

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN *IN ROOM CHECK-IN* OLEH LADY IN RED  
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Luh Putri Oktaviani**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN *IN ROOM CHECK-IN* OLEH LADY IN RED  
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Luh Putri Oktaviani  
NIM. 2115823136**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

## **TUGAS AKHIR**

### **PENANGANAN *IN ROOM CHECK-IN* OLEH LADY IN RED DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**

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



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Luh Putri Oktaviani  
NIM. 2115823136**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN IN ROOM CHECK-IN OLEH LADY IN RED  
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**


Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan  
Pariwisata Politeknik Negeri Bali Pada 15 Agustus 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,



**Dra. Made Ruki, M.Par.**  
**NIP. 196210061990102001**



**Sang Ayu Md. Krisna D.N., M.Pd.**  
**NIP. 198912252022032007**

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

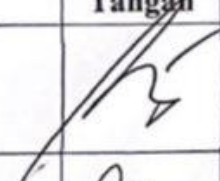
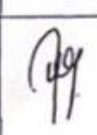



**Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.**  
**NIP. 198409082008122004**

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### PENANGANAN IN ROOM CHECK-IN OLEH LADY IN RED DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi DIII Perhotelan, Politeknik Negeri Bali pada 15 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dra. Made Ruki, M.Par NIP. 196210061990102001	
Anggota	Solihin, SST.Par., M. Hum NIP. 19620612198931002	
Anggota	I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par., M.Par NIP. 199402172022032006	

JURUSAN PARIWISATA  
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 BALIJURUSAN PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364 Telp. (0361) 701981 (hunting)

Fax. 701128 Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id)

Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Luh Putri Oktaviani  
NIM : 2115823136  
Program Studi : D III Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik

Negeri Balidengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN *IN ROOM CHECK-IN* OLEH LADY IN RED  
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI”**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Badung, 18 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Luh Putri Oktaviani  
NIM : 2115823136  
PS : DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## 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 *In Room Check-In* oleh Lady In Red 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. Dra. Made Ruki, M.Par., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.PD., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Harisson Yabes 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. Ibu Prily Prihantini, 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. Ignatia Andari Pramety, selaku Guest Relation Manager 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 Japa dan Ibu Ni Made Narsini 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

Cover.....	i
Halaman Judul.....	ii
Lembar Persetujuan Tugas Akhir.....	iii
Lembar Pengesahan Tugas Akhir.....	iv
Surat Pernyataan Bebas Plagiat.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah.....</b>	<b>5</b>
<b>C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....</b>	<b>5</b>
1. Tujuan.....	5
2. Manfaat.....	5
<b>D. Metode Penulisan.....</b>	<b>7</b>
1. Metode Pengumpulan data.....	7
2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil.....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>9</b>
<b>A. Hotel.....</b>	<b>9</b>
1. Pengertian Hotel.....	9
<b>B. Front Office.....</b>	<b>12</b>
1. Pengertian Front office.....	12

2. Bagian-Bagian Front Office.....	13
<b>C. Check-in.....</b>	<b>14</b>
<b>D. In Room Check-in.....</b>	<b>14</b>
<b>E. Guest relation Officer.....</b>	<b>15</b>
<b>F. Penanganan.....</b>	<b>15</b>
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>16</b>
<b>A. Lokasi dan Sejarah Nama Hotel.....</b>	<b>16</b>
1. Lokasi.....	16
2. Sejarah.....	16
<b>B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Apurva Kempinski Bali.....</b>	<b>18</b>
1. Kamar.....	19
2. Restaurant dan Bar.....	20
3. MICE.....	21
4. Fasilitas Lainnya.....	21
<b>C. Struktur Organisasi Lady in Red.....</b>	<b>22</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>25</b>
<b>A. Penyajian Hasil Observasi.....</b>	<b>25</b>
a. Tahap Persiapan Diri.....	25
b. Tahap Persiapan Alat.....	27
c. Tahap Penanganan.....	29
<b>B. Kendala yang dihadapi oleh Lady In Red dalam <i>in room check-in</i> di The Apurva Kempinski Bali.....</b>	<b>33</b>
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>35</b>
<b>A. Simpulan.....</b>	<b>35</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>36</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>37</b>

