

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN REGISTRASI TAMU**  
**DAY IN PARADISE PACKAGE OLEH RECEPTIONIST**  
**DI HILTON BALI RESORT**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Kadek Erna Surya Utami**

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

**TUGAS AKHIR**  
**PENANGANAN REGISTRASI TAMU**  
**DAY IN PARADISE PACKAGE OLEH RECEPTIONIST**  
**DI HILTON BALI RESORT**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Kadek Erna Surya Utami**  
**NIM. 2115823018**

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

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN REGISTRASI TAMU  
DAY IN PARADISE PACKAGE OLEH RECEPTIONIST  
DI HILTON BALI RESORT**

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



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Kadek Erna Surya Utami  
NIM. 2115823018**

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

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

### PENANGANAN REGISTRASI TAMU DAY IN PARADISE PACKAGE OLEH RECEPTIONIST DI HILTON BALI RESORT

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan  
Koordinator Program Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali  
pada 9 Juli 2024.

Pembimbing I,



**Ida Ayu Ketut Sumawidari, S.E., M.Agb**  
NIP 197205072005012001

Pembimbing II,



**Putu Yunita Wacana Sari, S.S., M.Par**  
NIP 199306082022032009

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



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

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

### PENANGANAN REGISTRASI TAMU DAY IN PARADISE PACKAGE OLEH RECEPTIONIST DI HILTON BALI RESORT

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan  
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali  
pada 14 Agustus 2024.

Pembimbing I,



**Ida Ayu Ketut Sumawidari, S.E., M.Agb**  
NIP 197205072005012001

Pembimbing II,



**Putu Yunita Wacana Sari, S.S., M.Par**  
NIP 199306082022032009

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali,

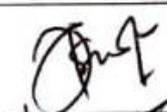


**Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.**  
NIP 198409082008122004

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### PENANGANAN REGISTRASI TAMU DAY IN PARADISE PACKAGE OLEH RECEPTIONIST DI HILTON BALI RESORT

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 14 Agustus 2024.

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
<b>Ketua</b>	Ida Ayu Ketut Sumawidari, S.E., M.Agb NIP 197205072005012001.	
<b>Anggota</b>	Kanah, S.Pd., M.Hum. NIP 197004121998022001.	
<b>Anggota</b>	Tyas Raharjeng Pamularsih, S.Ant., M.Sc NIP 199001132019032015.	

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

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



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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**JURUSAN PARIWISATA**

**PRODI DIII PERHOTELAN**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali 80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

Laman : pariwisata.pnb.ac.id | email : perhotelan@pnb.ac.id

POLITEKNIK NEGERI BALI

---

### SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Kadek Ema Surya Utami

NIM : 2115823018

Program Studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**Penanganan Registrasi Day in Paradise Package oleh Receptionist  
di Hilton Bali Resort**

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, 9 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Kadek Ema Surya Utami

NIM. 2115823018

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga Tugas Akhir dengan judul Penanganan Registrasi Tamu *Day in Paradise Package* oleh Receptionist di Hilton Bali Resort ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan penanganan registrasi tamu *Day in Paradise Package* oleh receptionist di Hilton Bali Resort serta untuk melengkapi persyaratan pada kelulusan Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan Tugas Akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd, selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Koordinator Program Studi D-III Perhotelan yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Ida Ayu Ketut Sumawidari, S.E., M.Agb. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.

6. Putu Yunita Wacana Sari, S.S., M.Par. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Windarti Eka Puspitasari selaku Front Office Manager Department di Hilton Bali Resort yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir.
8. Seluruh karyawan Front Office Department Hilton Bali Resort yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini.
9. I Wayan Dacina dan Ketut Suastini yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan Tugas Akhir ini.
10. Orang terdekat yang selalu mendukung penulis dalam keadaan susah dan senang selama penulisan Tugas Akhir ini.
11. Teman-teman di Kelas 6C DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, 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.

