

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN METODE REMOTE *CHECK-IN*  
KEPADA FIT GUEST OLEH CLIFF LOUNGE AGENT  
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Wayan Adi Satriya Wibawa**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN METODE REMOTE *CHECK-IN***  
**KEPADA FIT GUEST OLEH CLIFF LOUNGE AGENT**  
**DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Wayan Adi Satriya Wibawa**  
**NIM. 2115823088**

**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**  
**2024**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN METODE REMOTE *CHECK-IN***  
**KEPADA FIT GUEST OLEH CLIFF LOUNGE AGENT**  
**DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**

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



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Wayan Adi Satriya Wibawa**  
**NIM. 2115823088**

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

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

### PELAYANAN METODE *REMOTE CHECK-IN* KEPADA FIT GUEST OLEH CLIFF LOUNGE AGENT DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

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

Pembimbing I,

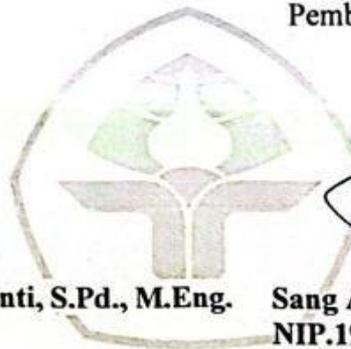


**Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng.**  
NIP.199011112022032009

Pembimbing II,



**Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd.**  
NIP.1989122520222032007



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

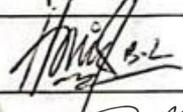


**Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.**  
NIP.198409082008122004

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### PELAYANAN METODE *REMOTE CHECK-IN* KEPADA FIT GUEST OLEH CLIFF LOUNGE AGENT DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 15 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Kadek DwiPradnyani Novianti, S.Pd.,M.Eng. NIP. 199011112022032009	
Anggota	Harisal, SS., M.Hum NIP. 198410012018031001	
Anggota	Indah Utami Chaerunnisah, S.S.,M.Hum. NIP. 199511062022032010	

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi D-III Perhotelan,  
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



Kadek 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 : I Wayan Adi Satriya Wibawa  
NIM : 2115823088  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik

Negeri Balidengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN METODE REMOTE *CHECK-IN*  
KEPADA FIT GUEST OLEH CLIFF LOUNGE AGENT  
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, 15 Agustus 2024  
Yang membuat pernyataan,



Nama : I Wayan Adi Satriya Wibawa  
NIM : 2115823088  
PS : DIII Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata

## 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 “ **Pelayanan Metode Remote *Check-in* Kepada FIT Guest oleh Cliff Lounge Agent di The Apurva Kempinski Bali**” dapat terselesaikan dengan baik dan waktu. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan 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 dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini ini.
5. 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.
6. 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
7. 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.
8. 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.
9. Farrah Luvitasari, selaku Cliff Lounge Manager yang telah memberikan izin dan membimbing penulis untuk memperoleh informasi dan pembelajaran di The Apurva Kempinski Bali.
10. Seluruh *staff* The Apurva Kempinski Bali yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
11. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

12. Bapak I Made Putra Yasa dan Ibu Ni Made Suartini, selaku kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan, membimbing serta mendukung penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

13. 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, 15 Agustus 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

Cover.....	i
Halaman Judul.....	ii
Lembar Persetujuan.....	iv
Lembar Pengesahan.....	vi
Surat Pernyataan Bebas Plagiat.....	v
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah.....</b>	<b>4</b>
<b>C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....</b>	<b>4</b>
1. Tujuan.....	4
2. Manfaat.....	5
<b>D. Metode Penulisan.....</b>	<b>6</b>
1. Metode Pengumpulan data.....	6
2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil.....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>8</b>
<b>A. Hotel.....</b>	<b>8</b>
1. Pengertian Hotel.....	8
<b>B. Lounge.....</b>	<b>11</b>

