

TUGAS AKHIR
PENANGANAN CHECK IN TAMU LUXURY ESCAPE
OLEH GUEST SERVICE AGENT
DI NUSA DUA BEACH HOTEL & SPA



POLITEKNIK NEGERI BALI

Putu Steela Delina Shandra

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN CHECK IN TAMU LUXURY ESCAPE
OLEH GUEST SERVICE AGENT
DI NUSA DUA BEACH HOTEL & SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Putu Steela Delina Shandra
NIM 2115823029**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR
PENANGANAN CHECK IN TAMU LUXURY ESCAPE
OLEH GUEST SERVICE AGENT
DI NUSA DUA BEACH HOTEL & SPA

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

Putu Steela Delina Shandra
NIM 2115823029

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN CHECK IN TAMU LUXURY ESCAPE OLEH GUEST SERVICE AGENT DI NUSA DUA BEACH HOTEL & SPA

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing
dan Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
pada 13 Agustus 2024

Pembimbing I,

Drs. Nyoman Kanca, M.Par.
NIP. 196012311990111001

Pembimbing II,

Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par.
NIP. 198407202008122002

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI



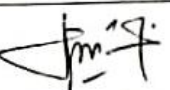


Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par.
NIP. 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN CHECK IN TAMU LUXURY ESCAPE OLEH GUEST SERVICE AGENT DI NUSA DUA BEACH HOTEL & SPA

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator
Program Studi Politeknik Negeri Bali pada 13 Agustus 2023

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Drs. I Nyoman Kanca, M.Par. NIP. 196012311990111001	
Anggota	Ayu Dwi Yulianthi, S.E., M.Si.Ak NIP. 198507152010122002	
Anggota	Raden Roro Rieta Anggraheni, S.Pd., M.Hum. NIP. 198901172022032007	

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



Kadec Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng
NIP. 199011112022032009



POLITEKNIK NEGERI BALI

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

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putu Steela Delina Shandra
NIM : 2115823029
Program Studi : D-III Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**PENANGANAN CHECK IN TAMU LUXURY ESCAPE
OLEH GUEST SERVICE AGENT
DI NUSA DUA BEACH HOTEL & SPA**

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, 2 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,

Putu Steela Delina Shandra

NIM. 2115823029

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul Penanganan Check In Tamu Luxury Escape oleh Guest Service Agent di Nusa Dua Beach Hotel & Spa dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan penanganan check in tamu luxury escape oleh guest service agent di Nusa Dua Beach Hotel & Spa serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi DIII Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Untuk itu pada kesempatan yang baik ini, penulis mengucapkan 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, S.ST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Koordinator Program Studi DIII Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Drs. I Nyoman Kanca, M.Par, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam tugas akhir ini.

6. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam tugas akhir ini.
7. Bapak Oslan, selaku Training Manager Nusa Dua Beach Hotel & Spa yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk melakukan pengamatan di Nusa Dua Beach Hotel & Spa.
8. Ibu Diah, selaku Human Resources Coordinator Nusa Dua Beach Hotel & Spa yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk melakukan pengamatan di Nusa Dua Beach Hotel & Spa.
9. Ibu Arini, selaku Front Office Department Manager Nusa Dua Beach Hotel & Spa yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan pengamatan di Front Office Department.
10. Ibu Yuni, selaku Guest Service Agent Nusa Dua Beach Hotel & Spa yang telah memberikan kesempatan dan dukungan untuk melakukan pengamatan di Guest Service Agent.
11. Seluruh Staff Guest Service Agent Nusa Dua Beach Hotel & Spa yang memberikan dukungan dan arahan selama kegiatan pengamatan di Guest Service Agent.
12. Bapak dan Ibu dosen Program Studi DIII Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
13. Alm. I Ketut Roy Rumasta dan Ni Made Dwi Handayani, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil serta memberikan dukungan, cinta, doa, inspirasi dan motivasi baik secara finansial maupun spiritual.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali guna menambah ilmu pengetahuan.

