidikan secara moral dan materil, serta doa selama penulisan tugas akhir ini.
14. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan 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 guna menambah ilmu pengetahuan.

Badung, 19 Agustus 2024

Penulis

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
TUGAS AKHIR.....	ii
TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir.....	5
D. Metode Penulisan	7
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	7
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Data	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Hotel.....	9
1. Pengertian Hotel	9
2. Klasifikasi Hotel	9
B. Front Office	11

1. Pengertian Front Office Department	11
2. Peranan dan fungsi Front Office Departement	12
C. Check In	15
D. Tamu	15
E. Member (Keanggotaan)	17
F. Lounge	18
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	20
A. Lokasi dan Sejarah The Apurva Kempinski Bali	20
1. Lokasi	20
2. Sejarah	20
B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Apurva Kempinski Bali	22
b. MICE dan Fasilitas Penunjang Lainnya	33
C. Struktur Organisasi The Apurva Kempinski Bali	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A. Penanganan <i>check-in</i> tamu Titanium GHA oleh Cliff Lounge Agent di hotel The Apurva Kempinski Bali	42
1. Tahap Persiapan	43
2. Tahap Pelaksanaan	45
3. Tahap Akhir	53
B. Hambatan yang Dihadapi Cliff Lounge Agent dalam Penanganan <i>Check-In</i> Tamu Titanium GHA dan Cara Mengatasinya di Hotel The Apurva Kempinski Bali	54
BAB V PENUTUP	56
A. Simpulan	56
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Apurva Kempinski Bali.....	20
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi The Apurva Kempinski Bali.....	38
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Executive Cliff Lounge	39
Gambar 4. 1 SOP Berpakaian <i>Front Office</i>	44
Gambar 4. 2 <i>Daily Flash Report</i>	44
Gambar 4. 3 <i>Expected Arrival List</i>	45
Gambar 4. 4 <i>Welcome Drink</i>	46
Gambar 4. 5 <i>Luggage Tag</i>	47
Gambar 4. 6 <i>Registration Card</i>	49
Gambar 4. 7 <i>Samfex</i>	53
Gambar 4. 8 <i>Amenitis Titanium</i>	53

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar di The Apurva Kempinski Bali	23
--	----



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Membership Level	61
Lampiran 1. 2 Sistem Opera.....	61
Lampiran 1. 3 EDC Mesin.....	61
Lampiran 1. 4 Card Holder Copy dan Merchant Copy	62
Lampiran 1. 5 Grand Deluxe Room	62
Lampiran 1. 6 Cliff Private Pool Junior Suite.....	62
Lampiran 1. 7 Ocean Front Private Pool Junior Suite.....	63
Lampiran 1. 8 The Apurva Prestige Suite	63
Lampiran 1. 9 Villa The Apurva Kempinski Bali	63
Lampiran 1. 10 Selasar Deli	64
Lampiran 1. 11 Baiyun Restaurant.....	64
Lampiran 1. 12 L'atelier by Cyril Kongo.....	64
Lampiran 1. 13 Koral Restaurant	65
Lampiran 1. 14 Pala Restaurant.....	65
Lampiran 1. 15 Amala & Kimaya Chapel.....	65



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

The Apurva Kempinski Bali merupakan hotel bintang lima terbaik yang menawarkan pengalaman menginap yang mewah dan nyaman. The Apurva Kempinski Bali terletak di Jalan Raya Nusa Dua Selatan, Sawangan, Nusa Dua. Hotel ini resmi dibuka pada tahun 2019 yang dibangun di atas tanah seluas 14 hektar.

Dalam mendukung kelancaran operasional hotel, The Apurva Kempinski Bali melibatkan departemen - departemen seperti: Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Accounting Department, Sales and Marketing Department, Engineering Department, Human Resource Department, Security Department, dan Front Office Department. Salah satu departemen yang memegang peranan penting untuk menjaga citra hotel adalah Front Office Department. Front Office Department merupakan pusat informasi hotel yang memiliki tanggung jawab untuk menangani tamu, mulai dari tamu *check-in* hingga *check-out*. Front Office Department harus memberi *first impression* yang baik kepada tamu agar tamu selalu mengingat pelayanan yang diberikan di hotel sehingga nantinya tamu bisa datang kembali ke hotel dan tertarik untuk bergabung menjadi member di Kempinski.