1. Pengertian Front office.....	11
<b>C. Front Office.....</b>	<b>12</b>
1. Pengertian Front office.....	12
2. Bagian-Bagian Front Office.....	13
<b>D. Front Desk Agent.....</b>	<b>13</b>
1. Pengertian Front Desk Agent.....	13
<b>E. Check-in.....</b>	<b>14</b>
<b>F. Jenis Tamu.....</b>	<b>15</b>
<b>G. Pelayanan.....</b>	<b>16</b>
1. Pengertian Pelayanan.....	16
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>17</b>
<b>A. Lokasi dan Sejarah Nama Hotel.....</b>	<b>17</b>
1. Sejarah The Apurva Kempinski Bali.....	17
<b>B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Apurva Kempinski Bali.....</b>	<b>19</b>
<b>C. Struktur Organisasi Cliff Lounge.....</b>	<b>23</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>26</b>
<b>A. Penyajian Hasil Observasi.....</b>	<b>26</b>
1. Tahap Persiapan Diri.....	26
2. Tahap Persiapan Alat.....	28
3. Tahap Pelaksanaan.....	29
<b>B. Kendala yang dihadapi oleh Cliff Lounge Agent dalam Metode <i>Remote Check-in</i> di The Apurva Kempinski Bali.....</b>	<b>40</b>
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>43</b>
<b>A. Simpulan.....</b>	<b>43</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>44</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>46</b>

## **DAFTAR TABEL**

<b>Tabel 3.1 Kamar The Apurva Kempinski Bali.....</b>	<b>20</b>
<b>Tabel 3.2 Restoran The Apurva Kempinski Bali.....</b>	<b>21</b>
<b>Tabel 3.3 MICE The Apurva Kempinski Bali.....</b>	<b>22</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo The Apurva Kempinski Bali.....	17
Gambar 3.2 Struktur Organisasi.....	24
Gambar 4.1 Absensi.....	26
Gambar 4.2 Grooming Standard.....	27
Gambar 4.3 Area Kerja Cliff Lounge Reception.....	28
Gambar 4.4 Welcome Drink dan Oshibori.....	31
Gambar 4.5 Luggage Tag.....	32
Gambar 4.6 Samfex.....	33
Gambar 4.7 GHA Discovery.....	35
Gambar 4.8 Saflok.....	38

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Fasilitas Kamar The Apurva Kempinski Bali.....	47
Lampiran 2 Fasilitas Restoran, Bar, MICE, dan fasilitas penunjang lainnya.....	49

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

The Apurva Kempinski Bali adalah salah satu hotel terkenal di Bali yang menawarkan kenyamanan, keunikan dan kemewahan yang terletak di Jalan Raya Nusa Dua Selatan, Sawangan, Nusa Dua, Bali. Hotel ini terletak di bukit Nusa Dua sehingga menyajikan pemandangan laut dan pantai yang menakjubkan. Dalam menjalankan operasionalnya hotel The Apurva Kempinski Bali melibatkan beberapa departemen yaitu Sales Marketing, Housekeeping, Engineering, Food and Beverage, Human Resource, Accounting, dan Front Office. Salah satu departemen yang memegang peranan penting adalah Front Office. Front Office merupakan bagian pusat yang bekerja sebagai jantung atau pusat dari segala aktivitas tamu yang menginap di hotel, bagian ini biasanya menangani proses *checkin*, *check-out*, dan menangani keluhan tamu. Selain itu *front office* merupakan bagian pertama yang ditemui oleh tamu sehingga departemen ini harus memberikan pelayanan yang prima guna menciptakan *first impression* yang baik kepada tamu.

Departemen di The Apurva Kempinski Bali dibagi menjadi beberapa bagian sesuai tugas dan tanggung jawabnya, seperti: Front Desk Agent, Concierge, Bellman, Lobby Greeter, Guest Relation Officer, Telephone Operator, Villa Agent, dan Cliff Lounge Agent. The Apurva Kempinski Bali memiliki 3 kantor depan yaitu “Main Front Desk” yang memberikan pelayanan kepada tamu yang memesan kamar dengan tipe Grand Deluxe, “Villa Lounge” memberikan pelayanan kepada

tamu yang memesan kamar dengan tipe Villa, dan “Executive Cliff Lounge” yang memberikan pelayanan kepada tamu yang memesan kamar dengan tipe *Suite*.

