

**PROSEDUR PELAYANAN *KIDS RELATION OFFICER*
MOVENPICK (KROM) PADA TAMU MEMBER DI HOTEL
*MOVENPICK RESORT AND SPA JIMBARAN BALI***



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

Ni Luh Putu Yuki Adrianti

NIM: 2115713094

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

**PROSEDUR PELAYANAN *KIDS RELATION OFFICER*
MOVENPICK (KROM) PADA TAMU MEMBER DI HOTEL
*MOVENPICK RESORT AND SPA JIMBARAN BALI***



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

Ni Luh Putu Yuki Adrianti

NIM: 2115713094

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Luh Putu Yuki Adrianti
Nim : 2115713094
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Projek Akhir saya dengan judul:
**"PROSEDUR PELAYANAN KIDS RELATION OFFICER MOVENPICK
(KROM) DI HOTEL MOVENPICK RESORT AND SPA JIMBARAN BALI"**

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan dalam naskah Projek Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar disuatu perguruan tinggi, dan atau penjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis diacu dalam naskah Projek Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia di tuntutan dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 12 Juli 2021

Yang menyatakan,


Ni Luh Putu Yuki Adrianti

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

PROSEDUR PELAYANAN KIDS RELATION OFFICER MOVENPICK (KROM) PADA TAMU MEMBER DI HOTEL MOVENPICK RESORT AND SPA JIMBARAN BALI

Projek Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali

Ni Luh Putu Yuki Adrianti
NIM 2115713094
Badung, 07 Agustus 2024

Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, I Made Widiyantara, S.Psi, M.Si NIP.197902182003121002	
Dosen Penguji 1, Kadek Dwi Cahaya Putra, S.Pd, M.Sc NIP.197703052001121001	
Dosen Penguji 2, Kadek Subakti, SE, Ak NIP. 4025	

Disetujui Oleh,

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI**

Pembimbing:

Dosen Pembimbing 1


I Made Widiyantara, S.Psi, M.Sc
NIP. 197902182003121002

Dosen Pembimbing 2


Ni Putu Rita Sinjadevi, S.Tr., Akt., M.Acc
NIDN. 0004069501

Disahkan oleh,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,


Nym. Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D.
NIP. 196409291990032003

Diketahui oleh,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,


I Made Widiyantara, S.Psi, M.Si
NIP. 197902182003121002

PRAKATA

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Projek Akhir yang berjudul **“PROSEDUR PELAYANAN KIDS RELATION OFFICER MOVENPICK (KROM) PADA TAMU MEMBER DI HOTEL MOVENPICK RESORT AND SPA JIMBARAN BALI”** dengan baik dan tepat waktu. Penulisan Projek Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat Pendidikan Diploma III pada Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.

Dalam penulisan Projek Akhir ini, penulis banyak mengalami hambatan dan kesulitan. Namun, berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, penulis dapat mengatasi hambatan dan kesulitan tersebut dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Projek Akhir ini, yakni diantaranya:

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kususma Dewi, S.E., M.BA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan dukungan dan pengarahan demi terselesainya tugas akhir ini.

3. Bapak I Made Widiantara, S. Psi.,M.Si., selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali yang memberikan pengarahan, bimbingan serta dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini agar mampu terselesaikan tepat waktu.
4. Ibu Ni Putu Rita Sintadevi, S.Tr.,Akt.,M.Acc. selaku Dosen Pembimbing Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis, yang telah banyak memberikan arahan dan masukan kepada saya dalam melaksanakan kerja praktik.
5. Bapak Tolkha Mansyur, selaku *Front Office Manager* Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali yang mengajari dan membimbing penulis selama melaksanakan penelitian.
6. Ibu Sayuri Ariani, selaku *Talent and Culture* Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali, yang telah menerima dan memberikan tempat untuk penulis melaksanakan penelitian.
7. Seluruh staff Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali yang telah banyak memberikan bimbingan dan ilmu, sehingga penelitian ini bisa dilakukan.
8. Kedua orang tua penulis yang mendukung secara moral dan material, kedua orang tua yang selalu memberikan semangat yang amat besar kepada penulis.
9. Kepada I Gede Dipta Pramana, Ni Komang Sepina Yuliantari, I Gede Agus Eka Saputra, Wahyu Kristian Dwi Napitupulu dan Mayuka Mala

Zumira, yang telah mendukung penulis, yang tidak menyerah untuk memberikan semangat dan bantuan yang sangat bermanfaat kepada penulis dalam penyusunan projek akhir ini.

10. Serta seluruh saudara yang telah mendukung penulis, memberikan semangat dan bantuan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan projek akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Projek Akhir ini, masih banyak kekurangan mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki sehingga perlu disempurnakan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk menyempurnakan Projek Akhir ini.

Akhir kata penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada pihak” yang telah memberikan kritik dan saran demi kesempurnaan projek akhir ini. Penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca baik yang dilakukan di lingkungan Politeknik Negeri Bali ataupun di luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 15 Maret 2024

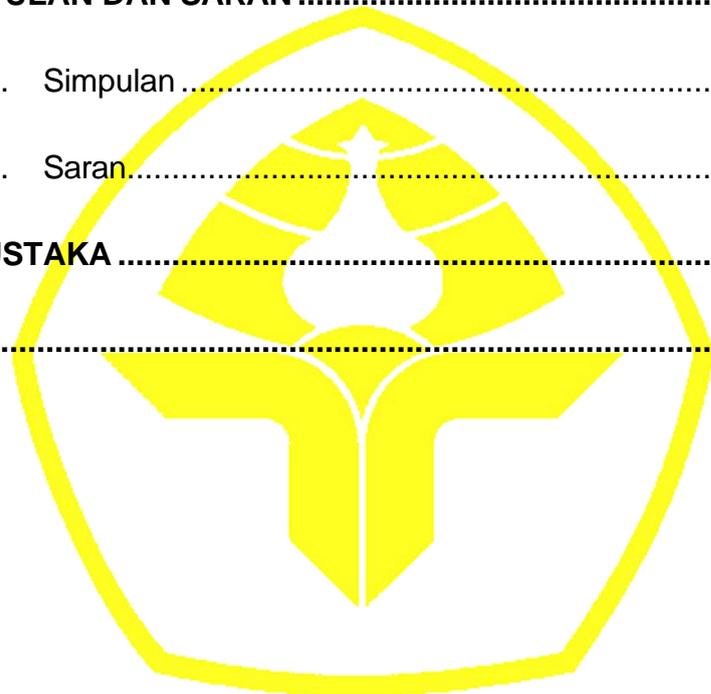
Penulis

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
PRAKATA.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Pokok Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Metode Penelitian.....	9
1. Lokasi Penelitian	9
2. Obyek Penelitian	9
3. Data Penelitian	10
4. Metode Analisis Data.....	13
BAB II LANDASAN TEORI.....	14
A. Prosedur.....	14
B. Industri Perhotelan	21

C.	Pelayanan	21
D.	Loyalitas Pelanggan	27
E.	Guest Relation Officer	29
F.	<i>Customer Experience</i>	31
G.	<i>Kids Relation Officer Movenpick (KROM)</i>	33
H.	<i>FlowChart</i>	35
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN		37
A.	Sejarah Hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali	37
B.	Bidang Usaha.....	38
C.	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		66
A.	Kebijakan Perusahaan	66
1.	Sambutan dan pengakuan	67
2.	Pengelolaan Permintaan Khusus.....	68
3.	Penyediaan Informasi dan Bantuan	68
4.	Penanganan Keluhan dan Masukan	68
5.	Keamanan dan Pengawasan	69
6.	Komunikasi dan Kolaborasi dengan Orang Tua.....	69
7.	Evaluasi dan Pengembangan Layanan.....	69
8.	Pemeliharaan Hubungan Jangka Panjang	70
B.	Analisis dan Interpretasi Data.....	74