Badung, Agustus 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR</b> .....	i
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR</b> .....	iv
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR</b> .....	v
<b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR</b> .....	vi
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir .....	6
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	10
A. Hotel .....	10
B. Front Office .....	14
C. Receptionist .....	15
D. Penanganan .....	17
E. Registrasi .....	18
F. Tamu .....	18
G. Day in Paradise Package.....	20
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	22
A. Lokasi dan Sejarah Hilton Bali Resort.....	22
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hilton Bali Resort.....	24
C. Struktur Organisasi Hilton Bali Resort.....	39
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	48
A. Penyajian Hasil Observasi Penanganan Registrasi Tamu Day in Paradise Package oleh Receptionist di Hilton Bali Resort .....	48

B. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya.....	63
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	65
A. Simpulan.....	65
B. Saran.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	68
<b>LAMPIRAN</b> .....	70



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

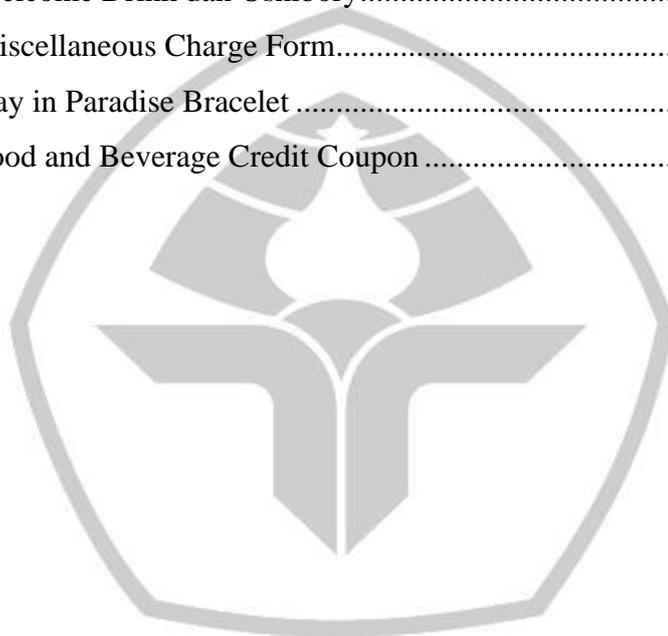
Tabel 3.1 Tipe Kamar Hilton Bali Resort .....	25
Tabel 3.2 Tipe Villa Hilton Bali Resort .....	26
Tabel 3.3 Restoran dan Bar .....	26
Tabel 3.4 Graha Paruman.....	27
Tabel 3.5 Graha Sawangan .....	27
Tabel 3.6 Venue Outdoor .....	28
Tabel 4.1 Daftar Harga Day in Paradise Package .....	54



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Hilton Bali Resort .....	22
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Hilton Bali Resort .....	40
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Front Office Department.....	41
Gambar 4.1 Seragam FO Department Hilton Bali Resort.....	49
Gambar 4.2 Lobby Hilton Bali Resort .....	53
Gambar 4.3 Welcome Drink dan Oshibory.....	54
Gambar 4.4 Miscellaneous Charge Form.....	55
Gambar 4.5 Day in Paradise Bracelet .....	57
Gambar 4.6 Food and Beverage Credit Coupon .....	57



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I Dokumentasi Perusahaan

Lampiran II Dokumentasi Kegiatan



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Hilton Bali Resort merupakan salah satu hotel mewah bintang lima di daerah Nusa Dua, Bali yang diresmikan pada tanggal 14 Desember 1996. Dengan bangunan bernuansa klasik namun mewah, hotel ini menawarkan berbagai pengalaman menarik yang menyenangkan untuk para tamu yang datang. Berdiri selama 28 tahun membuat hotel ini terus berkembang melewati segala perubahan jaman dan tren yang ada. Hal tersebut membutuhkan bantuan Sumber Daya Manusia (SDM) yang professional di bidang perhotelan. Adanya harmonisasi dalam berkoordinasi dan bekerjasama menjadi kunci dalam menjalankan operasional hotel dan mempertahankan kualitas hotel.

Front Office Department merupakan salah satu bagian penting dalam sebuah hotel. Departemen ini sering disebut sebagai jantung dalam operasional sebuah hotel karena menjadi pusat informasi bagi tamu dan departemen lain, dimana kualitas layanan yang diberikan akan berdampak pada penilaian. Adapun pembagian *section* di Front Office Department Hilton Bali Resort, yaitu Reception, Guest Relation Officer, Concierge, Bellman, Lobby Greeter, Lobby Ambassador, Nusa Dua Lounge, serta Magic (Telephone Operator).