Executive Cliff Lounge merupakan tempat eksklusif yang diperuntukan kepada tamu dengan tipe kamar *suite*. Pelayanan yang diberikan *Cliff Lounge Agent* atau *CLA* harus merupakan pelayanan yang terbaik untuk mencapai tingkat kepuasan tamu *suite*. Ada berbagai jenis tamu yang dilayani di Executive Cliff Lounge, mulai dari tamu yang berlibur ataupun tamu yang datang untuk perjalanan bisnis, salah satu jenis tamu yang ada di Executive Cliff Lounge adalah tamu FIT (*Free Individual Traveler*) guest, jenis tamu ini salah satu yang berbeda dari jenis tamu yang lainnya dikarenakan FIT *guest* tidak memesan kamar melalui *Travel Agent* melainkan memesan kamar bertipe *suite* langsung dari website The Apurva Kempinski Bali yang membuat jenis tamu ini mendapatkan benefit yang lebih banyak daripada jenis tamu lainnya. Pelayanan yang diberikan di Executive Cliff Lounge meliputi proses *check-in*, *check-out*, *breakfast*, *afternoon tea*, dan *evening cocktail*. Executive Cliff Lounge memiliki dua *front desk* sehingga pelayanan *check-in* dilakukan dengan menerapkan metode *remote check-in*. Metode *remote check-in* merupakan metode *check-in* yang dapat dilakukan di mana saja di area Executive Cliff Lounge yang tidak harus dilakukan di *front desk*. *Remote check-in* diterapkan untuk menghindari dan mengurangi komplain dari tamu karena menunggu lama ketika melakukan proses *check-in*, dikarenakan sebelum adanya metode *remote check-in* ini proses *check-in* di Executive Cliff Lounge masih menggunakan metode *counter check-in* yang membuat proses *check-in* menjadi lebih lama. Saat melakukan metode *counter check-in* tamu harus duduk didepan *front desk* dan itu

menyebabkan antrian *check-in* menjadi lebih lama dikarenakan satu computer saat itu hanya bisa melakukan *check-in* dengan satu tamu saja. Menurut Ananda (2021:41) apabila proses *check-in* masih dilakukan oleh satu orang yang *in charge* pada sistem, maka akan menyebabkan tamu banyak menunggu dan hal tersebut dapat menimbulkan adanya keluhan dari tamu. Maka dari itu dengan adanya metode *remote check-in* diharapkan proses *check-in* menjadi lebih efisien.

Pembandingan yang diambil dalam hal ini adalah dari Tugas Akhir berjudul Penanganan *Check-in Free Individual Traveler* Oleh Guest Relation Officer di The Apurva Kempinski Bali oleh Ni Ketut Cintya Wulantari (2023). Perbedaannya dapat dilihat dari tempat tamu tersebut *check-in* yang masih menggunakan metode *counter check-in* yang biasanya satu *counter* hanya bisa untuk satu reservasi, yang menyebabkan antrian pada saat *check-in* menjadi lebih lama. Sedangkan jika tamu melakukan proses *remote check-in* pada maka dapat mempersingkat waktu *check-in* dan juga antrian tidak menjadi lama karena karena *counter* dapat melakukan proses *check-in* lebih dari dua reservasi. Pembandingan kedua dapat dilihat pada tulisan Tugas Akhir dengan judul Penanganan Metode Remote Check In oleh Cliff Loune Agent di The Apurva Kempinski Bali yang ditulis oleh Ni Komang Tracy Nityawati (2023). Pada tulisan Tugas Akhir tersebut memiliki judul yang sama dengan tulisan Tugas Akhir kali ini, akan tetapi ada pembaharuan dalam proses penanganan metode Remote Check In dimana dahulu saat tamu ingin melakukan pembayaran kamar harus melalui desk di depan karena harus menggunakan mesin EDC sedangkan sekarang prosesnya lebih fleksibel dimana EDC bisa dibawa kemana saja saat tamu ingin melakukan pembayaran atau menaruh *deposit*.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penting bagi seorang CLA mengetahui dan menguasai tahapan dalam melakukan metode *remote check-In* agar antrian pada saat *check-in* tidak panjang dan juga lebih fleksibel. Oleh karena itu, penulis tertarik menulis Tugas Akhir yang berjudul “Pelayanan Metode *Remote Check-In* Kepada FIT Guest Oleh Cliff Lounge Agent di The Apurva Kempinski Bali.”