Front Office Department mempunyai beberapa seksi menurut tugas dan tanggung jawabnya, seperti: Front Desk Agent, Telephone Operator, Concierge, Guest Relation Officer (Lady In Red), Villa Agent, dan Cliff Lounge Agent. Di The Apurva Kempinski Bali, terdapat 3 *receptionist* dengan tempat yang berbeda yang di sesuaikan dengan kategori kamar dengan tujuan untuk memudahkan dalam mengarahkan dan memperlancar proses penanganan *check-in* tamu sesuai tipe pesanan kamar. *Receptionist* yang ada di hotel terdiri dari Front Desk Agent, Villa Lounge Agent dan Cliff Lounge Agent. Front Desk Agent berada di *main lobby* dan bertugas menangani tamu *check-in* untuk tipe kamar grand deluxe. Villa Lounge Agent adalah *receptionist* yang menangani tamu dengan tipe kamar villa, dan berada di area depan dekat dengan *drop zone area*. Lalu yang terakhir adalah Cliff Lounge Agent yang berada di lantai 9, dan khusus untuk menangani tamu yang memesan tipe kamar Suite. Dari ketiga *receptionist* ini, Cliff Lounge Agent memiliki tugas yang lebih banyak karena harus melayani tamu yang sebagian besar merupakan tamu *membership*.

Cliff Lounge Agent bertugas di Executive Cliff Lounge yang merupakan sebuah ruangan dengan suasana tenang dan nyaman. Ruangan ini di sediakan khusus untuk tamu yang menginap di kamar Suite. Fasilitas dan pelayanan yang disediakan meliputi 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 bertanggung jawab melakukan proses *check-in* dan *check-out*. Tamu yang menginap di tipe Suite sebagian besar merupakan tamu Titanium GHA.

The Apurva Kempinski Bali merupakan salah satu hotel yang tergabung dalam GHA (Global Hotel Alliance). GHA (Global Hotel Alliance) merupakan asosiasi hotel yang menggabungkan berbagai brand dan program dari hotel di seluruh dunia dengan Loyalty programnya bernama *Discovery*. Dalam membership GHA, terdapat 4 tingkatan level yaitu Silver Level, Gold Level, Platinum Level, dan Titanium Level (*Black Card*). Dari semua level ini, Titanium Level merupakan level yang tertinggi. Titanium Level (*Black Card*) merupakan tingkatan *membership* pada GHA *Discovery* yang bisa di dapatkan setelah menginap 30 malam, melakukan minimum pembelanjaan sebesar 15.000 USD atau menginap pada 3 *brand* yang berbeda. Terdapat perbedaan dalam menangani *check-in* tamu Titanium GHA dengan tamu *non-member*. Tamu Titanium GHA memiliki keuntungan tertentu seperti prioritas *check in* lebih awal di jam 11 pagi, perpanjangan waktu *check-out* sampai jam 4 sore tergantung dari ketersediaan kamar pada hari tersebut, dan diskon 10% dari setiap pembelanjaan makanan dan minuman. Dalam menangani tamu Titanium GHA, Cliff Lounge Agent membutuhkan kemampuan berkomunikasi yang baik serta menguasai *product knowledge* untuk menjelaskan keuntungan yang akan didapatkan oleh tamu Titanium GHA pada saat menginap.

Topik terkait penanganan tamu member ini sudah beberapa kali dibahas dalam berbagai artikel dan tulisan ilmiah. Salah satunya adalah tugas akhir berjudul “Penanganan Check in Tamu VIP Titanium Oleh Guest Service Agent Pada Hotel Anantara Seminyak Bali Resort”, yang ditulis oleh Ade Vinky Permata Sari (2022) dan “Penanganan Check In Guest GHA Discovery Member di Anantara Seminyak

Bali Resort” oleh Ni Made Ayu Chandra Dewi (2022). Dari kedua tugas akhir tersebut terdapat kesamaan tentang adanya keuntungan tambahan 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 dalam proses *check-in* tamu Titanium GHA ditangani oleh Cliff Lounge Agent, dimana dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis menjelaskan mengenai keuntungan yang didapatkan sebagai tamu Titanium GHA dan keuntungan sebagai tamu original Suite.