Receptionist merupakan sekumpulan orang yang umumnya bertugas di bagian Reception untuk menangani proses *check in*, *check out*, serta

*billing* tamu. Tidak hanya itu, di Hilton Bali Resort sendiri, seorang Receptionist memiliki pekerjaan lainnya yaitu melakukan registrasi *outside guest resort* yang datang untuk melakukan *Day in Paradise*. *Day in Paradise* sendiri merupakan sebuah paket yang ditawarkan ke *outside guest* berkisar harga Rp250.000,00++ sampai Rp400.000,00++. Keunikan utama dari paket wisata ini adalah *outside guest resort* dapat merasakan fasilitas hotel berupa pengalaman bermain di kolam renang *resort* selama satu hari tanpa perlu menginap dan dapat berkeliling melihat fasilitas hotel, tidak hanya itu tamu juga mendapatkan kupon makan atau *Food and Beverage Credit* yang dapat ditukarkan di dua restoran Hilton Bali Resort, yaitu The Shore Restaurant ataupun The Breeze Restaurant dengan pilihan makanan ringan sesuai dengan menu yang disediakan di masing-masing restoran. Namun, apabila tamu tersebut ingin mengganti *menu* yang sudah disediakan di restoran, maka total harga yang menu tersebut harus sesuai dengan jumlah harga yang tertera di kupon makan (*Food and Beverage Credit*), jika harga *menu* yang dipilih tamu berbeda, maka tamu harus membayar *menu* yang mereka pilih sesuai dengan harga menu yang dipilihnya. *Day in Paradise* sendiri dipilih menjadi nama dari paket wisata ini karena sesuai dengan pengalaman dan pelayanan yang didapatkan oleh tamu, sehingga tamu diibaratkan sedang berada di Surga selama satu hari penuh hanya dengan membayar dengan sejumlah yang disebutkan. Harapan dari adanya paket wisata ini adalah agar dapat menarik lebih banyak tamu untuk menginap di Hilton Bali Resort karena *outside guest* dapat melihat bagaimana indahnya

*view* yang ditawarkan serta beragam fasilitas menyenangkan yang ada di area *resort*. Kegiatan ini dapat terlaksana jika okupensi hotel di bawah 80%.

Paket *Day in Paradise* ini merupakan salah satu keunikan dari Hilton Bali Resort yang jarang ditemui di hotel-hotel lain. Tercatat di tahun 2023 sudah ada sebanyak 500 sampai 600 *pax* tamu (sudah termasuk anak-anak) datang berkunjung ke Hilton Bali Resort untuk menikmati paket wisata ini. Kebanyakan dari para tamu tersebut merupakan kategori *Domestic Guest* dan FIT yang membawa keluarga dengan warga kenegaraan asing seperti Australia dan Rusia. Namun tak jarang juga paket ini menarik wisatawan Asia dan lokal untuk berkunjung.

Ketika menangani registrasi tamu *Day in Paradise* ini, seorang Receptionist tidak mengalami kesulitan yang berarti karena proses ini hampir mirip dengan proses *check in*. Kesamaannya ada pada proses pencatatan keterangan tamu mulai dari nama hingga jumlah tamu yang akan teregistrasi, dimintanya ID tamu (dapat berupa *passport* ataupun KTP), serta proses *payment* (melalui proses pembayaran tunai atau non tunai).

Perbedaannya adalah registrasi tamu *Day in Paradise* tidak menggunakan sistem Opera seperti tamu *check in* pada umumnya, namun hanya menggunakan *Miscellaneous Charge Form* yang tersedia di Front Desk.

Tak hanya itu, tamu *Day in Paradise* akan menerima gelang akses serta kupon makan saja setelah melakukan registrasi, hal ini berbeda dengan tamu *check in* yang akan mendapatkan kunci kamar dan *welcome letter* setelah melakukan proses *check in*. Proses registrasi tamu *Day in Paradise* ini akan

terkendala jika jumlah tamu yang datang ke *lobby* untuk meminta bantuan receptionist terlalu banyak di waktu yang bersamaan atau pada saat *high season*. Kondisi ini akan menimbulkan keterlambatan serta kesulitan yang dialami oleh receptionist sehingga diperlukannya bantuan dari pihak Leader, Lobby Ambassador, bahkan Guest Relation Officer (GRO) untuk melakukan proses registrasi ini agar terhindar dari masalah berupa ketidaknyamanan tamu dalam menunggu antrian yang dapat menimbulkan *complain*. Rasa nyaman tersebut wajib didapatkan oleh tamu baik dari tamu *in house* maupun *outside resort*.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan Tugas Akhir lain berjudul Penanganan Check in Tamu *Guest of The Day* oleh Guest Service Agent pada Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali oleh I Made Ivan Dwi Martha (2021) serta Penanganan *Check-in* Tamu *Free Individual Traveler* oleh Guest Service Attendant di Swiss-Bel Hotel Segara oleh Christine Ayu Saraswati (2019) yang dimana kedua tugas akhir tersebut memiliki kesamaan utamanya dalam proses penanganan registrasi tamu. GSA atau Receptionist wajib meminta tanda pengenal tamu (dapat berbentuk passport maupun KTP) sebagai *record* dari pihak hotel serta permintaan *payment* dalam bentuk tunai dan non-tunai kepada tamu sebelum tamu tersebut memulai aktivitas di area hotel. Sedangkan, untuk perbedaannya adalah kedua Tugas Akhir tersebut menjelaskan tentang sistem *check in* yang dimana proses penanganannya memiliki tujuan yang berbeda, proses *check in* ini dilakukan hanya untuk tamu yang ingin