Badung, Agustus 2024

Penulis



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Dan Manfaat Penulisan.....	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Teori Hotel	8
B. Teori Front Office Department	12
C. Teori Guest Service Agent.....	13
D. Teori Tamu.....	15
E. Teori Check In	17
F. Teori Penanganan.....	17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	18
A. Lokasi Dan Sejarah Perusahaan.....	18
B. Bidang Usaha Dan Fasilitas Perusahaan.....	20
C. Struktur Organisasi Perusahaan	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
A. Penanganan Check-in Tamu Luxury Escape	47
B. Hambatan yang Dihadapi dan Solusinya	63
BAB V PENUTUP.....	66
A. Simpulan	66
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar di Nusa Dua Beach Hotel & Spa	21
Table 3.2 Restoran dan Bar di Nusa Dua Beach Hotel & Spa.....	25
Tabel 3.3 Venue di Nusa Dua Beach Hotel & Spa	27



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Nusa Dua Beach Hotel & Spa.....	18
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Front Office Department.....	39
Gambar 4.1 Seragam <i>Front Office Department</i>	48
Gambar 4.2 Standar <i>Grooming</i> Rambut Wanita.....	49
Gambar 4.3 Standar Kuku di Nusa Dua Beach Hotel & Spa.....	49
Gambar 4.4 Alat Tulis <i>Guest Service Agent</i>	50
Gambar 4.5 Alat Tulis di Area <i>Front Desk</i>	51
Gambar 4.6 Daftar <i>Expected Arrival</i>	51
Gambar 4.7 <i>Welcome Pack</i> dan <i>Spa's Voucher</i>	52
Gambar 4.8 Stok Oshibori.....	53
Gambar 4.9 Oshibori.....	54
Gambar 4.10 Detail Reservasi pada Sistem Opera	55
Gambar 4.11 Tamu Melengkapi Kartu Registrasi	56
Gambar 4.12 Hasil <i>Scan</i> Paspur pada Sistem	57
Gambar 4.13 Mesin <i>Issue</i> Kunci.....	57
Gambar 4.14 Struk Deposit Tamu	58
Gambar 4.15 Gelang <i>Luxury Escape</i>	60
Gambar 4.16 Hasil <i>Scan</i> Kartu Registrasi pada Sistem.....	61
Gambar 4.17 <i>Filling Cabinet Front Office Department</i>	62
Gambar 4.18 APOA <i>Check-in</i>	62
Gambar 4.19 Ketentuan Penambahan Jumlah Tamu	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi Nusa Dua Beach Hotel & Spa

Lampiran 2 Fasilitas Hotel

Lampiran 3 Lembar Bimbingan

Lampiran 4 Surat Keterangan Layak Uji



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Nusa Dua Beach Hotel & Spa adalah merupakan salah satu hotel bintang 5 yang terletak di kawasan *Indonesia Tourism Development Corporation* atau disingkat ITDC. Nusa Dua Beach Hotel & Spa memiliki total 335 kamar dengan nuansa tradisional Bali. Dalam operasionalnya, hotel ini memiliki beberapa departemen diantaranya yaitu; *Front Office Department, Housekeeping Department, Food & Beverage Department, Security, Engineering Department, Human Resources Department, dan Sales and Marketing Department*. Selama kurun waktu 6 bulan, penulis mendapatkan kesempatan melakukan kegiatan Praktek Kerja Lapangan di *Front Office Department* khususnya di bagian *Guest Service Agent*.

Guest Service Agent merupakan salah satu bagian dari *Front Office Department* yang bertugas untuk menangani *check in* dan *check out* tamu. Tamu yang melakukan *check in* di Nusa Dua Beach Hotel & Spa ada berbagai jenis, mulai dari tamu reguler hingga tamu yang memiliki benefit khusus, seperti *All Inclusive*, *Kappa*, dan juga *Luxury Escape*.

Luxury Escape merupakan suatu agen perjalanan dari Australia yang mengatur berbagai aspek perencanaan liburan dari tamunya. Dikarenakan kerjasama antara hotel dengan agen ini, maka tamu dari agen *Luxury Escape* akan mendapatkan benefit khusus dari hotel yaitu *voucher spa, free flow cocktail*, satu kali transportasi

gratis, sarapan, makan siang (2 menu), dan makan malam (2 menu). Ada beberapa perbedaan dalam proses *check in* dari tamu *luxury escape* ini dengan proses *check in* biasa yaitu salah satunya adalah tamu *luxury escape* akan diberikan penanda berupa gelang pada akhir registrasi dan tentunya ada beberapa hambatan yang kadang terjadi selama proses *check in*. Tamu Luxury Escape sendiri sebagian besarnya merupakan tamu FIT atau individual. Selama melakukan Praktek Kerja Lapangan, penulis sudah beberapa kali menangani tamu dengan paket *Luxury Escape*, dalam sehari biasanya hotel akan menerima 5 – 10 tamu *luxury escape*.