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana Pelayanan Metode *Remote Check-in* Kepada FIT Guest oleh Cliff Lounge Agent di The Apurva Kempinski Bali?
2. Apa saja hambatan-hambatan dalam Pelayanan Metode *Remote Check-In* kepada FIT guest oleh Cliff Lounge Agent 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 Pelayanan Metode *Remote Check-in* Kepada FIT Guest oleh Cliff Lounge Agent 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 bagaimana Pelayanan Metode *Remote Check-in* Kepada FIT Guest oleh Cliff Lounge Agent di The Apurva Kempinski Bali
- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dialami oleh Cliff Lounge Agent saat melakukan Pelayanan Metode *Remote Check-In* Kepada FIT Guest 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.
- 2) Dengan Tugas Akhir ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan mengenai Pelayanan Metode *Remote Check-in* Kepada FIT Guest oleh Cliff Lounge Agent 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*.
- 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 Pelayanan Metode *Remote Check-in* Kepada FIT Guest oleh Cliff Lounge Agent 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 Pelayanan Metode *Remote Check-in* Kepada FIT Guest oleh Cliff Lounge Agent di The Apurva Kempinski Bali.

b. Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan secara terstruktur ataupun tidak terstruktur dan terbuka kepada staff Cliff Lounge.

c. Studi Kepustakaan

Pengumpulan data melalui teknik mengumpulkan, mencari, membaca, dan mengutip sumber buku-buku yang berkaitan dengan Pelayanan Metode *Remote Check-in* Kepada FIT Guest oleh Cliff Lounge Agent 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 Pelayanan Metode *Remote Check-in* Kepada FIT Guest oleh Cliff Lounge Agent di The Apurva Kempinski Bali.
- b. Teknik penyajian yang digunakan penulis adalah teknik informal yang menyajikan semua data secara jelas dan benar sesuai dengan Pelayanan Metode *Remote Check-in* Kepada FIT Guest oleh Cliff Lounge Agent di The Apurva Kempinski Bali.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan pembahasan mengenai penanganan Metode Remote Check-In oleh Cliff Lounge Agent di The Apurva Kempinski Bali dapat disimpulkan sebagai berikut. Terdapat tiga tahapan dalam penanganan Metode Remote Check-in oleh Cliff Lounge Agent di The Apurva Kempinski Bali, yaitu Tahap Persiapan Diri, Tahap Persiapan Alat, dan Tahap Pelaksanaan.

Pada tahap persiapan diri, hal yang dilakukan adalah melakukan absensi, menggunakan seragam sesuai dengan standar hotel dan juga mereapkan *grooming standart* hotel.

Lalu pada tahap persiapan alat, hal yang dilakukan adalah menyiapkan laptop, *printer*, mesin *electronic data capture*, mesin *scan passport*, serta memastikan perlengkapan yang berfungsi dengan baik, ada juga alat kerja yg dibutuhkan seperti pensil, pena, penghapus, kertas, kunci kamar, *voucher*, dan formulir – formulir yang diperlukan.

Terakhir adalah tahap pelaksanaan hal yang perlu dilakukan adalah *welcoming the guest*, meminta ID dan luggage tag tamu, mengisi kartu registrasi dan mengkonfirmasi ulang pesanan kamar tamu, menjelaskan keuntungan sebagai tamu suite, regulasi tambahan dan deposit, memeriksa status kamar, memberikan kunci dan mengantar tamu menuju kamar

Adapun hambatan yang dihadapi oleh CLA dalam menerapkan metode *remote check-in* adalah adanya perbedaan bahasa sehingga sulit menyampaikan

informasi kepada tamu, kamar tamu belum siap ketika tamu sudah selesai melakukan registrasi, Kamar yang dipesan tamu tidak sesuai dengan ekspektasi tamu, dan Komputer yang terbatas sehingga kesulitan dalam mengecek informasi tamu.