menginap di hotel tersebut, berbeda dengan proses registrasi *Day in Paradise* yang penanganannya hanya untuk *outside guest* dengan tujuan tidak menginap di resort tersebut. Hal lainnya adalah langkah-langkah yang dilakukan dalam proses *check in* cukup berbeda, proses ini memiliki langkah-langkah yang lebih banyak dan kompleks utamanya pencatatan data tamu yang dilakukan di sistem sebab menyangkut data-data tamu selama menginap. Hal ini berbeda dengan registrasi *Day in Paradise* yang tidak memiliki langkah sebanyak *check in* dalam prosesnya serta tidak melibatkan sistem dalam pencatatan detil tamu yang berkunjung.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk mengangkat Tugas Akhir dengan judul “Penanganan Registrasi Tamu *Day in Paradise Package* oleh Receptionist di Hilton Bali Resort”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan Tugas Akhir ini adalah:

1. Bagaimana penanganan registrasi tamu *Day in Paradise Package* oleh Receptionist di Hilton Bali Resort?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi oleh seorang Receptionist dalam penanganan registrasi tamu untuk *Day in Paradise Package* dan bagaimana cara penanganannya?

### C. Tujuan dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir

Adapun tujuan dan manfaat yang didapat dalam Penulisan Tugas Akhir dengan judul Penanganan Registrasi Tamu *Day in Paradise Package* oleh Receptionist di Hilton Bali Resort adalah:

#### 1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah dijabarkan. Adapun tujuan dari penulisan ini adalah:

- a. Untuk mengetahui bagaimana proses penanganan registrasi tamu *Day in Paradise Package* oleh Receptionist di Hilton Bali Resort.
- b. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi oleh Receptionist dalam menanganai proses registrasi tamu *Day in Paradise Package* di Hilton Bali Resort dan cara menanganinya.

#### 2. Manfaat Penulisan

Manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk:

##### a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi D-III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam menanganai registrasi tamu untuk *Day in Paradise Package* oleh Receptionist.

b. Politeknik Negeri Bali

1) Menjadi referensi di Perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam penyusunan Tugas Akhir oleh mahasiswa Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

c. Bagi Perusahaan

1) Sebagai bahan masukan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam upaya penanganan registrasi tamu untuk *Day in Paradise Package* oleh Receptionist.

**D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara langsung terhadap fenomena yang sedang berlangsung tanpa adanya intervensi dari peneliti (Arikunto, 2014). Metode observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati dan mencatat kejadian atau perilaku objek secara sistematis (Moleong, 2016). Metode observasi dilakukan dengan mengamati cara seorang Receptionist di Hilton Bali Resort menangani proses registrasi tamu *Day in Paradise Package*.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan langsung kepada responden untuk mendapatkan sebuah informasi yang mendalam (Sugiyono, 2017). Metode ini dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada yang lebih ahli atau paham akan pekerjaan yang dilakukan. Seperti bertanya kepada I Gede Juni Artawan selaku Front Office Staff serta Windarti Eka Puspitasari selaku Front Office Manager tentang penanganan registasi tamu untuk *Day in Paradise Package* di Hilton Bali Resort.

c. Studi Kepustakaan,

Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menelaah berbagai literatur atau dokumen yang berkaitan dengan topik penelitian (Sugiyono, 2017). Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pencarian informasi dari berbagai sumber yang tertulis (Hasan, 2016). Metode ini dilakukan dengan cara membaca literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas seperti: buku, jurnal kepariwisataan, dan *electronic book*. Data dari studi literatur meliputi data konsep hotel, jenis-jenis hotel, pengertian receptionist, serta penanganan registasi tamu.