Penanganan tamu member Titanium GHA di The Apurva Kempinski Bali sedikit berbeda dari tamu yang bukan member, ini dikarenakan tamu Titanium GHA merupakan tamu yang paling setia untuk menginap di hotel The Apurva Kempinski Bali dan yang paling banyak memberi pemasukan didalam hotel sehingga dalam penanganan tamu Titanium GHA lebih mendapatkan perhatian khusus dari Duty Manager, Guest Relation Manager dan Cliff Lounge Agent agar tamu selalu merasa nyaman untuk tinggal di hotel dan tidak berpaling kepada perusahaan hotel yang lainnya. Oleh karena itu, penulis mengambil Tugas Akhir berjudul “Penanganan Check In Tamu Titanium GHA oleh Cliff Lounge Agent di The Apurva Kempinski Bali.

B. Rumusan Masalah

Perumusan masalah di bawah ini ditetapkan berdasarkan uraian latar belakang masalah yang dijelaskan diatas. Rumusan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penanganan *Check-In* tamu Titanium GHA oleh Cliff Lounge Agent di hotel The Apurva Kempinski Bali?
2. Apa hambatan dalam penanganan *Check-In* tamu Titanium GHA oleh Cliff Lounge Agent di hotel The Apurva Kempinski Bali dan bagaimana solusinya?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Untuk mengetahui bagaimana penanganan *Check-In* Tamu Titanium GHA oleh di The Apurva Cliff Lounge Agent di hotel The Apurva Kempinski Bali.
- b. Untuk mengetahui hambatan apa saja yang dihadapi oleh Cliff Lounge Agent dalam menangani *Check-In* tamu Titanium GHA di hotel The Apurva Kempinski dan bagaimana cara mengatasi kendala tersebut.

2. Kegunaan Penulisan

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
- 2) Untuk menerapkan pengetahuan yang didapat pada saat melakukan penelitian mengenai Penanganan *Check-in* tamu Titanium GHA oleh Cliff Lounge Agent di hotel The Apurva Kempinski Bali.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Untuk dijadikan sebagai referensi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali khususnya pada Jurusan Pariwisata sehingga dapat menjadi bahan pembelajaran untuk menambah ilmu pengetahuan dalam bidang Front Office Department.
- 2) Untuk mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan Tugas Akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa atau dosen pengajar dalam penyusunan Tugas Akhir.

c. Bagi hotel The Apurva Kempinski Bali

- 1) Untuk memberikan masukan bagi pihak hotel dalam meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada tamu, khususnya dalam penanganan *check-in* di hotel The Apurva Kempinski Bali.
- 2) Untuk memberikan masukan bagi pihak hotel dalam mengambil tindakan yang tepat dalam menghadapi hambatan dalam penanganan *check-in* di hotel The Apurva Kempinski Bali.

D. Metode Penulisan

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Sub-bab ini berisikan penjelasan mengenai metode pengumpulan data baik itu metode wawancara, observasi, maupun kepustakaan.

a. Metode Observasi

Metode observasi merupakan teknik pengumpulan data dimana penulis melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian mengenai penanganan *check-in* tamu Titanium GHA oleh Cliff Lounge Agent dan mencatat data selama melakukan proses *check-in* di hotel The Apurva Kempinski Bali.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara, merupakan metode pengumpulan yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan, dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis mengadakan tanya jawab kepada Cliff Lounge Supervisor dan Cliff Lounge Agent di The Apurva Kempinski Bali.

c. Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca buku-buku yang berkaitan dengan prosedur penanganan *check-in* dan beberapa sumber dari internet.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah teknik analisis deskriptif yaitu memaparkan dan menguraikan masalah dengan menggunakan data-data informasi yang diperoleh penulis

selama mengamati proses *check-in* oleh Cliff Lounge Agent di The Apurva Kempinski Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Data