## **DAFTAR TABEL**

<b>Tabel 3.1 Kamar The Apurva Kempinski Bali.....</b>	<b>19</b>
<b>Tabel 3.2 Restoran The Apurva Kempinski Bali.....</b>	<b>20</b>
<b>Tabel 3.3 MICE The Apurva Kempinski Bali.....</b>	<b>21</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 3.1 Logo The Apurva Kempinski Bali.....</b>	<b>16</b>
<b>Gambar 3.2 Struktur Organisasi.....</b>	<b>23</b>
<b>Gambar 4.1 Absensi.....</b>	<b>26</b>
<b>Gambar 4.2 Grooming Standard.....</b>	<b>26</b>
<b>Gambar 4.3 Komputer.....</b>	<b>27</b>
<b>Gambar 4.4 Black Folder dan Mesin EDC.....</b>	<b>28</b>
<b>Gambar 4.5 Traces Opera.....</b>	<b>29</b>
<b>Gambar 4.6 Comment Opera.....</b>	<b>29</b>
<b>Gambar 4.7 Memperbarui Data Tamu.....</b>	<b>33</b>

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Fasilitas Kamar The Apurva Kempinski Bali.....	38
Lampiran 2 Fasilitas Restoran, Bar, MICE, dan fasilitas penunjang lainnya.....	40

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pulau Bali adalah pulau paling terkenal di Indonesia. Ini adalah tempat yang menggumkan yang menyimpan kombinasi spektakuler dari keindahan

alam dan pemandangan budaya. Keindahannya menyatu dengan harmoni dengan orang-orang yang hangat, bersahabat dan tentunya ramah. Di sini kebudayaan tetap diteruskan turun-temurun dari generasi ke generasi. Bali terkenal dengan banyak nama, seperti pulau dewa-dewa, pulau dewata, pulau seribu candi, dan pulau surga. Orang-orang memanggil Bali dengan sebutan 'pulau surga' bukan tanpa alasan. Bali memiliki keindahan alam yang sangat luar biasa seperti gunung berapi yang terlihat dekat dan besar, sawah yang terhampar luas yang memberikan rasa kedamaian dan ketenangan, serta butiran pasir pantai-pantai di Bali dan keindahan lautnya yang sangat menggoda.

The Apurva Kempinski Bali merupakan salah satu hotel bintang lima di daerah Nusa Dua, Bali yang bertaraf internasional. Hotel ini diresmikan pada tanggal 1 Februari 2019 dengan fasilitas mewah. Hotel ini memiliki luas 14 hektar dan mempunyai 475 kamar. Untuk memperlancar kegiatan operasionalnya The Apurva Kempinski Bali dipimpin oleh seorang *general manager* dan pimpinan - pimpinan di masing-masing departemen yang ada. Adapun *department* penunjang di hotel The Apurva Kempinski Bali, yaitu Human Resources Department, Front Office Department, Housekeeping Department, Finance and IT Department, Food and Beverage Department, Engineering Department, Sales and Marketing Department, dan Security Department. *Department* tersebut mempunyai tugas dan fungsinya masing-masing namun saling berkaitan sehingga struktur didalam hotel tersebut dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan tujuan perusahaan. Salah satu *department* yang mempunyai peranan penting adalah Front Office Department.

Adapun bagian-bagian yang tergabung di dalam Front Office Department pada The Apurva Kempinski Bali yaitu Front Office Manager, Assistant Front Office Manager, Duty Manager, Front Desk Agent, Lady in Red, Lobby Ambassador, Concierge, Concierge Bell dan Bellman, Doorman, Telephone Operator.

Kempinski menciptakan dan meluncurkan konsep Lady in Red yang unik pada tahun 2009, Sebagai ekspresi semangat inovatif perusahaan sebagai perusahaan perhotelan mewah Eropa yang terdepan. Dalam konteks menyediakan layanan yang paling personal dan terbaik. Mengenakan pakaian serba merah, Lady in Red merupakan duta merek Kempinski yang ikonik, hadir di setiap properti, dan selalu siap melayani tamu untuk membuat masa menginap mereka unik dan berkesan. Salah satu ciri khas Lady in Red adalah berusaha semaksimal mungkin untuk memahami kebutuhan individu masing-masing tamu dan menciptakan pengalaman yang berkesan selama tamu menginap. Lady in Red merupakan salah satu bagian yang ada di The Apurva Kempinski Bali, yang bertugas menjaga hubungan baik dengan tamu – tamu hotel khususnya tamu VIP. Di The Apurva Kempinski Bali ada beberapa jenis VIP yaitu Gold, Silver, Platinum, dan Titanium, yang dapat melakukan In Room Check-in dengan Lady in Red adalah member Titanium, karena member Titanium adalah tingkatan member paling tinggi dan tamu yang sudah mencapai member Titanium biasanya tamu yang sudah mengeluarkan uang yang cukup banyak untuk menginap di The Apurva Kempinski di seluruh dunia. Lady in Red juga menangani tamu – tamu yang memiliki *special*