## 2. Metode dan Penyajian Hasil Analisis

### a. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode dan teknik analisis data merupakan salah satu tahapan penting dalam penelitian, Teknik analisis data sangat tergantung pada masalah dan desain penelitian yang digunakan (Prasetyo, 2014). Metode analisis data yang digunakan penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah Metode Deskriptif Kualitatif. Metode Deskriptif Kualitatif merupakan jenis metode analisis data dengan teknik pemaparan yaitu dengan cara mendeskripsikan dan memaparkan data-data dan informasi pada saat melakukan praktik dengan menggunakan kata-kata.

### b. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Akhir

Metode dan teknik penyajian hasil adalah salah satu bagian dalam pembuatan laporan atau penelitian, penyajian hasil memaparkan beberapa konsep dasar terkait dengan pengumpulan dan penyajian data serta cara-cara menyajikan data dalam laporan (Widjanarto, 2016). Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan Metode Formal dan Informal untuk menyajikan hasil akhir penulisan. Metode Informal adalah metode penyajian analisis data dengan uraian kata-kata biasa. Metode Formal adalah metode penyajian analisis data dengan tanda-tanda seperti tabel, foto, dan lainnya.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai penanganan registrasi tamu *Day in Paradise Package* oleh Receptionist di Hilton Bali Resort, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Penanganan registrasi tamu *Day in Paradise Package* oleh Receptionist di Hilton Bali Resort terdiri dari beberapa tahap, yaitu:
  - a. Tahap persiapan meliputi: persiapan diri seorang Receptionist yang dimulai dari saat kedatangan hingga melengkapi perlengkapan kerja serta persiapan area kerja yang dimulai saat Receptionist baru sampai di area *lobby*.
  - b. Tahap pelaksanaan meliputi: Penyambutan tamu oleh Lobby Greeter sejak tamu sampai di area *lobby* hingga diantarkannya tamu tersebut ke area Reception, penanganan registrasi tamu oleh Receptionist, serta diantarkannya tamu tersebut menuju area kolam renang hotel.

### 2. Kendala dan Solusi

Kendala yang dihadapi oleh Receptionist dalam melakukan registrasi tamu *Day in Paradise* dan cara menanganinya adalah:

- a. Kurangnya informasi ke tamu mengenai ketersediaan paket wisata *Day in Paradise* pada saat *high season* yang terkadang membuat hotel terpaksa harus menerima *walk in guest* untuk *Day in Paradise* yang sudah terlanjur datang ke hotel untuk menghindari komplain.

- b. Terbatasnya pekerja yang dapat membantu untuk melakukan registrasi *Day in Paradise* pada saat *busy hours* karena tamu *Day in Paradise* sering kali datang bersamaan dengan *in house guest* yang ingin melakukan *check in* dan *check out*.

Adapun cara menangani hambatan-hambatan di atas adalah dengan selalu mendiskusikan hambatan kepada Leader in Charge utamanya pada saat penerimaan *walk in guest* dari *Day in Paradise* pada saat *high occupancy*. Serta penambahan tenaga kerja agar dapat membantu menjalankan operasional dengan maksimal, melakukan evaluasi kinerja pada saat operasional, serta selalu menginformasikan ke tamu dengan jelas mengenai keterlambatan yang akan terjadi utamanya pada saat *busy hour* agar tamu dapat menunggu dengan sabar hingga giliran mereka tiba.

## **B. Saran**

Untuk meningkatkan kualitas dan memaksimalkan tugas dan tanggung jawab Receptionist di Hilton Bali Resort dalam menangani proses registrasi

*Day in Paradise*, ada beberapa hal yang dapat penulis sarankan antara lain:

1. Untuk mengatasi hambatan di atas, sebaiknya pihak manajemen hotel lebih memberikan informasi yang jelas kepada tamu mengenai ketersediaan paket wisata ini, seperti mencantumkannya di sosial media atau *website* resmi hotel serta dapat mengarahkan tamu untuk menelepon pihak hotel terlebih dahulu sebelum memilih untuk datang secara langsung (*walk in*), hal ini dapat membantu menghindari

terjadinya kedatangan tamu *Day in Paradise* secara langsung (*walk in*) di tengah *occupancy* hotel yang tinggi.

