

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN CHECK-IN
MARRIOTT BONVOY AMBASSADOR ELITE MEMBERSHIP
GUEST OLEH BUTLER DI SHERATON BANDUNG HOTEL &
TOWERS**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Amalia Marli

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN CHECK-IN
MARRIOTT BONVOY AMBASSADOR ELITE MEMBERSHIP
GUEST OLEH BUTLER DI SHERATON BANDUNG HOTEL &
TOWERS**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Amalia Marli
NIM. 2115823024**

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

TUGAS AKHIR

PENANGANAN CHECK-IN MARRIOTT BONVOY AMBASSADOR ELITE MEMBERSHIP GUEST OLEH BUTLER DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS

Proposal ini diajukan sebagai salah satu syarat penyusunan Tugas Akhir
Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Amalia Marli
NIM. 2115823024**

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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN CHECK-IN MARRIOTT BONVOY AMBASSADOR ELITE MEMBERSHIP GUEST OLEH BUTLER DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Koordinator
Program Studi D III Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada 09 Juli 2024

Pembimbing I,



I Ketut Suarta, SE., M.Si
NIP.196309151996031602

Pembimbing II,



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

Mengetahui,
Koordinator Program Studi D III Perhotelan,
Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN CHECK-IN MARRIOTT BONVOY AMBASSADOR ELITE MEMBERSHIP GUEST OLEH BUTLER DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS

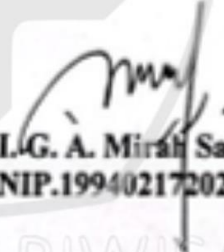
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 15 Agustus 2024

Pembimbing I,



I Ketut Suarta, SE., M Si
NIP.196309151990031002

Pembimbing II,



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

RUSAN PARIWISA
Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali
ITEKNIK NEGERI

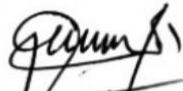




Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par
NIP.198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN CHECK-IN MARRIOTT BONVOY AMBASSADOR ELITE MEMBERSHIP GUEST OLEH BUTLER DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Penguji dan Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali pada 15 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Dosen Penguji I	I Ketut Suarta, S.E., M.Si NIP. 196309151990031002	
Dosen Penguji II	Drs. Dewa Made Suria Antara M.Par. NIP. 196409151990031003	
Dosen Penguji III	Ni Wayan Sintya Dewi, S.Tr.Par., M.Tr.Par. NIK. 202111014	

Mengetahui,
Koordinator Program Studi D III Perhotelan,
Politeknik Negeri Bali



Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng
NIP. 1990111112022032009



SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Amalia Marli

NIM : 2115823024

Program Studi : Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

*Penanganan Check-In Marriott Bonvoy Ambassador
Elite Membership oleh Butler di Sheraton Bandung
Hotel & Towers.*

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 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,

RUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI



AMALIA MARLI

NIM. 2115823024

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul **Penanganan *Check-In* Marriott Bonvoy Ambassador Elite Membership Guest oleh Butler di Sheraton Bandung Hotel & Towers** dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan *Check-In* Marriott Bonvoy *Membership Guest* di Sheraton Bandung Hotel & Towers serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan 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 Kaprodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Ketut Suarta, SE., M Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan proposal Tugas Akhir.

6. I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par., M.Par, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan proposal Tugas Akhir.
7. Jaya Atmaja, selaku Asisten Direktur *Human Resources* di Sheraton Bandung Hotel & Towers.
8. Seluruh *Staff* Sheraton Bandung Hotel & Towers yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan proposal Tugas Akhir.
9. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
10. Bapak Edimar Ali dan Ibu Yana, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.
11. Juan Felix Firmansyah A.Md.Par, yang telah membantu, memberikan masukan dan menemani penulis dari awal hingga akhir proses penyusunan 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.