C. Kendala – kendala yang dihadapi oleh <i>Kids Relation Officer</i> (KROM) dalam prosedur pelayanan <i>Kids Relation Officer Movenpick</i> (KROM) pada tamu member di hotel Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.....	90
D. Solusi <i>Kids Relation Officer Movenpick</i> (KROM) dalam menghadapi kendala – kendala yang terjadi di hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali	93
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	95
A. Simpulan	95
B. Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	103

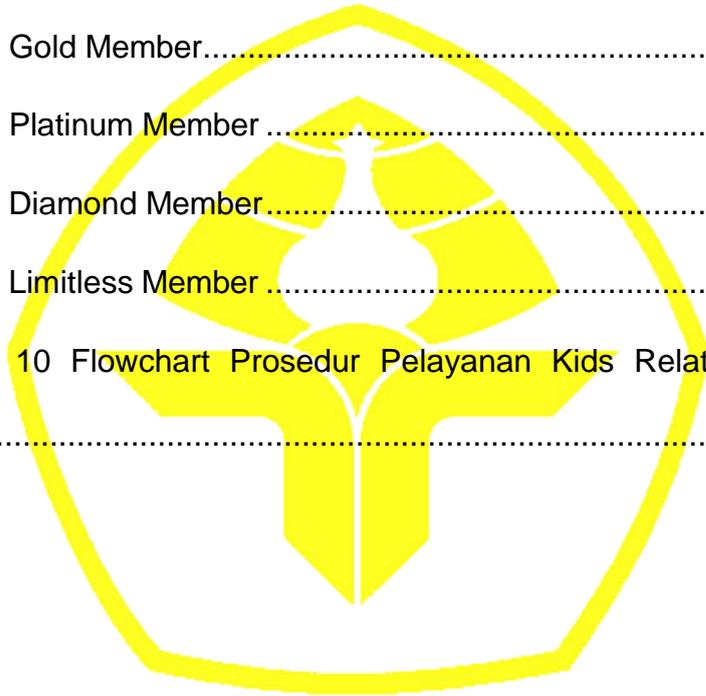


JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Flowchart.....	36
Gambar 3. 1 Hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali.....	37
Gambar 3. 2 Classic Room	39
Gambar 3. 3 Classic Pool View Room	39
Gambar 3. 4 Junior Suite Room.....	40
Gambar 3. 5 Family Room	41
Gambar 3. 6 Family Room	41
Gambar 3. 7 Family Pool View Room	42
Gambar 3. 8 Premium Suite Room.....	43
Gambar 3. 9 Jimbaran Pool View Room.....	44
Gambar 3. 10 Lobby Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali	45
Gambar 3. 11 Swimming Pool.....	45
Gambar 3. 12 Kids Pool	46
Gambar 3. 13 Meeting Room & Convention.....	46
Gambar 3. 14 Katha Lounge.....	48
Gambar 3. 15 Anarasa Restaurant.....	48
Gambar 3. 16 Movenpick Café.....	49
Gambar 3. 17 Jejala Pool Bar	50
Gambar 3. 18 Meera Kids Club	50
Gambar 3. 19 Fitness Center	51

Gambar 3. 20 Arkipela Spa & Wellness	52
Gambar 3. 21 Struktur Organisasi Front Office Department.....	53
Gambar 4. 2 Dokumentasi Memberikan Turtle Doll.....	73
Gambar 4. 3 Dokumentasi Memberikan Turtle Doll.....	73
Gambar 4. 4 Classic Member.....	79
Gambar 4. 5 Silver Member	80
Gambar 4. 6 Gold Member.....	81
Gambar 4. 7 Platinum Member	81
Gambar 4. 8 Diamond Member.....	82
Gambar 4. 9 Limitless Member	83
Gambar 4. 10 Flowchart Prosedur Pelayanan Kids Relation Officer Movenpick.....	85



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pertanyaan Wawancara

Lampiran 2: Foto Wawancara

Lampiran 3: Surat Perizinan Pengambilan Data Penelitian

Lampiran 4: Proses Bimbingan Dosen Pembimbing 1

Lampiran 5: Proses Bimbingan Dosen Pembimbing 2

Lampiran 6: Surat Keterangan Penyelesaian Projek Akhir

Lampiran 7: Surat Keterangan Perubahan Judul Projek Akhir

Lampiran 8: Sertifikat Magang Kerja Di Hotel Movenpick Resort and Spa
Jimbaran Bali.

Lampiran 9: Luaran Projek Akhir (Buku Kecil)



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan zaman modern telah membawa perubahan yang cukup signifikan dalam berbagai sektor industri, salah satunya perhotelan. Industri perhotelan merupakan satu dari sekian banyaknya bidang usaha yang memiliki *longevity* dibandingkan bidang usaha lain mengingat tempat tinggal merupakan kebutuhan primer setiap manusia. Manusia merupakan makhluk sosial yang membutuhkan hiburan atau ketenangan untuk sekedar melepas penat ataupun menghilangkan stres dari segala hiruk pikuk permasalahan yang dihadapi.

Salah satu *life style* yang belakangan ini digandrungi oleh masyarakat Indonesia adalah *staycation*. *Staycation* merupakan bentuk liburan di masa seseorang atau keluarga memilih untuk menginap dan menikmati waktu luang di tempat tinggal mereka sendiri atau di lokasi yang dekat dengan rumah, seperti hotel lokal atau resort. *Staycation*

juga merupakan penggabungan dari kata *stay* serta *cation*, *Stay* memiliki arti tetap sedangkan *cation* bersalah dari kata *vacation* yang memiliki arti liburan kedua kata tersebut diterjemahkan bebas oleh masyarakat. Team Amaritha Blog (2022).

Staycation memberikan kesempatan untuk bersantai dan menikmati berbagai fasilitas liburan tanpa stres perjalanan dan biaya tinggi. Tren ini semakin populer selama pandemi, saat perjalanan internasional dan antar kota sulit. *Staycation* juga mendukung destinasi lokal dan membantu perekonomian setempat. Peningkatan minat staycation menyebabkan meningkatnya permintaan akomodasi, ditandai dengan banyaknya hotel dan resort di Bali.

Penginapan atau hotel dicirikan sebagai tempat yang memberikan kemudahan, makanan dan minuman serta berbagai pelayanan, untuk disewakan kepada individu maupun pengunjung yang ingin menginap. tinggal sebentar. Soewarno, Hudiyani dan Sugiarti (2021). Hotel pada umumnya adalah salah satu kegiatan jasa yang dapat kita temukan dalam kehidupan sehari – hari. Tingkat kunjungan wisatawan membuat ketersediaan hotel semakin meningkat dan semakin kuat untuk menempatkan Bali sebagai pulau wisata yang banyak dikunjungi oleh wisatawan dari luar negeri maupun dalam negeri.

Dunia pariwisata di masa sekarang ini mampu memberikan pengaruh yang besar dalam perekonomian suatu negara termasuk di dalam dunia perhotelan. Di pulau Bali terdapat banyak bangunan hotel

berbintang lima, dan pulau Bali juga merupakan salah satu destinasi wisata yang sangat terkenal dengan berbagai keindahan alamnya.

Dengan adanya banyak wisatawan yang datang ke Bali, maka permintaan kamar hotel akan meningkat begitu juga dengan pelayanan.

pelayanan adalah proses yang terjadi dari serangkaian tindakan, interaksi, aktifitas penting untuk menyampaikan jasa kepada pelanggan dimana dalam penyampaianya ini terdapat tujuan menghasilkan keuntungan. Mindarti (2016:2). Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan tamu dan mendorong kemajuan suatu perusahaan atau hotel. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain.

Salah satu department yang berkontribusi dalam melayani tamu adalah department *Front Office Department*. *Department Front Office* adalah *The First and The Last Impression for Guest*, yang berarti *Front Office Department* harus menciptakan kesan yang baik dan meninggalkan kesan yang baik saat tamu berada di hotel. Kualitas pelayanan mempunyai peran yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan di dalam bisnis perhotelan. Kualitas pelayanan yang baik adalah sesuatu yang selalu diharapkan oleh setiap tamu. Pelayanan melibatkan semua manager dan karyawannya karena alat dari kualitas pelayanan ini adalah sumber daya manusia dimana semua posisi

memiliki kapasitas dan keinginan untuk dapat merespon serta memberikan layanan jasa terhadap segala kebutuhan yang tamu inginkan.