## **B. Saran**

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan selama praktik kerja lapangan di The Apurva Kempinski Bali, berikut merupakan saran yang diberikan oleh penulis.

1. Memberikan fasilitas tambahan mengenai pengetahuan bahasa asing kepada departemen yang berhubungan langsung dengan tamu, contohnya bagian kantor depan, pelayan restoran, housekeeping dan lainnya. Sehingga dengan adanya kelas pengetahuan bahasa asing ini dapat memudahkan menjalin komunikasi yang baik dan dapat menyampaikan informasi dengan tepat kepadatamu tanpa hambatan perbedaan bahasa.
2. Memberi informasi kepada tamu mengenai regulasi *check-in*, bahwa *check-in time* di The Apurva Kempinski Bali dimulai dari jam 3 sore, untuk meminimalisir tamu mengeluh dikarenakan kamar belum siap. Menginfokan Housekeeping apabila ada tamu yang memiliki permintaan *early check-in* sehingga kamar tersebut akan diprioritaskan untuk dikerjakan terlebih dahulu.
3. Melakukan pengecekan setiap memulai dan mengakhiri *shift*, apakah peralatan yang digunakan masih berfungsi dengan baik, dan memberikan pelatihan mengenai penggunaan dan hal-hal yang harus diperhatikan dalam menggunakan

peralatan tersebut, dan mengatur jadwal berkala dengan IT *team* untuk pengecekan peralatan yang di Executive Cliff Lounge.

4. Dalam melakukan registrasi selalu 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,
5. Menambahkan komputer yang ada di Executive Cliff Lounge, sehingga bisa dapat mempermudah *Cliff Lounge Agent* mencari informasi dan mengerjakan pekerjaan yang lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. (2020). Teori dan praktik hotel front office (Yogyakarta, Ed.). Alfabeta.
- Bataafi. (2005). House Keeping Departement, Floer and Publick Area (Bandung, Ed.). Alfabeta.
- Chair dan Pramudia. (2017). Hotel room division management (Depok, Ed.). Kencana.
- Laksana, F. (2018). Manajemen Pemasaran (Yogyakarta, Ed.). Graha Ilmu.
- Prakoso. (2017a). Front office praktis. Gava Media.
- Prakoso. (2017b). Front office praktis : administrasi dan prosedur kerja. Gava Media.
- Prakoso, P. A. (2017c). Front office praktis. Gava Media.
- Roy. (2015). Check-In Hotel: Panduan Proses dan Kebijakan.
- Setijograha, V. P. (2019). Peranan Departemen Front Office (FO) di Harris Hotel BatamCenter. Universitas International Batam.
- Soenarno. (2006). "Front Office Management."
- Soewarno, E. , H. A. , F. S. F. , M. P. , & E. F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap Pada Hotel Abadi Di Pangkalan Bun: Vol. 9(2).
- Sulastiyono, A. (2011). Seri manajemen usaha jasa sarana pariwisata dan `akomodasi: Manajemen penyelenggaraan hotel. (Bandung, Ed.). Alfabeta.
- Sumantri, A. S. , & N. R. (2018). Pengaruh Jasa Pelayanan Freight Forwarding Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Sains Dan Teknologi Maritim, XVIII (1), 51–64.
- Tan, R. B. P. (2009). Psikologi Pelayanan Jasa Hotel, Restoran & Kafe. (Jakarta, Ed.). Erlangga.
- Trianasari. (2019). Kantor Depan Hotel (Singaraja, Ed.). Undiksha Press.
- Utama, I. G. B. R. SE. , M. (2015). Pengantar industri pariwisata. Deepublish.
- Vallen. (1985). Check in–Check out, Principles of Effective Front Management.