Penulisan tugas akhir ini memakai dua referensi tugas akhir terdahulu yang memiliki kesamaan dengan tugas akhir penulis sebagai bahan perbandingan. Tugas Akhir yang pertama dengan judul “Prosedur Penanganan Check-In Tamu FIT Melalui Reservasi oleh Guest Service Agent pada The Jayakarta Bali Beach Resort, Residence & Spa” karya (Rasdayantie, dkk, 2019). Pada tugas akhir ini membahas tahapan-tahapan dalam penanganan *check in* tamu FIT melalui reservasi oleh *guest service agent*. Adapun tahapan yang pertama yaitu tahapan persiapan yang menyangkut persiapan diri, yang kedua adalah tahapan penanganan *check in* mulai dari menyambut tamu sampai dengan menyerahkan kunci kamar ke tamu, tahapan yang ketiga yaitu tahap akhir yang merupakan kegiatan akhir setelah *check in* tamu seperti memperbaharui data tamu pada sistem.

Berbeda dengan tugas akhir yang kedua dengan judul “Prosedur Penanganan Check In Melia Reward Member oleh GSA pada Hotel Melia Bali Indonesia” karya (Widiantari, dkk, 2020). Pada tugas akhir ini membahas tahapan dalam penanganan *check in* Melia Reward Member oleh GSA namun tahapannya lebih singkat

dibandingkan tugas akhir pertama. Adapun tahapan-tahapannya adalah tahap pertama yaitu menyangkut persiapan diri, persiapan pembagian kerja, persiapan area kerja, dan persiapan *check in*. Tahapan yang kedua yaitu tahapan pelaksanaan kedatangan tamu mulai dari menyambut tamu yang datang hingga memanggil *bellboy* untuk mengantar tamu, kemudian membarui data tamu ke sistem.

Adapun perbandingan antara tugas akhir dengan judul “Prosedur Penanganan Check-In Tamu FIT Melalui Reservasi oleh Guest Service Agent pada The Jayakarta Bali Beach Resort, Residence & Spa” karya (Rasdayantie, dkk, 2019) dengan penulisan tugas akhir ini yaitu tempat observasi dan jenis tamu yang berbeda. Perbandingan antara tugas akhir ini dengan tugas akhir kedua dengan judul “Prosedur Penanganan Check In Melia Reward Member oleh GSA pada Hotel Melia Bali Indonesia” karya (Widiantari, dkk, 2020) yaitu tempat observasi dan jenis tamu yang berbeda.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk membahas tentang “Penangan Check In Tamu Luxury Escape oleh Guest Service Agent di Nusa Dua Beach Hotel & Spa”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah penanganan *check in* tamu *luxury escape* oleh *Guest Service Agent* di Nusa Dua Beach Hotel & Spa?

2. Apa saja hambatan-hambatan saat penanganan *check in* tamu *luxury escape* oleh *Guest Service Agent* di Nusa Dua Beach Hotel & Spa dan bagaimana solusinya?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat dari penulisan tugas akhir dengan judul Penanganan *Check In* Tamu *Luxury Escape* oleh *Guest Service Agent* di Nusa Dua Beach Hotel & Spa adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah:

- a. Mendeskripsikan penanganan *check in* tamu *luxury escape* oleh *guest service agent* di Nusa Dua Beach Hotel & Spa
- b. Menjelaskan hambatan-hambatan yang dihadapi oleh *guest service agent* dalam menangani *check in* tamu *luxury escape* di Nusa Dua Beach Hotel & Spa dan menjelaskan solusinya.

2. Manfaat Penulisan

Manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir ini adalah:

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Diploma III di Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali dan menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *front office*.