Industri perhotelan saat ini mengalami peningkatan persaingan yang signifikan. Persaingan yang terjadi di dunia pariwisata semakin ketat sehingga semua resort dan hotel berlomba – lomba memberikan pelayanan terbaik. Persaingan yang ketat, dimana semakin banyak perusahaan yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen yang menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Hal ini mendorong hotel untuk harus memberikan pelayanan yang baik dengan menyediakan fasilitas – fasilitas yang baik dan juga mampu membuat tamu merasa di hargai, memberi kesan yang baik kepada tamu, termasuk tamu member dan *non* member.

Tamu member merupakan kelompok tamu yang sangat penting bagi hotel karena mereka sering menginap dan memiliki potensi yang sangat tinggi untuk memberikan rekomendasi kepada orang lain, sehingga bisa mendatangkan banyak pelanggan. Tamu member mempunyai loyalitas terhadap hotel dan tamu yang ingin diberikan pelayanan yang khusus yang baik sesuai dengan kebutuhan tamu masing – masing, merasa nyaman dan diperhatikan, oleh karena itu hotel perlu memberikan pelayanan yang baik dan istimewa kepada tamu member agar mereka merasa puas dan loyal.

Salah satu hotel Bintang lima di Bali yaitu Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali merupakan hotel yang sangat terkenal yang sangat dekat dengan pantai, restaurant, dan juga pusat perbelanjaan, ber Alamat di Jalan Wanagiri No. 1, Jimbaran, Kec, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali 80362. Hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali yang memiliki 297 kamar dan memiliki banyak fasilitas seperti koneksi internet wifi gratis, restaurant, kolam renang, *kids club*, *meeting room*, *fitness*, dan Spa. Hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali sangat dekat dengan Bandara Internasional Ngurah Rai, memiliki Lokasi yang strategis, fasilitas yang lengkap, kualitas pelayanan yang baik, kamar yang nyaman untuk keluarga maupun individu, memiliki aktivitas beragam yang bisa dinikmati oleh anak – anak serta harga yang sangat kompetitif.

Setelah covid 19 usai, hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali mengubah section *Guest Relation Officer* menjadi *Kids Relation Officer Movenpick* (KROM) hal itu dikarenakan hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali mengutamakan brand dari ACCOR yaitu *family resort*, *family traveling* yang mengutamakan *kids* atau anak – anak dari para tamu yang akan menginap serta lebih mendekatkan diri dan *friendly* terhadap anak- anak dari tamu tersebut. *Kids Relation Officer Movenpick* (KROM) yang berperan sebagai jembatan penghubung tamu member hotel dan khususnya tamu anak – anak untuk menjaga agar citra hotel selalu baik, menerima semua kritik, saran dan keluhan

tamu untuk memperbaiki kualitas pelayanan guna mencapai kepuasan tamu hotel. *Staff Kids Relation Officer Movenpick* (KROM) berada di garis depan untuk menyambut tamu ketika tiba di hotel.

Seluruh *staff Kids Relation Officer Movenpick* (KROM) harus melayani tamu hotel baik diluar maupun didalam agar pelayanan mereka selalu diingat oleh tamu. Bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang menginap maupun yang hanya menggunakan fasilitas hotel lainnya, *Kids Relation Officer Movenpick* (KROM) harus memastikan bahwa tamu bahagia dan nyaman dari saat mereka masuk ke hotel sampai mereka meninggalkan hotel, para *staff* harus melayani semua keinginan tamu sesuai prosedur pelayanan dengan baik dan maksimal serta menghadapi tamu dan tamu member hotel yang komplain.

Tamu member memiliki hak lebih atas layanan yang mereka bayar, sehingga *Staff Kids Relation Officer Movenpick* (KROM) harus bijak dan mampu memenuhi permintaan mereka sesuai prosedur. Jika permintaan tidak terpenuhi, *staff* dapat memberikan voucher atau keuntungan tambahan. Prosedur yang dirancang harus memenuhi kebutuhan dan ekspektasi tamu member, selaras dengan standar kebijakan di Hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali. Menghadapi tamu member yang komplain akan menjadi pengalaman yang sangat kurang menyenangkan. Beberapa tamu komplain mengenai layanan yang diberikan oleh *staff* hotel yang tidak sesuai

dengan prosedur pelayanan yang ada dan tidak sesuai dengan operasional hotel. Saat ini situasi pelayanan *Kids Relation Officer Movenpick* (KROM) masih mengalami kendala ketika tamu komplain. Dimana beberapa tamu member tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan apa yang seharusnya didapatkan, ketika tamu datang ke hotel dan tidak mendapatkan benefit yang sesuai seperti *early check in*, tidak mendapat *priority desk* dan tidak mendapatkan *upgrade kamar*.

Berdasarkan masalah yang terjadi saat ini ketika terdapat tamu member komplain maka *staff Kids Relation Officer Movenpick* (KROM) sebisa mungkin perlu memperbaiki prosedur pelayanan dan penanganan keluhan tamu secara signifikan. Penting untuk memastikan bahwa seluruh *staff Kids Relation Officer Movenpick* (KROM) terlatih dengan baik dalam memahami dan menerapkan standar prosedur pelayanan yang telah ditetapkan oleh hotel. Setiap *staff Kids Relation Officer Movenpick* (KROM) harus menjelaskan dengan jelas mengenai hak dan keuntungan yang seharusnya diterima oleh tamu member.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas serta mengingat pentingnya prosedur pelayanan hotel kepada tamu, maka pokok masalah yang diajukan pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana prosedur pelayanan *Kids Relation Officer Movenpick* (KROM) kepada tamu member di hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali?”
2. Apa saja kendala dan solusi dalam prosedur pelayanan *Kids Relation Officer Movenpick* (KROM) pada tamu member di hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali?”

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana: prosedur pelayanan *Kids Relation Officer Movenpick* (KROM) pada tamu member di hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali.

1. Untuk mengetahui bagaimana prosedur pelayanan *Kids Relation Officer Movenpick* (KROM) pada tamu member di hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali.
2. Untuk mengetahui kendala dan solusi prosdur pelayanan *Kids Relation Officer Movenpick* (KROM) pada tamu member di hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Diploma III Prodi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
 - b. Menambah pengetahuan dan keterampilan serta pengalaman untuk dapat diterapkan di dalam dunia kerja.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Dapat digunakan sebagai salah satu tolak ukur untuk mengetahui kemampuan dan keterampilan mahasiswa untuk melangkah lebih lanjut di dalam siste, pendidikan di Politeknik Negeri Bali untuk masa yang akan datang serta mengaplikasikan teori dan praktek di bangku kuliah dalam kenyataan yang ada di lapangan.

3. Bagi Perusahaan

Tugas ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi perusahaan khususnya di hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali yang beralamat di Jalan Wanagiri No. 1, Jimbaran Kec. Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali 80362.

2. Obyek Penelitian

Adapun objek dalam penelitian ini adalah Prosedur Pelayanan *Kids Relation Officer Movenpick* (KROM) Pada Tamu Member di Hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

1) Data Kualitatif

Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *post positivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana penelitian adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan tri angulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi, Sugiyono, (2018).

Contohnya: Sejarah perusahaan, struktur organisasi, bidang usaha.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data kualitatif yang berbentuk informasi seperti gambaran umum Perusahaan dan informasi lain yang digunakan untuk membahas rumusan masalah.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, data ini diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus dan panel atau data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Data yang dapat diperoleh dari data primer ini perlu diolah kembali. Sujarweni (2015:89). Sumber data primer dalam penelitian ini bersumber dari *staff* Hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali sebagai *Kids Relation Officer Movenpick* (KROM).

2) Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang didapat dari catatan, buku, dan majalah berupa laporan keuangan publikasi Perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku – buku sebagai teori, majalah, dan lain sebagainya. Data yang diperoleh dari data sekunder ini tidak perlu diolah kembali.