RUSAN PARIWISATA
ITEKNIK NEGERI

Badung, Februari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

COVER	
TUGAS AKHIR.....	ii
TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	vi
LEMBAR PERSYARATAN ORIGINALITAS.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	1
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	5
D. Metode Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel	8
B. <i>Front Office Department</i>	12
C. <i>Check-In</i>	14
D. <i>Membership</i>	15
E. <i>Marriott Bonvoy</i>	16
F. Penanganan.....	16
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	18
A. Lokasi dan Sejarah Sheraton Bandung Hotel & Towers.....	18
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Sheraton Bandung Hotel & Towers.....	20
C. Struktur Organisasi Sheraton Bandung Hotel & Towers	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
A. Penanganan <i>Check-In Marriott Bonvoy Ambassador Elite Membership Guest</i> oleh <i>Butler</i> di Sheraton Bandung Hotel & Towers.....	38
B. Hambatan yang dihadapi dan Cara Mengatasi Hambatan dalam	

Penanganan *Check-In* Marriott Bonvoy Ambassador Elite Membership Guest
oleh *Butler* di Sheraton Bandung Hotel & Towers. 38

BAB V PENUTUP..... 57

 A. Simpulan..... 9

 B. Saran..... 58

DAFTAR PUSTAKA 60



RUSAN PARIWISATA
INTEKNIK NEGERI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar di Sheraton Bandung Hotel & Towers.....	20
Tabel 3.2 <i>Restaurant</i> di Sheraton Bandung Hotel & Towers	23
Tabel 3.3 <i>Function Room</i> di Sheraton Bandung Hotel & Towers	24



RUSAN PARIWISATA
INTEKNIK NEGERI

DAFTAR LAMPIRAN

Data Total Marriott Bonvoy Membership guest inhouse di Sheraton Bandung Hotel & Towers pada tahun 2023

Mesin Printer dan Fotocopy

Registration Card

Key Jacket dan Key Card

Towers Lounge



RUSAN PARIWISATA
TEKNIK NEGERI

BAB I

PENDAHULUAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Sheraton Bandung Hotel & Towers.....	19
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Sheraton Bandung Hotel & Towers.....	33
Gambar 3.3 Struktur <i>Front Office</i> Sheraton Bandung Hotel & Towers	34
Gambar 4.1 LightSpeed System.....	45
Gambar 4.2 GXP System.....	45
Gambar 4.4 & 4.5 Immune Booster & Cappuccino.....	47



RUSAN PARIWISATA
ITEKNIK NEGERI

A. Latar Belakang

Sheraton Bandung Hotel & Towers merupakan hotel Bintang 5 di bawah naungan Marriot International, yang dibangun pada tahun 1989 di Bandung dan diresmikan pada tanggal 02 Oktober 1990. Pada Marriott International penanganan *check-in* terbagi menjadi dua cara, yaitu *check-in regular guest* dan *Marriott Bonvoy membership guest*. Hal tersebut dilakukan dengan harapan memberikan kesan pertama yang baik dan pelayanan memuaskan bagi setiap tamu *member* yang datang.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) (2016) dijelaskan bahwa pelayanan merupakan usaha melayani kebutuhan orang lain. Menurut Mutmainna (2014:3) jasa (*service*) merupakan entitas yang tidak berwujud. Seperti pelayanan perusahaan penerbangan, hotel, dan salon kecantikan. Pelayanan yang baik akan memberikan citra atau mutu suatu perusahaan dinilai bagus. Hutahaeen, dkk (2019) menjelaskan bahwa citra merupakan representasi objek dua dimensi dari dunia visual, menyangkut berbagai macam disiplin ilmu yang mencakup seni, *human vision*, astronomi, teknik, dan sebagainya.

Marriott Bonvoy atau yang sebelumnya dikenal sebagai Marriott Rewards merupakan salah satu program *loyalty* yang ada pada Marriott International. Program ini bertujuan untuk memberikan keuntungan bagi para tamu yang setia terhadap Marriott Internasional, mulai dari penukaran poin

yang diakumulasi dari lama waktu tinggal dan pengeluaran selama tamu tinggal, pelayanan prioritas seperti *free early check-in* dan *late check out*, dan lain sebagainya. Dilihat dari total kedatangan 7,950 Marriott Bonvoy *Membership guest* ke Sheraton Bandung Hotel & Towers pada tahun 2023, hal ini membuktikan bahwa hotel diuntungkan dengan adanya membership ini.