- 2) Mengetahui secara detail tentang penanganan *check in* tamu *luxury escape* di Nusa Dua Beach Hotel & Spa.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali
- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *front office*.
 - 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi dosen pengajar dalam penyusunan buku ajar tentang penanganan tamu *luxury escape*.
- c. Bagi Perusahaan
- 1) Sebagai masukan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam peningkatan penanganan *check in* tamu *luxury escape*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode Pengumpulan Data

Metode dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Metode Observasi adalah metode pengumpulan data dan informasi dengan melakukan pengamatan serta terlibat secara langsung dan melakukan pencatatan tentang Penanganan *Check-in* Tamu *Luxury Escape* oleh *Guest Service Agent* di Nusa Dua Beach Hotel & Spa. Adapun hal-hal yang diobservasi di antaranya

mengamati tahapan yang dilakukan saat melakukan proses *check-in* tamu *luxury escape*, mengamati dan terlibat langsung dalam penggunaan sistem Opera, mencatat dan melihat langsung dokumen pendukung yang dipersiapkan pada saat melakukan proses *check in* tamu *luxury escape*.

b. Wawancara

Metode wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab langsung dengan narasumber. Tanya jawab ini penulis lakukan langsung dengan ibu Ayu Fitri selaku *Guest Service Agent staff*, data yang diperoleh melalui wawancara ini adalah tentang penanganan *check in* tamu *luxury escape* oleh *guest service agent* di Nusa Dua Beach Hotel & Spa.

c. Studi Kepustakaan

Metode Kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan cara membaca buku dan artikel yang berhubungan dengan tugas akhir ini, yaitu mengenai penanganan *check in* tamu *luxury escape* oleh *guest service agent* di Nusa Dua Beach Hotel & Spa.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis yang digunakan oleh penulis adalah metode analisis deskriptif kualitatif, yaitu menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi dan situasi dari berbagai data yang dikumpulkan melalui wawancara dan pengamatan langsung di Nusa Dua Beach Hotel & Spa.

Metode penyajian hasil yang digunakan penulis adalah metode formal dan informal. Metode formal merupakan metode penyajian hasil dengan menggunakan

gambar dan tabel. Kemudian metode informal merupakan metode penyajian hasil dengan menggunakan untaian kata-kata dalam pemaparannya.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Dari uraian mengenai Penanganan *Check-in* Tamu *Luxury Escape* oleh *Guest Service Agent* di Nusa Dua Beach Hotel & Spa, maka kesimpulan yang didapat penulis adalah sebagai berikut:

1. Dalam penanganan *check-in* tamu *Luxury Escape*, *Guest Service Agent* melalui 3 tahapan yaitu:

a. Tahap Persiapan, yang dibagi menjadi 2 bagian yaitu:

1) Persiapan diri, merupakan tahap awal yang dilakukan seorang *Guest Service Agent* mulai dari datang tepat waktu, menggunakan seragam lengkap, hingga memperhatikan kebersihan dan kerapian diri.

2) Persiapan alat kerja dan area kerja, merupakan tahapan yang dilakukan *Guest Service Agent* sesampainya di area kerja, mulai dari membersihkan area *frontdesk* hingga memeriksa apakah semua peralatan kerja berfungsi dengan baik.

b. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan yaitu dimulai dari menyambut tamu ketika tiba di area *frontdesk*, memberikan *oshibori* kepada tamu, menanyakan reservasi tamu, memeriksa detail reservasi tamu, meminta tamu untuk mengisi kartu registrasi, memindai kartu identitas milik tamu, membuat kunci kamar, menanyakan terkait deposit kepada tamu, menjelaskan fasilitas dan ketentuan hotel, menjelaskan

benefit *luxury escape* yang didapatkan oleh tamu, dan yang terakhir yaitu memanggil *bellboy* untuk mengarahkan tamu ke kamarnya.

c. Tahap Penutup

Pada tahap penutup ini *Guest Service Agent* melakukan pembaharuan data tamu pada sistem yang disesuaikan dengan kartu registrasi yang tadinya sudah diisi oleh tamu. Setelah melakukan pembaharuan data, kemudian *Guest Service Agent* memindai (*scan*) kartu registrasi tersebut beserta konfirmasi pemesanan dari tamu, kemudian memasukkannya ke dalam sistem Opera. Setelah itu, formulir registrasi beserta konfirmasi pemesanan tamu dimasukkan ke dalam kabinet khusus sesuai dengan nomor kamar tamu tersebut. Kemudian tahapan terakhir yaitu, *Guest Service Agent* memperbaharui status tamu di aplikasi APOA (Aplikasi Pelaporan Orang Asing) menjadi *check-in*.