Sujarweni, (2015:89).

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh penulis dari buku – buku yang bersangkutan dengan permasalahan yang ditulis peneliti seperti dokumen dari perusahaan berupa catatan detail produk ukiran dan buku bacaan lainnya yang

berhubungan dengan *Kids Relation Officer Movenpick* (KROM).

c. Metode Pengumpulan Data

1) Observasi

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Sujarweni, (2015:94). Contohnya: dalam proses pengumpulan data, penulis mengobservasi segala peristiwa.

2) Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung peneliti. Sugiyono (2018:476).

3) Wawancara

Wawancara merupakan salah satu instrument yang digunakan untuk memperoleh data secara lisan. Hal ini haruslah dilakukan secara mendalam agar mendapatkan data yang valid dan detail. Sujarweni, (2015:94).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis wawancara semiterstruktur, yaitu wawancara yang pelaksanaannya bebas artinya tidak terikat dengan rencana awal dan pertanyaan bisa kapan saja berubah atau

memunculkan pertanyaan baru, dengan tujuan menemukan permasalahan secara lebih terbuka dan dapat memperoleh informasi secara mendalam. Sugiyono, (2016:320). Contohnya: penulis melakukan wawancara dengan *staff Kids Relation Officer Movenpick (KROM)*.

4. Metode Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun data secara sistematis, yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengelompokkan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit – unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh sendiri maupun orang lain. Sugiyono, (2016:335).

Metode analisis yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini yaitu metode analisis deskriptif kualitatif dengan memaparkan dan menguraikan keterangan – keterangan atau data yang dikumpulkan. Analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu. Sugiyono, (2016:335)

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan mengenai prosedur pelayanan *Kids Relation Officer Movenpick* (KROM) pada tamu member di hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. *Kids Relation Officer Movenpick* (KROM) adalah sebagai jembatan antara tamu dengan hotel yang bisa menciptakan pengalaman menginap yang positif, membangun hubungan yang kuat dengan tamu, dan memastikan keberhasilan jangka panjang hotel melalui kepuasan dan loyalitas tamu. *Kids Relation Officer Movenpick* (KROM) telah melakukan atau melaksanakan proses pelayanan terhadap tamu member dengan baik dan tepat sesuai prosedur yang berlaku. Segala bentuk koordinasi yang terstruktur dan langkah – langkah yang benar dimulai pada saat datang dan perginya seluruh tamu member dan non member yang menginap di hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali.

Berikut Simpulan prosedur pelayanan *Kids Relation Officer Movenpick* (KROM) pada tamu member di hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali:

- 1) **Penyambutan Tamu:** Staff *concierge (bellman)* menyambut tamu dengan salam dan membantu membawa serta menyimpan barang di tempat penyimpanan, sambil memberikan tiket penyimpanan barang. Bellman juga mengarahkan tamu ke meja *Kids Relation Officer Movenpick (KROM)* untuk proses *check-in*.
- 2) **Welcome Drink dan Salam Hangat:** Staf Lady Jamu memberikan *welcome drink* dan *cold towel* kepada tamu.
- 3) **Proses Check-In:** KROM menyapa tamu, melakukan verifikasi reservasi, dan menanyakan detail tamu serta *special requests*. Jika kamar belum siap, tamu diberi kompensasi seperti voucher atau layanan tambahan.
- 4) **Informasi Fasilitas dan Benefit:** KROM memberi informasi tentang benefit untuk tamu member Accor, seperti *early check-in*, *late check-out*, *voucher*, dan fasilitas anak.
- 5) **Pengantaran ke Kamar:** *Bellman* mengantarkan tamu ke kamar sambil memberikan informasi terkait fasilitas kamar dan cara menghubungi layanan tamu.
- 6) **Pemenuhan Kebutuhan Tamu:** KROM memastikan kebutuhan tamu terpenuhi melalui koordinasi dengan departemen terkait. Jika tidak ada permintaan, staf akan mengingatkan tanggal *check-out*.

- 7) **Proses *Check-Out*:** KROM menanyakan pengalaman tamu, memastikan tidak ada barang tertinggal, dan menerima saran atau keluhan. Setelah *check-out*, KROM mengirimkan email ucapan terima kasih.

Dari prosedur pelayanan *Kids Relation Officer Movenpick* (KROM) pada tamu member di hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali. Menunjukkan bahwa meskipun pelayanan *Kids Relation Officer Movenpick* (KROM) pada tamu member sudah baik dan sesuai prosedur, masih terdapat beberapa kendala yang menghambat pelayanan pada tamu member dan menyebabkan pelayanan tidak maksimal.

Sering terjadi kendala pada saat *Kids Relation Officer Movenpick* (KROM) pada tamu member di hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali sebagai berikut:

- 1) Kendala yang sering terjadi adalah tamu non-member tidak melakukan check-out tepat waktu, menyebabkan keterlambatan dalam penyiapan kamar untuk tamu berikutnya. Hal ini mengganggu alur kerja staf housekeeping dan menimbulkan ketidakpuasan bagi tamu baru yang harus menunggu lebih lama. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan sistem dan komunikasi yang lebih efektif agar tamu mematuhi waktu check-out yang telah ditetapkan, demi menjaga kualitas pelayanan dan kepuasan semua tamu.

- 2) Kurangnya fasilitas meja khusus untuk tamu member di front desk menyebabkan penundaan dan ketidaknyamanan saat proses check-in dan check-out. Tamu member yang seharusnya mendapat prioritas sering harus menunggu lebih lama, sehingga menghambat pelayanan dan menimbulkan ketidakpuasan. Untuk mengatasi hal ini, perlu ditingkatkan fasilitas dengan menyediakan meja khusus bagi tamu member agar proses check-in dan check-out bisa lebih cepat dan efisien. Ini akan meningkatkan kepuasan, memberikan prioritas yang lebih baik, dan memperkuat loyalitas tamu member.
- 3) Banyak tamu member dari luar negeri menggunakan bahasa yang berbeda-beda, dan beberapa tidak bisa berbahasa Inggris, sehingga menyulitkan staf dalam memahami kebutuhan mereka. Untuk mengatasi tantangan ini, hotel bisa mempekerjakan staf yang mahir berbahasa asing atau menyediakan layanan penerjemah. Selain itu, menyediakan panduan dalam berbagai bahasa dapat memperlancar komunikasi. Langkah-langkah ini tidak hanya meningkatkan kepuasan tamu, tetapi juga menunjukkan komitmen hotel terhadap pelayanan yang inklusif dan menghargai keberagaman budaya.

Solusi yang dilakukan *Kids Relation Officer Movenpick* (KROM) pada tamu member di hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali sebagai berikut:

- 1) Hotel menerapkan kebijakan tegas dengan memberikan reminder departure dan mengenakan biaya tambahan 50% dari harga kamar bagi tamu yang check-out antara pukul 13.00-18.00 WITA. Langkah ini bertujuan untuk menjaga kelancaran operasional dan memastikan tamu berikutnya bisa check-in tepat waktu, sehingga kualitas layanan tetap terjaga dan kenyamanan tamu lain tidak terganggu.
- 2) Hotel mengarahkan tamu member ke meja receptionist yang dibantu oleh Guest Service Agent saat check-in dan check-out. Langkah ini diambil untuk memberikan pelayanan lebih cepat dan personal, mengurangi waktu tunggu, serta meningkatkan kenyamanan dan kepuasan tamu member.
- 3) Hotel Movenpick Jimbaran mengarahkan staf front office untuk menggunakan Google Translate guna meningkatkan komunikasi dengan tamu internasional yang tidak lancar berbahasa Inggris, memastikan komunikasi tetap jelas dan akurat.