*occasion* dengan cara memesan dan men-*setup amenities* didalam kamar tamu. Selain menjaga hubungan baik dengan para tamu Lady in Red juga memiliki tugas melakukan proses *check-in* hingga *check-out* tamu VIP, dalam hal ini *check-in* yang dilakukan adalah *In Room Check-in*. Lady in Red melakukan *In Room Check-in* karena dari segi kemampuan, Lady in Red memiliki *attitude* yang sangat *representative* untuk memberikan kesan yang professional seperti misalnya seorang Lady in Red ketika menangani tamu ketika *check-in*. Disamping itu seorang Lady in Red harus memiliki *skill* yang memadai dan *knowledge* yang mumpuni. Komunikasi yang dilakukan oleh seorang Lady in Red harus memberikan kejelasan setiap informasi yang diberikan kepada tamu. Demikian pula dengan *knowledge* yang dimiliki menunjukkan profesionalan seorang Lady in Red saat memberikan penjelasan terkait produk ataupun fasilitas hotel.

Lady in Red juga menangani tamu lebih detail, *personalize* dan lebih *intact* terutama dalam menerapkan SOP yang sudah ditentukan. Misalnya seorang Lady in Red mengkonfirmasi kembali kepada tamu VIP bahwa reservasi sudah tercatat di dalam sistem opera.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Lady in Red Supervisor, *In Room Check-in* adalah proses *check-in* yang dilakukan di dalam kamar agar tamu merasa lebih *private* dan mewah. Keuntungan yang didapat oleh tamu saat melakukan *in room check-in* adalah tamu merasa lebih nyaman karena proses *check-in* dilakukan secara *private*, tamu juga tidak perlu mengantri

seperti tamu – tamu lainnya, juga kamar yang dipesan akan diprioritaskan sehingga kamarnya akan selalu *ready*.

Beberapa perbandingan yang diambil dalam hal ini adalah Tugas Akhir Penanganan Check-in Free Individual Traveler Oleh Guest Relation Officer di The Apurva Kempinski Bali oleh Ni Ketut Cintya Wulantari. Perbedaannya dapat dilihat dari tempat *check-in* tamu *free individual traveller* dengan tamu VIP Titanium, tamu *free individual traveller* melakukan *check-in* di *lobby* dengan front desk agent dan pada waktu *high season* maka proses *check-in* akan mengantri, sedangkan tamu VIP melakukan *check-in* di kamar dengan Lady in Red walaupun pada *high season* tamu VIP tidak akan mengantri untuk proses *check-in*. Tamu VIP melakukan proses *check-in* di kamar dan kamarnya akan selalu *ready* di jam berapapun tamu tersebut datang. Berdasarkan latar belakang dan perbandingan yang telah diuraikan diatas Tugas Akhir ini mengambil topik mengenai “Penanganan *In Room Check-In* Oleh Lady in Red 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 In Room Check-in oleh Lady in Red di The Apurva Kempinski Bali?
2. Apa sajakah hambatan-hambatan dalam Penanganan In Room Check-In oleh Lady in Red di The Apurva Kempinski Bali dan bagaimana cara mengatasinya?

### **C. Tujuan Dan Manfaat Penulisan**

Adapun tujuan dan manfaat yang didapat dalam penulisan tugas akhir dengan judul Penanganan In Room Check-In oleh Lady in Red 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 Penanganan In Room Check-in oleh Lady in Red di The Apurva Kempinski Bali
- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dialami oleh Lady in Red saat melakukan Penanganan In Room Check-In di The Apurva Kempinski Bali.

#### **2. Manfaat**

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

- a. Mahasiswa
  - 1) Tugas Akhir ini merupakan salah satu persyaratan atau tahapan akhir

untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan. Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali. dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang Front Office terutama Lady in Red.

2) Dengan Tugas Akhir ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan mengenai Penanganan In Room Check-in oleh Lady In Red 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 terutama Lady in Red.

2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang Penanganan In Room Check-in oleh Lady in Red di The Apurva Kempinski Bali.

c. Perusahaan

1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi bagi pihak hotel dalam Pelayanan In-House Guest.

2) Dapat mengambil tindakan yang tepat dalam Pelayanan In-House Guest.

**D. Metode Penulisan**

## 1. Metode Pengumpulan Data

Penelitian akan dilakukan melalui metode observasi, wawancara, dan studi kepustakaan dengan tujuan agar mendapatkan data yang akurat dan komprehensif terkait topik yang akan dibahas.

### a. Observasi

Pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung, mencoba, mempraktekkan, dan mempelajari Penanganan In Room Check-in oleh Lady In Red di The Apurva Kempinski Bali.

### b. Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan secara terstruktur ataupun tidak terstruktur dan terbuka kepada staff Front Office Department yang berjumlah 6 orang, terdiri dari 3 orang Lady in Red dan 3 orang Front Desk Agent.