Artini (2023) melakukan observasi tentang “Penanganan *Check-in* Marriott Bonvoy *Membership guest* oleh *Guest Service Agent* di Le Meridien Bali Jimbaran”, di mana pada laporan tersebut dijelaskan bahwa terdapat beberapa prosedur yang dilakukan oleh *Guest Service Agent* dalam menangani proses *check-in membership guest* di Le Meridien Bali Jimbaran. Prosedur yang dilakukan adalah mengucapkan salam dan menyambut kedatangan tamu, memperkenalkan diri dan mempersilakan tamu duduk, *waiter/ss* membawakan *welcome drink*, *guest service agent* meminta identitas diri tamu dan melakukan *scan* identitas diri tamu, tamu mengisi *registration card*, memintakan pembayaran tamu dan *guarantee deposit*, menjelaskan *benefit* yang di dapatkan dan fasilitas hotel, memeriksa kembali status kamar dan memberikan kunci, hingga memanggil *lobby ambassador* untuk mengantar ke kamar. Beberapa hambatan yang dialami saat menerapkan prosedur tersebut adalah kamar masih berstatus *dirty* dan adanya kesalahan dari bagian reservasi.

Anggarini (2023) telah melakukan observasi tentang “Penerapan Standar Operasional Prosedur *Check-in* oleh *Guest Service Agent* di Amnaya

Resort Nusa Dua”, di mana pada laporan tersebut tidak spesifik menangani jenis tamu tertentu, tetapi jenis tamu secara umum. Prosedur *check-in* yang dilakukan adalah *welcoming the guest, asking about reservation name*, mengisi *registration form* secara digital, memberikan *welcome drink* kepada tamu, melakukan *reconfirm* kepada tamu mengenai *booking-an*, dan memeriksa pembayaran tamu, mengecek status kamar. Beberapa hambatan yang dialami saat menerapkan prosedur tersebut adalah menangani tamu yang kurang mengerti menggunakan *handphone* pada saat mengisi *registration form*, tamu yang kurang fasih menggunakan bahasa Inggris dan nama reservasi yang berbeda dengan sistem.

Prosedur pelayanan *check-in* terutama untuk Marriott Bonvoy *membership guest* di Sheraton Bandung Hotel & Towers, secara spesifik untuk Ambassador Elite belum dibahas sebelumnya, terlebih Ambassador Elite yang merupakan tamu dengan loyalitas tertinggi di Marriott International sehingga dalam penanganannya harus lebih diperhatikan dan secara umum kedua tugas akhir yang ditulis oleh Artini (2023) dan Anggarini (2023) sama-sama akan berkaitan dengan prosedur *check-in*. Ketertarikan saya mengenai bagaimana apresiasi yang diberikan oleh Hotel atau Perusahaan terhadap *loyalitas* tamu. Berdasarkan hal tersebut, maka penulis tertarik untuk membahas tentang “Penanganan *Check-In* Marriott Bonvoy *Ambassador Elite Membership guest* di Sheraton Bandung Hotel & Towers”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penanganan *check-in* Marriott Bonvoy Ambassador Elite membership Guest di Sheraton Bandung Hotel & Towers?
2. Apa saja kendala yang dihadapi serta solusi dalam penanganan *check-in* Marriott Bonvoy Ambassador Elite membership Guest di Sheraton Bandung Hotel & Towers?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

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

1. Tujuan Penulis
 - a. Untuk menjabarkan penanganan *check-in* Marriott Bonvoy Ambassador Elite membership guest di Sheraton Bandung Hotel & Towers.
 - b. Untuk menjabarkan kendala-kendala yang dihadapi serta solusi dalam penanganan *check-in* Marriott Bonvoy Ambassador Elite membership guest di Sheraton Bandung Hotel & Towers.
2. Kegunaan Penulisan
 - a. Bagi 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 menambahkan pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *front office*.

- 2) Mengetahui secara detail tentang penanganan *check-in* Marriott Bonvoy *Ambassador Elite membership guest* di Sheraton Bandung Hotel & Towers.

b. Bagi 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 penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang penanganan *check-in* Marriott Bonvoy *Ambassador Elite membership guest* di Sheraton Bandung Hotel & Towers.

c. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan kualitas dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penanganan *check-in* Marriott Bonvoy *Ambassador Elite membership guest* di Sheraton Bandung Hotel & Towers.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung oleh penulis di dalam perusahaan dan mencatat semua data yang diperlukan berkaitan dengan penanganan *check-in* Marriott Bonvoy *Ambassador Elite membership guest* di Sheraton Bandung Hotel & Towers.