2. Dalam penanganan *check-in* tamu *Luxury Escape*, *Guest Service Agent* mengalami beberapa hambatan. Berikut adalah hambatan-hambatan yang dihadapi *Guest Service Agent* beserta dengan solusinya.

a. Jumlah tamu yang akan menginap tidak sesuai dengan jumlah yang ada di dalam reservasi sehingga tamu wajib membayar biaya tambahan sesuai dengan penambahan jumlah tamu.

b. *Guest Service Agent* melupakan salah satu prosedur saat proses registrasi, yaitu menanyakan dan menawarkan terkait deposit kepada tamu. Hal ini dapat diatasi dengan menanyakan kepada tamu jika kebetulan tamu datang ke area *frontdesk*, *Guest Service Agent* juga bisa melakukan *overhandle* kepada rekan yang lain,

sehingga rekan yang lain juga bisa menanyakan terkait deposit tersebut ketika bertemu dengan tamu tersebut.

c. Tamu datang sebelum waktu *check-in*, sehingga besar kemungkinan kamar yang diperuntukkan untuk tamu belum siap untuk ditempati, hal ini dapat diatasi dengan meminta maaf kemudian menawarkan kepada tamu untuk bersantai terlebih dahulu di area *lobby bar* sembari menunggu kamar siap, *Guest Service Agent* juga menginformasikan kepada bagian *Housekeeping* agar kamar tamu tersebut segera disiapkan. Solusi lain yang bisa dilakukan jika kamar tidak kunjung siap adalah meminta kepada *Duty Manager* agar mencari kamar lain yang sudah siap untuk ditempati tamu tersebut.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan mengenai kendala-kendala yang dihadapi *Guest Service Agent* pada saat menangani proses *check-in* tamu *Luxury Escape*, maka penulis dapat memberikan beberapa saran, yaitu sebagai berikut:

1. Sebaiknya pihak Reservasi melakukan konfirmasi ulang kepada pihak *Luxury Escape* setidaknya satu hari sebelum kedatangan tamu terkait dengan detail pemesanan, salah satunya adalah jumlah orang yang akan menginap. Hal ini untuk menghindari adanya komplain dari tamu ketika melakukan proses registrasi dikarenakan harus membayar biaya tambahan.
2. Sebaiknya *Guest Service Agent* membawa *taks list* saat melakukan proses penanganan *check-in*. Hal ini mungkin bukan hal yang serius, akan tetapi apabila terjadi terus menerus maka akan membuat kinerja *Guest Service Agent* tersebut

kurang bagus. Jadi sebaiknya *Guest Service Agent* membawa *taks list* yang berisi tahapan proses penanganan *check-in* sampai benar-benar hapal dengan setiap tahapannya.

Sebaiknya pihak reservasi dan travel agent menginformasikan kepada tamu bahwa standar *check-in* di Nusa Dua Beach Hotel & Spa adalah pukul 15.00 WITA saat mengirimkan konfirmasi pemesanan. Hal ini dilakukan agar tamu tidak komplain ketika kamarnya belum siap sebelum jam 15.00 WITA.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Aulina, N. U. (2022). Standar Prosedur Check-In dan Check-Out pada Hotel Duta Syari'ah Palembang. *Jurnal Pariwisata Darussalam 1*.
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono. (2016). *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Dewi, A. A., & Muhamad, N. (2023). Penerapan prosedur check in oleh resepsionis di jambuluwuk oceano seminyak hotel. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 94-100.
- Heryantika, D. (2017). *Analisis beban kerja Guest Service Agent dan Belldriver pada Front Office Department di Tjokro Pekanbaru Hotel*. Pekanbaru: Universitas Riau.
- Kemendikbud. (2016). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Daring*. Retrieved from KBBI V: <https://kbbi.kemendikbud.go.id/entri/Penanganan> (online) diakses pada tanggal 31 Januari 2024
- Komar, R. (2014). *Hotel Management*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Nurhidayah, B. (2017). *Kualitas Pelayanan Front Office Department Syariah Hotel Solo Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu Individual*. Surakarta: Fakultas Ushuluddin dan Dakwah.
- Prakoso, P. A. (2017). *Front Office Praktis Administrasi dan Kerja*. Yogyakarta: Gava Media.
- Pramudia, H., Meirina, I., & Chair. (2017). *Hotel Room Division Management*. Depok: Kencana.
- Sambodo, A. (2020). *Kantor Depan Hotel*. Makasar: Nas Media Pustaka.
- Sasmita, L. (2017). *Peran Guest Service Agent dalam Penangan Daytripper di Mayang Sari Beach Resort Bintan Kepulauan Riau*. Pekanbaru: Universitas Riau.