2. Berdasarkan upaya – upaya yang telah diambil oleh pihak hotel, dapat disimpulkan bahwa langkah – langkah strategis yang diterapkan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi operasional, dan kepuasan pada tamu. Berikut adalah rangkuman solusi yang diterapkan:

a) Peningkatan Tegas dalam Kebijakan Check Out:

Pihak hotel menetapkan kebijakan yang lebih tegas dalam pengingat waktu check out dan memberikan biaya tambahan sebesar 50% dari harga kamar untuk tamu yang check out di pukul 13:00 WITA, 100% untuk tamu yang check out pukul 18:00 WITA. Ini bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada tamu berikutnya untuk check in tepat waktu, sehingga menjaga kualitas pelayanan pada hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali.

b) Pelayanan Lebih Personal Pada Tamu Member:

Jika tamu member tidak mendapat *priority desk* tamu member diarahkan untuk ke meja receptionist yang di bantu oleh *guest service agent*, dan *guest service agent* akan berkoordinasi dengan *Kids Relation Officer Movenpick* (KROM). Ini bertujuan untuk memberikan pelayanan lebih cepat dan personal,

mengurangi waktu tunggu, dan memastikan perhatian khusus bagi setiap tamu member, sehingga meningkatkan kenyamanan dan kepuasan tamu.

- c) Penggunaan *Google Translate* untuk meningkatkan komunikasi: Pihak Hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali memberikan pengarahan khususnya kepada seluruh *staff front office department* untuk menggunakan dan menguasai *google translate*. Ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi antara *staff* hotel dan tamu internasional yang tidak lancar berbahasa Inggris, dengan cepat menerjemahkan pertanyaan, permintaan, atau informasi dari dan kepada tamu, tanpa mengorbankan kejelasan dan akurasi komunikasi.

Dengan komunikasi ini, hotel dapat menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan, memastikan efisiensi operasional, serta meningkatkan kepuasan dan kenyamanan tamu.

B. Saran

Adapun dalam meningkatkan kualitas dalam melayani guest dengan harapan hambatan-hambatan yang terjadi nantinya dapat ditangani dengan tepat, maka saran yang dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Sebaiknya pihak hotel memberikan diskon atau *voucher* makan, minum, *farwell gift* hotel bagi tamu yang melakukan check-out lebih awal dari waktu yang ditentukan. Dengan memberikan *voucher*

restoran dan *farwell gift*, hotel tidak hanya memberikan insentif bagi tamu untuk *check-out* lebih awal, tetapi juga secara tidak langsung mempromosikan fasilitas restoran kepada tamu hotel. Hal ini dapat meningkatkan jumlah tamu yang mengunjungi restoran, sehingga berpotensi meningkatkan pendapatan hotel. Selain itu, dengan memberikan pengalaman makan yang positif, hotel dapat memperkuat kesan baik di mata tamu, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas dan rekomendasi positif dari tamu.

2. Untuk mengatasi masalah kurangnya fasilitas meja yang menyebabkan antrian dan ketidaknyamanan bagi tamu, sebaiknya dilakukan evaluasi ruang lobi atau *area check-in* dan *check-out* guna menambahkan meja atau stasiun administrasi tambahan. Langkah ini dapat membantu mempercepat proses *check-in* dan mengurangi waktu tunggu.
3. Sebaiknya pihak hotel menyediakan pelatihan bahasa dasar secara rutin, terutama kepada *staff* di departemen *front office*. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi staf dalam melayani tamu yang datang dari berbagai belahan dunia dengan bahasa ibu yang beragam. Dengan memperkuat kemampuan berbahasa dasar, seperti menyapa, memberikan instruksi dasar, dan memahami pertanyaan sederhana dalam bahasa tamu, *staff front office* dapat lebih efektif dalam memberikan layanan yang personal dan responsif.

Pelatihan ini juga akan membantu *staff* untuk lebih percaya diri dalam berinteraksi dengan tamu internasional, sehingga mampu menciptakan lingkungan yang ramah dan inklusif. Selain itu, penguasaan bahasa dasar akan meningkatkan efisiensi dalam penyelesaian proses *check-in*, *check-out*, dan dalam menjawab pertanyaan tamu sehari-hari. Dengan demikian, hotel dapat memastikan bahwa setiap tamu mendapatkan pengalaman menginap yang menyenangkan dan tanpa hambatan komunikasi, menguatkan citra hotel sebagai destinasi yang menyambut dengan baik tamu dari berbagai negara dan budaya.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Djkn.kemenkeu.go.id. "Kementerian Keuangan Republik Indonesia".
<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-sulseltrabar/baca-artikel/15009/Apa-itu-Pelayanan-Prima.html>. (Diakses 20 Mei 2024).
- Ejurnal.ulbi.ac.id. "Analisis Kepuasan Penggunaan Jasa Layanan Freight Forwarding Menggunakan Metode Importance Performance Analysis".
[file:///C:/Users/HP/Downloads/2953-Article%20Text-5794-1-10-20230712%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/2953-Article%20Text-5794-1-10-20230712%20(1).pdf). (Diakses 17 Mei 2024).
- Eprints.kwikkiangie.ac.id "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga".
<http://eprints.kwikkiangie.ac.id/4833/3/BAB%20II%20KAJIAN%20PUSTAKA.pdf>. (Diakses 17 Mei 2024).
- Eprints.umm.ac.id. "Pengaruh Kualitas Website, Garansi dan kepercayaan secara simultan terhadap Loyalitas pelanggan".
<http://eprints.kwikkiangie.ac.id/4833/3/BAB%20II%20KAJIAN%20PUSTAKA.pdf>. (Diakses 18 Mei 2024).
- Scencedirect.com. "The role of loyalty programs in boosting hotel guest loyalty: Impact of switching barriers".
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0278431918309228>. (Diakses 21 Mei 2024).
- Journal.budiluhur.ac.id. " Guest Relation Officer (GRO) dalam Praktek Berkedok Spa di Daerah Jakarta Selatan".
<file:///C:/Users/HP/Downloads/2130-6175-5-PB.pdf>.
(Diakses 21 Mei 2024).
- Kumparan.com. "Pengertian Membership Group dalam Ilmu Sosial."
<https://kumparan.com/berita-terkini/pengertian-membership-group-dalam-ilmu-sosial-1zmZ6rxvoD3>. (Diakses 18 Mei 2024).
- Mulyadi. (2016). "Sistem Akuntansi". Jakarta. Salemba Empat.
Purnamasari, Evita P. 2015. Panduan Menyusun Standard Operating Procedure (SOP). Yogyakarta: Kobis.
- Rasto. 2015. *Manajemen Perkantoran Paradigma Baru*. Bandung: ALFABETA.

Repository.polinela.ac.id "*Sistem Penjualan Kredit pada PT YDP.*"

https://repository.polinela.ac.id/2242/3/Nanda%20Puspita_18752039_BAB1-2%20-%20Nanda%20Puspita.pdf. (Diakses 18 Mei 2024).

Repository.polinela.ac.id. "*Sistem Penjualan Kredit pada PT YDP.*"

https://repository.polinela.ac.id/2242/3/Nanda%20Puspita_18752039_BAB1-2%20-%20Nanda%20Puspita.pdf. (Diakses 18 Mei 2024).

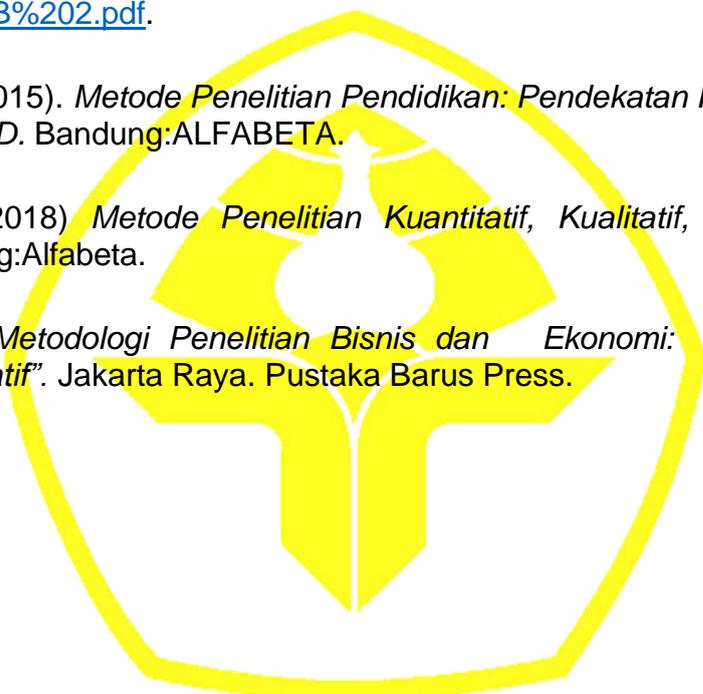
Repository.ump.ac.id. "*Pengaruh Kualitas Website, Garansi, Kepercayaan secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan.*"

https://repository.ump.ac.id/11288/3/SYIFA%20TSANIA%20RIZQIANY_BAB%202.pdf.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, dan R&D*. Bandung:ALFABETA.