### c. Studi Kepustakaan

Pengumpulan data melalui teknik mengumpulkan, mencari, membaca, dan mengutip sumber buku-buku yang berkaitan dengan Penanganan In Room Check-in oleh Lady In red di The Apurva Kempinski Bali.

## 2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

- a. Teknik analisis yang digunakan yaitu teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu memaparkan dan menjelaskan secara lengkap dan menyeluruh

tentang Penanganan In Room Check-in oleh Lady in Red di The Apurva Kempinski Bali.

- b. Teknik penyajian yang digunakan penulis adalah teknik informal yang menyajikan semua data secara jelas dan benar sesuai dengan Penanganan In Room Check-in oleh Lady In Red di The Apurva Kempinski Bali.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan pembahasan mengenai penanganan *in room check in* oleh Lady in Red di The Apurva Kempinski Bali dapat disimpulkan *bahwa in room check in* adalah metode *check in* yang dilakukan di kamar, jadi tamu merasa lebih *private* dan nyaman tanpa perlu mengantri lama untuk proses *check in*. Lady in Red juga akan selalu mengusahakan kenyamanan dan kepuasan tamu dengan cara selalu mengangani tamu secara *personalize* dan lebih *intact* terutama dalam menerapkan SOP yang sudah ditentukan.

Untuk penanganan In Room Check-in Oleh Lady in Red di The Apurva Kempinski Bali terbagi menjadi tiga tahapan, yaitu tahapan persiapan diri, persiapan alat dan penanganan. Dalam tahapan persiapan diri, seorang Lady in Red melakukan absensi dan menggunakan seragam sesuai dengan standar hotel. Pada tahapan persiapan alat, seorang Lady in Red akan membersihkan area kerja di gebyok Lady in Red, memastikan komputer dalam keadaan siap digunakan, mengecek *black folder* RC dan mesin EDC, mengecek *traces* tamu di sistem opera, dan mengecek *comment* pada sistem opera. Pada tahapan penanganan, seorang Lady in Red akan menyambut dan memberikan *welcome drink*, mengkonfirmasi RC (*Registration Card*), menjelaskan fasilitas hotel saat menuju kamar, melakukan *In Room Check-in*, dan memperbarui data tamu di sistem.

Adapun kendala yang dihadapi oleh seorang Lady in Red dalam menangani *In Room Check-In* yaitu *view* kamar tidak sesuai dengan ekspektasi tamu dan munculnya aroma tidak enak pada kamar tamu. Solusi yang dilakukan oleh Lady in Red adalah dengan cara memindahkan tamu ke kamar yang baru, memberikan *complimentary lunch* atau *dinner*, dan memasang *humidifier* atau memberikan *apology amenities*.

## **B. Saran**

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan selama Praktik Kerja Lapangan di The Apurva Kempinski Bali, berikut adalah saran yang dapat diberikan.

1. Lady in Red pada saat melakukan perjalanan menuju kamar di sela-sela menjelaskan fasilitas hotel harus juga menginformasikan dengan jelas mengenai jenis kamar, pemandangan yang dimiliki tamu, serta lokasi tamu, sehingga tamu tidak berasumsi mengenai kamar yang dipesannya, dan melakukan evaluasi mengenai penamaan kamar atau mengenai gambar kamar yang ditampilkan di halaman website.
2. Untuk kamar *In Room Check-in* sebisa mungkin harus selalu diisi dengan *humidifier* untuk mencegah bau yang tidak enak tiba-tiba muncul, jadi Lady in Red sebisa mungkin untuk selalu berkoordinasi dengan pihak Housekeeping mengenai *humidifier* yang dipersiapkan di kamar.



## DAFTAR PUSTAKA

- Badudu, J. S. dan S. M. Zain. (2015). *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta, Ed.). Pustaka Sinar Harapan.
- Bagyono. (2006). *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel* (Yogyakarta, Ed.). CV. Andi offset.
- Bagyono. (2012). *Pariwisata dan Perhotelan* (Bandung, Ed.). Alfabeta.
- Bataafi. (2005). *House Keeping Departement, Floer and Publick Area* (Bandung, Ed.). Alfabeta.
- Hanifah, S. (2014). *Jurnal Pariwisata Indonesia* (Vol. 9).
- Poerwadarminta. (2007). *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta, Ed.). Balai Pustaka.
- Prakoso. (2017). *Front office praktis : administrasi dan prosedur kerja*. Gava Media.
- Roy. (2015). *Check-In Hotel: Panduan Proses dan Kebijakan*.
- Sari, S. dan E. (2014). *Jurnal Pariwisata Indonesia* (Surakarta, Ed.).
- Vallen. (2014). *Check in–Check out, Principles of Effective Front Management*.
- Widanaputra. (2009). *Akuntansi perhotelan : pendekatan sistem informasi*. Graha Ilmu.