b. Metode Wawancara

Pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab kepada *Guest Service Agent* dan *Butler* di Sheraton Bandung Hotel & Towers mengenai SOP dalam penanganan *check-in* Marriott Bonvoy *Ambassador Elite membership guest*.

c. Metode Kepustakaan

Pengumpulan data yang diperoleh dari hasil pencarian informasi terhadap berbagai buku literatur dan internet yang berkaitan dengan isi tugas akhir ini, yaitu pengertian tentang hotel, *front office department*, *check in*, *membership*, Marriott Bonvoy dan penanganan.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis yang digunakan penulis dalam penyusunan tugas akhir ini adalah metode dan teknik analisis data deskriptif, yaitu memaparkan dan menguraikan dengan rinci mengenai informasi dan data-data berkenaan dengan informasi yang dibutuhkan dan dimuat pada laporan tugas akhir.

Metode penyajian hasil analisis yang digunakan adalah metode penyajian formal dan informal. Metode formal yaitu, metode penyajian analisis dengan

menyajikan data dengan tanda-tanda seperti, foto, gambar, tabel yang berkaitan. Sedangkan metode informal yaitu, metode penyajian analisis data dengan menyajikan dengan kata-kata yang mudah dimengerti dan dipahami dalam menjelaskan penanganan *check-in* Marriott Bonvoy *Ambassador Elite membership guest* di Sheraton Bandung Hotel & Towers



RUSAN PARIWISA
ITEKNIK NEGERI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pengamatan dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya yang berkaitan tentang Penanganan *Check-in* Marriott Bonvoy *Ambassador Elite Membership Guest* oleh *Butler* di Sheraton Bandung Hotel & Towers, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan *Check-in* Marriott Bonvoy *Ambassador Elite Membership Guest* oleh *Butler* di Sheraton Bandung Hotel & Towers.

Sebagai *Butler* dalam menangani tamu *membership guest check-in* terlebih *ambassador elite* haruslah memiliki kemampuan dalam menangani tamu baik dari segi komunikasi, penguasaan komputer terutama sistem yang digunakan di hotel, penampilan yang rapi, bersih dan mampu melayani tamu secara *professional*. Beberapa tahapan yang dilakukan oleh *Butler*, yaitu:

- a. Tahap persiapan, yaitu persiapan diri, persiapan operasional persiapan peralatan dan persiapan dokumen
- b. Tahap pelaksanaan, yaitu menyambut tamu, memperkenalkan diri dan mempersilahkan tamu duduk, memberikan *welcome drink*, *butler* akan meminjam identitas diri tamu, memeriksa dan melakukan konfirmasi terhadap reservasi tamu, melengkapi *registration card*, memproses *deposit* dan *other expenses*, memberikan kunci kamar, menjelaskan fasilitas hotel dan mengantar tamu ke kamar.

- c. Tahap akhir, yaitu: melakukan *update* data tamu, melakukan *update* mengenai *welcome gift*, melakukan *update guarantee deposit*, melakukan proses *settlement* pada sistem, mengisi tanggal dan nama *registration card* dan menyimpan *registration card* tamu.
2. Hambatan dan solusi Penanganan *Check-in* Marriott Bonvoy *Ambassador Elite Membership Guest* oleh *Butler* di Sheraton Bandung Hotel & Towers.

Dalam Penanganan *Check-in* Marriot Bonvoy *Ambassador Elite Membership Guest* oleh *Butler* di Sheraton Bandung Hotel & Towers tentu saja tidak lepas dari hambatan dalam menerapkan prosedur. Beberapa hambatan dan solusi yang dilakukan oleh *Butler*, yaitu:

- a. Menangani tamu yang kurang fasih dalam berbahasa Inggris. Hal ini dapat menghambat proses *check-in*. Adapun solusi bagi hal ini adalah dengan bantuan *handphone* atau *google translate* pada saat proses *check-in*.
- b. Reservasi tamu berbeda dengan sistem. Hal ini sering terjadi karena kesalahan dalam proses pemesanan kamar baik dari tamu maupun pihak reservasi hotel. Adapun solusi bagi hal ini adalah dengan mempersiapkan *hospitality* atau *spare room* yang sesuai dengan tipe kamar yang sama sehingga perbedaan jenis tempat tidur dapat dipersiapkan dan tamu dapat menunggu di kamar sementara.