Sugiyono. (2018) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:Alfabeta.

Sujarweni. "*Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi: Pendekatan Kuantitatif*". Jakarta Raya. Pustaka Barus Press.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Lampiran 1: Pertanyaan Wawancara

Supervisor *Kids Relation Officer Movenpick* (KROM) Hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali (Mila Yupita Dewi).

1. Apa itu *Kids Relation Officer Movenpick* (KROM)?
2. Bagaimana prosedur pelayanan *Kids Relation Officer Movenpick* (KROM) pada tamu member?
3. Apa saja kendala – kendala yang sering dihadapi oleh *Kids Relation Officer Movenpick* (KROM)?
4. Jika Ada tamu member sakit apa tindakan yang dilakukan oleh *Kids Relation Officer Movenpick* (KROM)?
5. Bagaimana Proses Check in pada tamu member?
6. Bagaimana Proses Check out pada tamu member?
7. Apa yang terjadi jika tamu member tidak mendapatkan benefit yang sesuai?
8. Siapa saja yang handle complain tamu member?
9. Apa saja yang dipersiapkan oleh *Kids Relation Officer Movenpick* (KROM) ketika tiba di hotel?

Lampiran 2: Foto Wawancara



Sumber: lampiran Dokumentasi Pribadi

Lampiran 3: Surat Perizinan Pengambilan Data Penelitian

MÖVENPICK
RESORT & SPA JIMBARAN
BALI

Jimbaran, 3 Juli 2024

Nomor : 01/VII/T&C/MVP/2024
Lampiran : -
Hal : Izin Penelitian

Kepada:
Yth. Direktur
Politeknik Negeri Bali
Di - Tempat

Dengan Hormat,

Berdasarkan surat permohonan izin penelitian dengan Nomor Surat: 03.0046/PL8.AB/KM/2024, maka Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali memberikan izin kepada:

Nama Mahasiswa : Ni Luh Putu Yuki Adrianti
NIM : 2115713094
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis
Tempat : Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali
Alokasi Waktu : 16 Mei 2024 – 10 Juli 2024

Demikian surat ijin penelitian disampaikan, atas perhatian serta kerjasamanya

kami ucapkan terima kasih

Hormat kami,

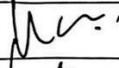
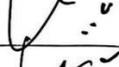
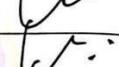
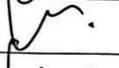
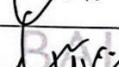
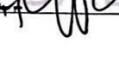

Yoyon Parjiyono
Director of Talent & Culture
Mövenpick Resort & Spa Jimbaran Bali

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Lampiran 4: Proses Bimbingan Dosen Pembimbing 1

PROSES BIMBINGAN PROJEK AKHIR PRODI ADMINISTRASI BISNIS TA 2023/2024

Nama : Ni Luh Putu Yuki Adrianti
 Nim : 2115713094
 Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
 Judul Projek Akhir : Prosedur Pelayanan *Kids Relation Officer Movenpick*
 (KROM) Pada Tamu Member Di Hotel Movenpick Resort and
 Spa Jimbaran Bali.

No	Tanggal	Uraian	Tanda Tangan
1.	06 Mei 2024	Proses bimbingan Pergantian judul	
2.	10 Mei 2024	Proses bimbingan latar belakang	
3.	16 Mei 2024	Perbaiki latar belakang	
4.	30 Mei 2024	Perbaiki landasan teori dan tambahan	
5.	04 Juni 2024	Perbaiki latar belakang	
6.	09 Juni 2024	Perbaiki bab IV	
7.	19 Juni 2024	Perbaiki bab IV	
8.	11 Juli 2024	Tambahan landasan teori	
9.	15 Juli 2024	Perbaiki bab IV	
10.	16 Juli 2024	Perbaiki bab IV, V	
11.	18 Juli 2024	ACE Ujian Komprehensif	

Badung, 26 April 2024
 Pembimbing,


 I Made Widiantara, Psi, M.Si
 NIP. 197902182003121002

POLITEKNIK NEGERI BALI

Lampiran 5: Proses Bimbingan Dosen Pembimbing 2

PROSES BIMBINGAN PROJEK AKHIR PRODI ADMINISTRASI BISNIS TA 2023/2024

Nama : Ni Luh Putu Yuki Adrianti
 Nim : 2115713094
 Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Adminsitrasi Bisnis
 Judul Projek Akhir : Prosedur Pelayanan *Kids Relation Officer Movenpick (KROM)*
 Pada Tamu Member di Hotel Movenpick Resort and Spa
 Jimbaran Bali.

No	Tanggal	Uraian	Tanda Tangan
1.	29 - April - 2024	- Revisi latar belakang - tambahan latar belakang	
2.	05 - Mei - 2024	- Izin Perubahan Judul - acc judul baru	
3.	31 - Mei - 2024	Perbaikan latar belakang	
4.	05 - Juni - 2024	Perbaikan latar belakang	
5.	12 - Juni - 2024	Perbaikan landasan teori / bab II	
6.	24 - Juni - 2024	Perbaikan landasan Teori Perbaikan bab IV	
7.	01 - Juli - 2024	- Perbaikan bab IV	
8.	09 - Juli - 2024	- Perbaikan bab III	
9.	11 - Juli - 2024	Perbaikan bab IV Flowchart.	
10.	16 - Juli - 2024	Acc TA siap ajukan	

Badung, 26 April 2024
 Pembimbing,



Ni Putu Rita Sintadevi, S Tr., Akt., M.Acc
 NIDN. 0004069501



Lampiran 6: Surat Keterangan Penyelesaian Projek Akhir



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
STATUS: TERAKREDITASI UNGGUL
Nomor: 1194/SK/BAN-PT/Akred/Dpl-III/IX/2021

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364
Laman: www.bisnis.pnb.ac.id Email: bisnis@pnb.ac.id Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

SURAT KETERANGAN PENYELESAIAN PROJEK AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini, dosen pembimbing Projek Akhir Prodi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali, menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : Ni Luh Putu Yuki Adrianti
Nomor Induk : 2115713094
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Tugas/Projek Akhir :

“Prosedur Pelayanan *Kids Relation Officer Movenpick* (KROM) Pada Tamu Member Di Hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali”

Telah diperiksa ulang dan dinyatakan selesai serta dapat diajukan dalam ujian komprehensif Diploma Tiga Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Badung, 08 Juli 2024

Pembimbing I,

I Made Widiyantara Psi, M.Si.
NIP. 197902182003121002

Pembimbing II,

Ni Putu Rita Sintadevi, S.Tr., Akt., M.Acc
NIDN. 0004069501

Disetujui,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,

I Made Widiyantara, S.Psi, M.Si
NIP 197902182003121002

Lampiran 7: Surat Keterangan Perubahan Judul Proyek Akhir


KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN
TEKNOLOGIPOLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
STATUS: TERAKREDITASI UNGGUL
Nomor: 11194/SK/BAN-PT/Akred/Dpl-III/IX/2021
Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364
Laman: www.bisnis.pnb.ac.id Email: bisnis@pnb.ac.id Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

KETERANGAN PERUBAHAN JUDUL PROJEK AKHIR

Dengan Surat Keterangan ini dinyatakan bahwa:

Judul awal proyek akhir:

Strategi Komunikasi Guest Relation Officer (GRO) Dalam Membentuk Citra Positif di Hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali.

oleh

Nama : Ni Luh Putu Yuki Adrianti

NIM : 2115713094

diubah menjadi judul baru:

Prosedur Pelayanan Kids Relation Officer Movenpick (KROM) Pada Tamu Member di Hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali.

atas saran (pilih satu)

- Pembimbing I selama masa pembimbingan
- Pembimbing II selama masa pembimbingan
- Penguji pada saat ujian proyek akhir

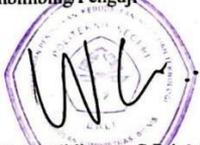
dengan alasan

Judul awal proyek akhir kurang spesifik dan tidak sesuai dengan kebijakan yang ada di tempat penelitian

Mengetahui,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,

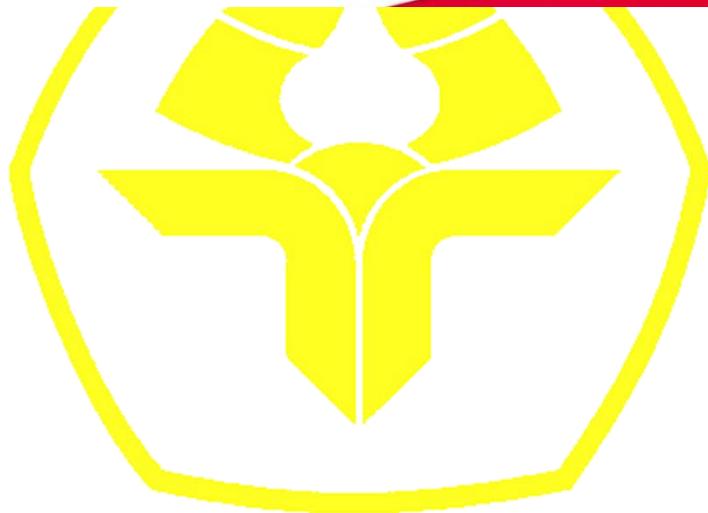

(I Made Widiyantara, S.Psi., M.Si)
NIP. 197902182003121002

Badung, 15 Juli 2024
Pembimbing/Penguji


(I Made Widiyantara, S.Psi., M.Si)
NIP. 197902182003121002

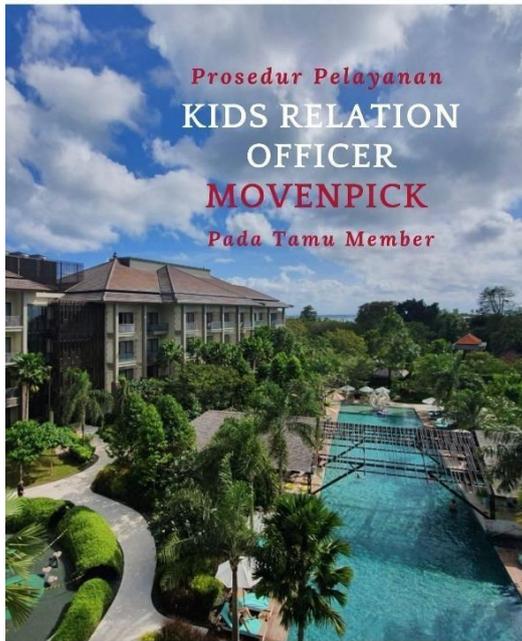
POLITEKNIK NEGERI BALI

Lampiran 8: Sertifikat Magang Kerja Di Hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Lampiran 9: Luaran Projek Akhir (Buku Kecil)



Created by Ni Luh Putu Yuki Adrianti a Bali State Polytechnic Student



DAFTAR ISI

Pengertian <i>Kids Relation Officer</i>	1
Manfaat <i>Kids Relation Officer</i>	2
Kewajiban <i>Kids Relation Officer Movenpick</i>	3
<i>Flowchart</i> Prosedur Pelayanan <i>Kids Relation Officer Movenpick</i> Pada Tamu Member.....	4
Penjelasan Alur Prosedur Pelayanan <i>Kids Relation Officer Movenpick</i> Pada Tamu Member.....	10

ISTRASI BISNIS
JEGERI BALI

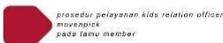


PENGERTIAN KIDS RELATION OFFICER

Kids Relation Officer merupakan seorang yang menjadi jembatan penghubung antara tamu dan pihak hotel. Kids Relation Officer pada tamu member mencakup berbagai aktivitas dan interaksi yang dirancang untuk memastikan pengalaman yang positif dan menyenangkan bagi anak-anak dan keluarga mereka selama kunjungan. Kids Relation Officer bertugas menyambut tamu dengan ramah, memberikan informasi yang relevan, serta membantu mengkoordinasikan kegiatan yang sesuai dengan minat dan kebutuhan anak-anak. Mereka juga memastikan bahwa fasilitas dan program yang ditawarkan aman, edukatif, dan menghibur, serta dapat diakses dengan mudah oleh semua anggota keluarga.

Selain itu, Kids Relation Officer bertindak membantu memecahkan masalah atau menjawab pertanyaan yang mungkin timbul. Dengan fokus pada kepuasan dan kenyamanan tamu, mereka berperan penting dalam menciptakan lingkungan yang mendukung perkembangan anak dan membuat kunjungan menjadi pengalaman yang berharga dan berkesan bagi seluruh keluarga.

1

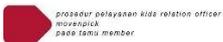


MANFAAT KIDS RELATION OFFICER

Kids Relation Officer di hotel memiliki berbagai manfaat yang signifikan, baik bagi tamu ataupun pihak hotel, berikut manfaat *Kids Relation Officer*:

- a. **Pengalaman Tamu yang Lebih Baik:** *Kids Relation Officer* memastikan keluarga memiliki pengalaman yang menyenangkan dengan menyediakan kegiatan yang aman dan edukatif untuk anak-anak.
- b. **Kepuasan dan Loyalitas Tamu:** Layanan ini meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu, membuat mereka lebih mungkin untuk kembali dan merekomendasikan hotel.
- c. **Keamanan dan pengawasan:** *Kids Relation Officer* memastikan anak-anak terlibat dalam aktivitas yang aman dan sesuai usia, mencegah potensi kecelakaan.
- d. **Program dan Aktivitas Kreatif:** *Kids Relation Officer* merancang program yang menghibur dan edukatif, berkontribusi pada perkembangan positif anak-anak.
- e. **Fokus pada Keluarga:** *Kids Relation Officer* menarik lebih banyak tamu keluarga, meningkatkan tingkat hunian, dan membuka peluang untuk paket dan promosi khusus.

2



INISTRASI BISNIS
NEGERI BALI



KEWAJIBAN KIDS RELATION OFFICER MOVENPICK

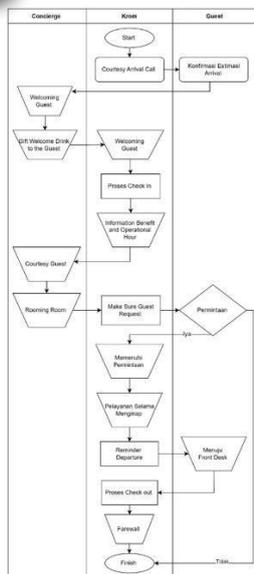
Kids Relation Officer Movenpick wajib menyambut tamu dengan ramah dan profesional, memastikan proses *check - in* dan *check - out* berjalan lancar, serta memberikan bantuan dan informasi yang diperlukan oleh tamu. *Kids Relation Officer Movenpick* wajib meningkatkan kepuasan tamu melalui interaksi personal, dan perhatian khusus terhadap kebutuhan tamu dan anak - anak dari tamu tersebut.