2. Penambahan tenaga kerja dalam sehari dapat dilakukan ketika melihat *occupancy* hotel yang sudah cukup tinggi, karena kurangnya tenaga kerja yang bekerja dalam satu hari utamanya pada saat ramai agar dapat saling membantu pekerjaan satu sama lain, contohnya untuk membantu Receptionist dalam melakukan registrasi *Day in Paradise Package* ini.
3. Pihak hotel dapat membuat aturan berupa waktu khusus bagi tamu untuk melakukan registrasi *Day in Paradise* yang dibuat di waktu yang berbeda dengan waktu melakukan *check in* dan *check out in house guest*, hal ini dapat membantu mengendalikan kedatangan tamu *Day in Paradise* agar tidak bersamaan dengan kedatangan *in house guest* sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih maksimal. Namun, jika terpaksa harus melayani tamu *Day in Paradise* yang pada akhirnya tetap datang di waktu *check in* dan *check out*, maka pihak Front Office, baik itu Lobby Ambassador atau Lobby Greeter harus menginformasikan kepada tamu yang bersangkutan bahwa mungkin akan terjadi keterlambatan dalam proses registrasi mengingat *queuing* (antrian) yang masih panjang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dewantoro, F. (2021). *Kajian Pencahayaan dan Penghawaan Alami Desain Hotel Resort Kota Batu Pada Iklim Tropis*. *Journal of Infrastructural in Civil Engineering*, 2(01), 1-7.
- Hadi, W. (2014). *Peranan Front Desk Agent Dalam Membentuk Citra Positif di Dunia Perhotelan*. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata dan Budaya*, 5(2).
- Hasan, I. (2016). *Penelitian dan Pengembangan (Research and Development)*. Jakarta: Pustaka Belajar.
- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality*. Penerbit NEM.
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge pada Hotel Savoy Homann*. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1).
- Irawan, M. R. N. (2019). *Penerapan Balance Scorecard Sebagai Tolak Ukur Pengukuran Kinerja Pada Hotel Elresas Lamongan*. *JPIM (Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen)*, 4(3), 1069-1084.
- KBBI. (2016). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. (Online) Diakses pada tanggal 23 Januari 2024 <http://kbbi.web.id/pusat>
- Komar, R. (2014). *Hotel Management*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Larasati, S. (2015). *Excellent Hotel Operational*. Ekulibria.
- Lianty, F. R., & Anita, J. (2019). *TA: Perancangan Comfy Prime Hotel Bintang Empat Dengan Pendekatan Arsitektur Minimalis di Bandung*. Doctoral dissertation, Institut Teknologi Nasional Bandung.
- Mayangsari, E. (2020). *Tinjauan Kenyamanan Fisik Pada Fasilitas Kamar Tidur Di Hotel Kapsul Studi Kasus: Hotel Shakti Capsule Bandung*. Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia.
- Miraza, A. (2019). *Tinjauan Tentang Tugas dan Peran Receptionist Pada PT. Dssp Power Mas Utama di Jakarta*. *Jurnal Sekretari Vol*, 6(1).
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. Remaja Rosdakarya

- Noviardy, A., & Aprillia, E. N. (2019). *Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Receptionist Dalam Menangani Tamu Check-in di Azza Hotel Palembang*. In Prosiding Seminar Hasil Penelitian Vokasi (Semhavok) (Vol. 1, No. 1, pp. 38-45).
- Nur, F. (2022). *TA: Peranan HOD Front Office Dalam Mengatasi Komplain di Emersia Malioboro Hotel*. Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Lampung.
- Prasetyo, I. (2014). *The Use of Patient-Controlled*. PLS FIP Universitas Negeri Yogyakarta, 6, 11.
- Putri, E. D. H. (2015). *Peranan Housekeeping Dalam Meningkatkan Kenyamanan Tamu di The Sahid Rich Yogyakarta*. Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata dan Budaya, 6(2).
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Selfianita, S., & Choir, I. M. (2021). *Analisis Kualitas Dan Kuantitas Kerja Karyawan Receptionist di Rocky Hotel Padang*. Jurnal Pariwisata Bunda, 1(2), 33-38.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Wandhi, M. F., Berybe, Y. P. H., & Ukar, Y. K. (2023). *Peningkatan Kapasitas Receptionist dalam Penggunaan Visual Hotel Program di Sudamala Resort Komodo*. Jurnal Penelitian Terapan Mahasiswa, 1(2), 159-170.
- Widjanarto, B. & R. (2016). *Konsep Dasar dalam Pengumpulan Data dan Penyajian Data*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Yoky, A. (2021). *Peran Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Tanjungpinang Dalam Upaya Penanganan Keamanan dan Keselamatan Pelayaran di Tanjungpinang*. Karya Tulis.