B. Saran

Berdasarkan hasil pengamatan dan pembahasan yang telah diuraikan

maka dapat ditemukan beberapa saran untuk *Front Office Department* di Sheraton Bandung Hotel & Towers sebagai berikut:

1. Perlunya ketelitian dalam melaksanakan tugas sebagai *Butler* untuk meminimalkan kesalahan. Hotel dapat mengadakan pelatihan atau kelas bahasa asing untuk *Butler* agar dapat memahami bahasa asing setidaknya *greeting* dan bahasa yang sering digunakan agar tidak bergantung pada penggunaan *google translate* dan meningkatkan *value* perusahaan.
2. Perlu peningkatan kerja sama antar departemen sehingga operasional berjalan dengan lancar. Pihak reservasi dapat memeriksa dan menyesuaikan reservasi tamu di sistem sesuai dengan yang ada di *Marriott Bonvoy apps* untuk tiga hari kedepan secara berkala, seperti penambahan *service request* dan lain sebagainya untuk meminimalkan *complaint* yang ada terlebih pada saat *weekend*.

RUSAN PARIWISA
ITEKNIK NEGERI

DAFTAR PUSTAKA

- Afsheena, F. (2023). 5 Cara Check Out Hotel dan Hal Perlu Diketahui. Diakses pada (3 Januari 2024) URL <https://hotelier.id/cara-check-out-hotel/>
- Anggarini, K.D.J, N.G.N.S. Murni, dan P.Y. Wacana (2023) *Penerapan Standar Operasional Prosedur Chek-In oleh Guest Service Agent di Amnaya Resort Nusa Dua*. Diploma thesis, Politeknik Negeri Bali.
- Artini, N.L.P.E.S, I.A.K. Sumawidari, dan A.D. Yulianthi (2023) *Penanganan Check-In Marriott Bonvoy Membership oleh Guest Service Agent di Le Meridien Bali Jimbaran*. Diploma thesis, Politeknik Negeri Bali.
- Bagyono. 2014. *Kantor Depan Hotel (Hotel Front Office)*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono. 2016. *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta
- Cambridge Dictionary Online. *Membership*. 2024. Diakses pada (31 Januari 2024) URL <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/membership>
- Fandy. (2023). Apa itu SOP? Pengertian, Fungsi, dan Manfaatnya. Diakses pada (30 Januari 2024) URL <https://www.gramedia.com/best-seller/apa-itu-sop/>
- Firmansyah. (2023). *Penerapan SOP Handling Check-Out pada De Rain Hotel Bandung*. Diploma thesis, Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
- Hurdawati dan Parantika. 2018. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Hutahaean, H.D., B.D. Waluyo, dan M.A. Rais (2019). Teknologi Identifikasi Objek Berbasis Drone Menggunakan Algoritma Sift Citra Digital. *Jurnal Teknik Informatika UNIKA Santo Thomas (JTIUST)* Vol. 4 (2) 202-207
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. 2016. Penanganan. Diakses pada (26 Desember 2023) URL <https://kbbi.web.id/penanganan>
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. 2023. Prosedur. Diakses pada (30 Januari 2024) URL <https://kbbi.web.id/prosedur>
- Merlinda. (2015). Penanganan dan Perlindungan Hukum Terhadap Korban Tindak Pidana Kekerasan dalam Rumah Tangga (KDRT) di Indonesia dan India. *Journal of Judicial Review*. Vol. 16 (1) 103-119
- Sambodo, A. (2020). *Kantor Depan Hotel (Hotel Front Office)*. Bandung: Alfabeta.
- Trianasari. (2019). *Kantor Depan Hotel*. Bali: Undiksha Press
- Vincent (2021). Opini: Marriott Bonvoy adalah *Loyalty Program* Hotel Terbaik di Indonesia. Diakses pada (15 Februari 2024) URL <https://pinterpoin.com/marriott-bonvoy-loyalty-program-hotel-terbaik-di-indonesia/>
- Vincent (2022). Panduan Lengkap Marriott Bonvoy. Diakses pada (15 Februari 2024) URL <https://pinterpoin.com/panduan-lengkap-marriott-bonvoy/>