3

prosedur pelayanan kids relation officer
movenpick
pada tamu member



FLOWCHART PROSEDUR PELAYANAN KIDS RELATION OFFICER MOVENPICK PADA TAMU MEMBER



prosedur pelayanan kids relation officer
movenpick
pada tamu member

4

INISTRASI BISNIS
K NEGERI BALI



PENJELASAN FLOWCHART PROSEDUR PELAYANAN KIDS RELATION OFFICER MOVENPICK PADA TAMU MEMBER

- **(KROM) Courtesy Arrival Call:** *Kids Relation Officer Movenpick* (KROM) melakukan courtesy call terhadap tamu member sehari sebelum kedatangan untuk memastikan estimasi jam kedatangan tamu member. Tujuan dari panggilan ini adalah untuk memastikan segala persiapan dapat dilakukan dengan baik dan tepat waktu. Dengan mengetahui perkiraan kedatangan, *Kids Relation Officer Movenpick* (KROM) dapat menyiapkan segala bentuk kebutuhan dan layanan khusus untuk tamu member.
- **(Guest) Konfirmasi Estimasi Arrival:** Tamu mengkonfirmasi jam kedatangan dan kebutuhan lainnya melalui courtesy call.

5

prosedur pelayanan kids relation officer
movenpick
pada tamu member



- **(CONCIERGE) Welcoming Guest:** Ketika tamu tiba di hotel, Staff concierge yaitu Ballman akan menyambut tamu dengan membukakan pintu mobil serta memberi salam dengan mengucapkan "Om Swastyastu, dan Welcome to Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali, "My I help you?" lalu mengambil dan menyimpan barang - barang yang dibawa oleh tamu untuk disimpan di tempat penyimpanan barang serta memberikan tamu luggage ticket sebagai bukti bahwa tamu setuju untuk menyimpan barang di tempat penyimpanan barang yaitu di Concierge. Dan Jika Tamu tamu ingin melakukan proses check - In maka Ballman mengantarkan tamu ke meja Kids Relation Officer Movenpick (KROM) untuk melakukan check - in sembari berbincang hangat.
- **(CONCIERGE) Gift Welcome Drink to the Guest:** Lady Jamu dari staf concierge memberikan tamu welcome drink dan cold towel sembari menyapa tamu dengan hangat.

6

prosedur pelayanan kids relation officer
movenpick
pada tamu member

ISTRASI BISNIS
JEGERI BALI



- **(KROM) Welcoming Guest:** Staf Kids Relation Officer Movenpick (KROM) dan Manager on Duty Menyambut tamu dengan mengucapkan "Om Swastyastu, Welcome to Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali, serta dengan melakukan pendekatan berbincang - bincang, seperti menanyakan kabar.
- **(KROM) Proses Check in:** Proses check - in oleh staf Kids Relation Officer Movenpick (KROM) melalui sistem Opera dengan mengkonfirmasi ulang reservasi tamu, menanyakan nama tamu yang menginap, berapa orang yang akan menginap, memastikan kembali special request dari tamu jika ada seperti honeymoon, anniversary, birthday celebrate, memberitahu arrival date, departure date and also room type of reservation. Jika kamar sudah bisa ditempatkan maka tamu akan diberikan kunci oleh staff Kids Relation Officer Movenpick (KROM), jika kamar belum bisa ditempatkan maka tamu akan diberikan kompensasi karena tidak mendapat benefit sebagai member sesuai dengan aturan yang berlaku pihak hotel. Pihak hotel akan memberikan kompensasi kepada tamu berupa voucher afternoon tea, late check out, dan lainnya yang mengcover kebutuhan tamu selama menginap. Setelah itu memastikan apakah tamu member tersebut melakukan pembayaran menggunakan point atau menggunakan metode lainnya seperti menggunakan uang tunai, credit card, qr payment for mbanking, dan contact last international bank.

7

prosedur pelayanan kids relation officer
movenpick
pada tamu member



- **(KROM) Information Benefit and Operational Hour:** Memberitahukan informasi benefit yang diterima tamu sebagai member Accor seperti free welcome drink, amenities, room upgrade, dan late check - out. Setelah itu staff Kids Relation Officer Movenpick (KROM) memberikan voucher afternoon tea, voucher ice cream, free menggunakan kids club jika tamu tersebut membawa anak - anak dan memberikan informasi tentang fasilitas dan program anak - anak yang ada di hotel.
- **(CONCIERGE) Courtesy Guest:** Staff Concierge yaitu ballman melakukan courtesy mengantarkan tamu ke kamar hotel dan membawakan seluruh barang - barang dari tamu.
- **(CONCIERGE) Rooming Room:** Staff Concierge Ballman melakukan rooming room yaitu memberikan informasi terkait fasilitas yang ada di kamar hotel dan memberitahu jika tamu tersebut membutuhkan sesuatu tamu bisa menghubungi operator during stay.
- **(KROM) Make Sure Guest Request:** Setelah itu staff Kids Relation Officer Movenpick (KROM) memastikan adanya permintaan dari tamu melalui telephone operator, dan memastikan apa yang diinginkan oleh tamu tersebut selama menginap.

8

prosedur pelayanan kids relation officer
movenpick
pada tamu member

MINISTRASI BISNIS
IK NEGERI BALI



- **(GUEST) Permintaan:** Memastikan ada dan tidaknya permintaan.
- **(KROM) Memenuhi Permintaan:** Selanjutnya, apabila terdapat permintaan maka Kids Relation Officer Movenpick (KROM) akan memenuhi kebutuhan tamu sesuai dengan permintaan, lalu Kids Relation Officer Movenpick (KROM) akan langsung berkoordinasi dengan pihak department yang bersangkutan seperti housekeeping, engineering, in room dining dan lain sebagainya sesuai dengan kebutuhan tamu, dan jika tidak ada permintaan maka dinyatakan selesai.
- **(KROM) Pelayanan Selama Menginap:** Kids Relation Officer Movenpick (KROM) stand by untuk memastikan pelayanan tetap ada selama menginap.
- **(KROM) Reminder Departure:** Setelah itu staf Kids Relation Officer Movenpick (KROM) akan melakukan reminder courtesy call reconform departure date. Setelah itu tamu akan approach front desk untuk melakukan proses check out.
- **(GUEST) Menuju Front Desk:** Tamu akan langsung menuju meja front desk untuk melakukan check out.

9

prosedur pelayanan kids relation officer
movenpick
pada tamu member



- **(KROM) Proses Check Out:** Proses check out oleh staf Kids Relation Officer Movenpick (KROM) melalui sistem opera dengan menanyakan bagaimana pengalaman selama menginap di hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali, memastikan bahwa tidak ada barang yang tertinggal di dalam kamar, melayani pembayaran sesuai dengan intruksi guest, serta berterima kasih kepada tamu dengan mengucapkan "thank you very much, look forward to see you again".
- **(KROM) Farewell:** Farewell dilakukan oleh Kids Relation Officer Movenpick (KROM) yaitu mengucapkan sampai jumpa, terima kasih kepada tamu member secara khusus serta meminta kesan terakhir tamu member.

INISTRASI BISNIS
NEGERI BALI

10

prosedur pelayanan kids relation officer
movenpick
pada tamu member



PENUTUP

Terima kasih saya ucapkan kepada Hotel Mövenpick Resort and Spa Jimbaran Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian ini. penulis berharap bahwa buku ini dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi pihak hotel. Dengan adanya buku ini, diharapkan dapat membantu dalam meningkatkan kualitas layanan dan operasional di Hotel Mövenpick Resort and Spa Jimbaran Bali serta memberikan wawasan yang berguna bagi pengelolaan hotel khususnya department front office.

penulis menyadari bahwa buku ini masih banyak kekurangan mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki sehingga perlu disempurnakan. Semoga hubungan ini dapat terus terjalin dengan baik dan memberikan dampak positif bagi kedua belah pihak.

11



*prosedur pelayanan kids relation officer
mövenpick
pada tamu member*

MÖVENPICK
RESORT & SPA JIMBARAN
BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

MÖVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN BALI

Jl. Wanagiri No. 1, Jimbaran, Kec. Kuta selatan., Bali 80362

<https://all.accor.com>

**NISTRASI BISNIS
NEGERI BALI**



*prosedur pelayanan kids relation officer
mövenpick
pada tamu member*