Metode penyajian hasil analisis yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Metode Informal, yaitu dengan menyajikan hasil analisis data dengan penjabaran kata-kata sesuai data yang sudah dikumpulkan.
- b. Metode Formal, yaitu dengan menyajikan hasil analisis seperti foto dan tabel yang merupakan informasi mengenai penanganan *check-in*.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V PENUTUP

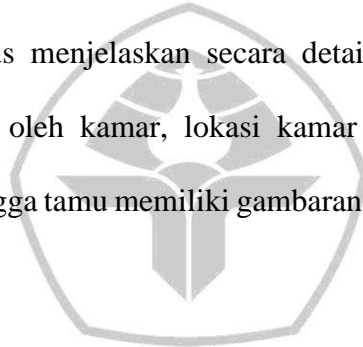
A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai Penanganan Check In Tamu Titanium GHA oleh Cliff Lounge Agent di The Apurva Kempinski Bali, maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan *check-in* Tamu Titanium GHA 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 memastikan area kerja tetap bersih dan memastikan semua alat yang digunakan untuk kegiatan operasional hotel berfungsi dengan baik.
 - 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 Titanium GHA, hingga mengantarkan tamu ke kamar.
 - c. Tahap akhir yaitu Cliff Lounge Agent memastikan barang tamu telah dikirim ke kamar dan *amenities* sudah ada di kamar tamu.
2. Hambatan yang dialami Cliff Lounge Agent dalam menangani *check-in* tamu Titanium GHA dan cara mengatasinya

Beberapa hambatan yang dihadapi oleh Cliff Lounge Agent yaitu:

- a. Perbedaan bahasa, Cliff Lounge Agent biasanya hanya menguasai Bahasa Inggris dan Bahasa Jepang sedangkan tamu yang datang berasal dari berbagai negara yang kadang tidak bisa berbahasa Inggris atau bahasa Jepang sehingga Cliff Lounge Agent akan meminta bantuan kepada Guest Relation Officer (Lady In red) untuk membantu memperlancar proses *check-in*.
- b. Kamar yang dipesan tidak sesuai dengan ekspektasi karena kadang tamu salah mengartikan nama dari kamar yang ada di The Apurva Kempinski Bali maka Cliff Lounge Agent saat melakukan proses registrasi harus menjelaskan secara detail mulai dari pemandangan yang dimiliki oleh kamar, lokasi kamar dan jenis kasur yang ada di kamar sehingga tamu memiliki gambaran tentang kamar yang dipesan tamu.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

B. Saran

Berdasarkan pengalaman dalam penanganan *check-in* tamu Titanium GHA di Cliff Lounge Agent, hal yang perlu dilakukan oleh Cliff Lounge Agent agar tidak terjadi hambatan dalam penanganan *check-in*, yaitu:

1. Mengikuti Pelatihan Bahasa

Dalam penanganan *check-in* tamu Titanium GHA, kadang Cliff Lounge Agent mengalami kendala karena beberapa Cliff Lounge Agent hanya menguasai bahasa Inggris dan bahasa Jepang sedangkan tamu yang datang ke hotel berasal dari berbagai negara contohnya seperti Cina dan

Korea yang kadang tidak bisa berbahasa Inggris. Maka dari itu, hotel dapat menyediakan pelatihan bahasa seperti bahasa Mandarin dan bahasa Korea atau Cliff Lounge Agent dapat mengikuti pelatihan bahasa secara mandiri untuk menambah kemampuan dan pengetahuan sehingga nantinya tidak ada lagi kendala dalam penanganan *check-in*.

2. Menjelaskan tentang kamar secara detail

Dalam penanganan *check-in* tamu Titanium GHA, kadang Cliff Lounge Agent mengalami hambatan karena kadang tamu salah mengartikan nama dari kamar yang ada di hotel, contohnya seperti tipe kamar dengan nama Ocean Front Private Pool Junior Suite ini adalah kamar yang lokasinya berada didekat pantai, sedangkan kadang tamu mengartikan nama Ocean Front adalah kamar dengan pemandangan yang menghadap ke laut.

Solusinya, Cliff Lounge Agent pada saat menangani proses *check-in* harus menjelaskan secara rinci mengenai kamar yang dipesan oleh tamu mulai dari lokasi kamar, pemandangan kamar dan fasilitas yang ada di kamar agar tamu memiliki gambaran tentang kamar yang dipesan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2014). *Jenis-jenis Tamu Hotel* .
- Ananda, C. G., Fatimah, D. P., & Nugraha, R. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengelolaan Hotel Horison Bekasi. *Jurnal Daya Saing*, 9(1), 92–104.
- Arnawa, I. P. (2020). Pengaruh Tingkat Hunian Kamar dan Pendapatan Spa terhadap Laba Operasional di Nusa Dua Beach Hotel & Spa. *JURNAL BISNIS HOSPITALITI*, 9(2), 54–63. <https://doi.org/10.52352/jbh.v9i2.504>
- Arthini, N. N. S., Dewi, N. K. W. K., & Sekarti, N. K. (2022). Minat Wisatawan terhadap Butler Service Signature di Hotel X. *Journal of Hospitality Accommodation Management (JHAM)*, 1(2), 112–123. <https://doi.org/10.52352/jham.v1i2.833>
- Chair dan Pramudia. (2017). *Hotel room division management* (Depok, Ed.). Kencana.
- Damiyana, D., & Sari, D. M. (2020). TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB STAFF FRONT OFFICE PADA RUMAH SAKIT MEKARSARI. *JURNAL LENTERA BISNIS*, 9(1), 12. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v9i1.334>
- Fadli, A., Asfianti, V., Khairani, R., Hervina, E., Dewi, S., & Pakpahan, R. (2021). *KECEMASAN KARYAWAN HOTEL DAMPAK PANDEMI COVID 19 DAN STRES KERJA*. JURUSAN PARIWISATA
- Krestanto, H. (2019). STRATEGI DAN USAHA RESERVASI UNTUK MENINGKATKAN TINGKAT HUNIAN DI GRAND ORCHID HOTEL YOGYAKARTA. *Jurnal Media Wisata*, 17(1), 1–8.
- Marini, S., & Tisnadjaya, J. (2020). Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Check In Di Kantor Depan Hotel De Paviljoen Bandung. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 4(2), 212–225. <https://doi.org/10.37339/jurnal>
- Pinangkaan, C. N. M. (2022). ANALISIS PERANAN GUEST RELATION OFFICER (GRO) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA PADA TAMU VIP DI NOVOTEL MANADO GOLF RESORT & CONVENTION CENTER. *Panorama Jurnal Kajian Pariwisata*, 1(1), 1–12. <https://doi.org/10.34833/panorama.v1i1.1395>
- Serli Wijaya, S. T. (2014). *Membership Card dan Pengaruhnya dalam Meningkatkan Loyalitas Pengunjung Restoran di Surabaya*.

- Setiawan, Z., & Suraji, A. (2023). *PERKEMBANGAN STARTUP DI INDONESIA (Perkembangan Startup di Indonesia dalam berbagai bidang)*. <https://www.researchgate.net/publication/370634159>
- Suardana, I. K., & Wandani, D. A. (2020). PERANAN RESEPSIONIS DALAM MELAYANI TAMU UNTUK MENUNJANG TINGKAT HUNIAN DI QUEEN OF THE SOUTH RESORT YOGYAKARTA. In *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan* (Vol. 3, Issue 2). <https://jurnal.akparda.ac.id/>
- Sulastiyono. (2014). *Manajemen Penyelenggara Hotel* (Jakarta, Ed.). Alfabeta.
- Syafri, Y., & Wulandari, D. P. (2023). Pengaruh Service Performance terhadap Repurchase Intention di The Axana Hotel Padang. *JURNAL MANAJEMEN PERHOTELAN DAN PARIWISATA*, 6(2), 662–669. www.BPS.go.id,2021
- Syarina, Sasmita, A. S., Hayati, R., & Achmadi, N. S. (2024). PERANAN FRONT DESK AGENT DALAM PENINGKATAN TINGKAT HUNIAN KAMAR PADA UNHAS HOTEL DAN CONVENTION. In *Hospitality and Gastronomy Research Journal* (Vol. 6).



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI