

TUGAS AKHIR
PELAYANAN GUEST CHECK-IN DIAMOND MEMBER
OLEH FRONT DESK AGENT
DI SOFITEL BALI NUSA DUA BEACH RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Nyoman Regina Jana Putri

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024

TUGAS AKHIR
PELAYANAN GUEST CHECK-IN DIAMOND MEMBER
OLEH FRONT DESK AGENT
DI SOFITEL BALI NUSA DUA BEACH RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Nyoman Regina Jana Putri
NIM. 2115823161

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

TUGAS AKHIR

PELAYANAN GUEST CHECK-IN DIAMOND MEMBER OLEH FRONT DESK AGENT DI SOFITEL BALI NUSA DUA BEACH RESORT

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Nyoman Regina Jana Putri
NIM. 2115823161**

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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN GUEST CHECK-IN DIAMOND MEMBER OLEH FRONT DESK AGENT DI SOFITEL BALI NUSA DUA BEACH RESORT

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

Pembimbing I,

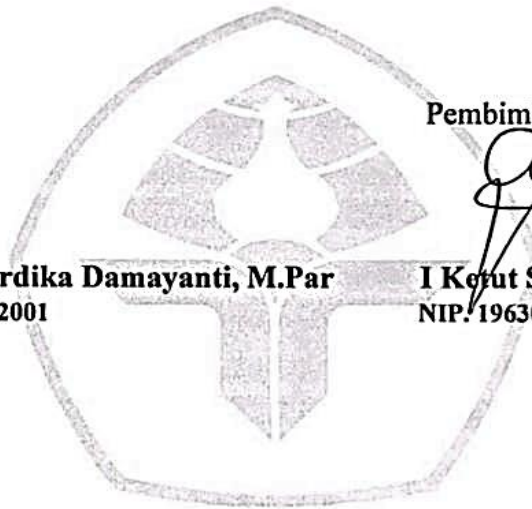


Dra. I A Kade Werdika Damayanti, M.Par
NIP. 196405011990112001

Pembimbing II,



I Ketut Suarta, S.E., M.Si
NIP. 196309151990031002



JURUSAN PARIWISATA

Mengetahui :

Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali


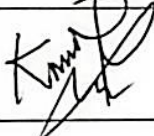

POLITEKNIK NEGERI BALI



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

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR
PELAYANAN GUEST CHECK-IN DIAMOND MEMBER
OLEH FRONT DESK AGENT
DI SOFITEL BALI NUSA DUA BEACH RESORT

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

	Nama Tim Penguji	Tanda tangan
Ketua	Dra. I A Kade Werdika Damayanti, M.Par. NIP. 196405011990112001	
Anggota	Drs. I Nyoman Kanca, M.Par. NIP. 196012311990111001	
Anggota	Tyas Raharjeng Pamularsih, S.Ant., M.Sc. NIP. 199001132019032015	

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

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 : Ni Nyoman Regina Jana Putri
NIM : 2115823161
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**" PELAYANAN GUEST CHECK-IN DIAMOND MEMBER
OLEH FRONT DESK AGENT
DI SOFITEL BALI NUSA DUA BEACH 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, 15 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

METER TEMPEL
41F2ALX37760517-1
Ni Nyoman Regina Jana Putri
NIM. 2115823161

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya sehingga tugas akhir dengan judul Pelayanan Guest Check-In Diamond Member Oleh Front Desk Agent di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Guest Check-In Diamond Member Oleh Front Desk Agent di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort serta melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini penulis banyak mendapatkan saran, bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Koordinator Program Studi D-III Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dra. Ida Ayu Kade Werdika Damayanti, M.Par, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam pembuatan Tugas Akhir.
6. I Ketut Suarta S.E., M.Si, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam pembuatan Tugas Akhir.

7. Bapak Gerald Tohjaya selaku Training Manager di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.
8. Seluruh staf Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan Tugas Akhir.
9. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D-III Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
10. Bapak I Nyoman Suarjana dan Ni Wayan Wiwik Sunasrsih selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan laporan ini.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan Tugas Akhir ini.

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

Badung, Agustus 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	4
D. Metode Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Hotel	8
B. <i>Front Office Department</i>	12
C. Pengertian Pelayanan.....	13
D. Tamu	14
E. Pengertian Check-In	16
F. Pengertian <i>Membership</i>	17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	18
A. Lokasi dan Sejarah Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort	18
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort	20
C. Struktur Organisasi Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
A. Pelayanan <i>Guest Check-In Diamond Member</i> Oleh <i>Front Desk Agent</i> di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.....	37
B. Kendala – kendala dan solusi dalam Pelayanan <i>Guest Check-In Diamond Member</i> Oleh <i>Front Desk Agent</i> di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort	53

BAB V PENUTUP	8
A. Simpulan	8
B. Saran	9
DAFTAR PUSTAKA	11
LAMPIRAN.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar	20
Tabel 3.2 Restoran dan Bar	21
Tabel 3.3 Venue	22

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.....	18
Gambar 3.2 Luxury Room Pool Access.....	21
Gambar 3.3 Cucina Restaurant	22
Gambar 3.4 Kecak Grand Ballroom.....	23
Gambar 3.5 So Spa Beach Gazebo	24
Gambar 3.6 Struktur Organisasi Hotel Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort	31
Gambar 3.7 Struktur <i>Front Office</i> Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort	32
Gambar 4.1 Grooming	40
Gambar 4.2 Preparing registration card and key jacket	41
Gambar 4.3 Checking reservation of guest diamond member	43
Gambar 4.4 Receipt deposit by cash	49
Gambar 4.5 Update guest profile in system	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. *Update Guest Profile in Opera System*

Lampiran 2. *Daftar Price Upsell of Hotel Product*

Lampiran 3. *Gym Recreation Facilities Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort*

Lampiran 4. *Accor Plus Explorer Benefits*

Lampiran 5. *Shuttle Bus Schedule to Bali Collection*

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort merupakan hotel mewah bintang 5 yang menjadi salah satu bagian dari *Accor Group International* yang menawarkan nuansa *luxury* Perancis yang dipadukan dengan esensi tradisi lokal. Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort mulai beroperasional pada tanggal 20 Desember 2013 dengan total kamar 415 kamar dan berlokasi di kawasan ITDC Lot N5 Nusa Dua, Bali. Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort dalam kelancaran pelayanan dan operasionalnya memiliki beberapa departemen yang berperan penting di bidangnya masing-masing, yaitu: *Front Office Department*, *Food and Beverage Department*, *Housekeeping Department*, *Security Department*, *Sales & Marketing Department*, *Finance Department*, dan *Human Resource Department*.

Front Office Department merupakan salah satu departemen penting yang menjadi *first and last impression* bagi seluruh tamu, menjadi pusat kendali hotel, tempat untuk penanganan layanan *check-in* dan *check-out*, menangani keluhan tamu dan juga tempat segala pemberian informasi mengenai fasilitas hotel maupun luar hotel. Menurut Bagyono (2016) kantor depan atau *Front Office* berasal dari bahasa Inggris yang terdiri dari kata "Front" yang artinya depan, dan "Office" berarti kantor. Jadi *Front Office* merupakan sebuah department di hotel yang letaknya di bagian depan. Dengan lokasi dibagian depan maka kantor depan termasuk department yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu.

Menurut Prakoso (2017:45) *receptionist* adalah salah satu seksi dari *Front Office* yang mempunyai tanggung jawab akan penanganan tamu tersebut check-in, stay sampai check-out. *Front Desk Agent* merupakan salah satu *section* yang berada di *Front Office Department* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort yang memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan terbaiknya bagi setiap tamu, khususnya dalam pelayanan untuk tamu *check-in* dengan tamu member. Menurut Blackwell yang dikutip oleh Santoso (2016:3), *membership* adalah kegiatan dalam mencapai dukungan status formal dalam sebuah kelompok. Dalam hotel Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort tingkatan member salah satunya adalah *Diamond Member*. *Diamond Member* merupakan salah satu tingkatan member ke-5 dari 6 tingkatan *Member* yang dimiliki oleh *Accor Group International* yang dimana tamu tersebut akan mendapat pelayanan yang khusus dari *Front Desk Agent* pada saat pelayanan proses *check-in* di hotel serta mendapat beberapa benefit yang sudah ditentukan dengan syarat dan ketentuan yang berlaku di hotel.

Pebrianti (2020) yang melakukan observasi tentang “Penanganan *Check-in* Tamu FIT (*Free Individual Traveler*) Marriot Bonvoy Silver Elite Oleh *Guest Service Agent* Di The Westin Resort Nusa Dua Bali”, dimana pada laporan tersebut dijelaskan bahwa terdapat beberapa prosedur yang dilakukan oleh *Guest Service Agent* dalam melayani tamu *check-in* di The Westin Resort Nusa Dua Bali. Prosedur yang dilakukan adalah persiapan diri yang benar, melakukan *greeting* kepada tamu saat tamu tiba, memberikan *welcome drink*, meminta paspor atau *id card* tamu, *receptionist* memberikan tamu *registration form*, memastikan nama reservasi tamu sudah benar dari berapa hari menginap di hotel, jenis kamar yang

dipesan sudah benar, *benefit* yang didapatkan sebagai member dan memastikan pembayaran tamu Kembali, memberikan kunci kamar dan memanggil *bellman* untuk mengantar tamu ke kamar. Beberapa hambatan yang dialami oleh Pebrianti (2020) adalah kesalahan pada pemesanan kamar tamu, adanya *early check-in*, dan lambannya saat pelayanan *check-in*.

Berbeda dengan Karang (2021) melakukan observasi tentang “Penanganan *Check-In VIP Guest Oleh Guest Experience Ambassador* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort”, dimana pada laporan tersebut menjelaskan seorang Guest Experience Ambassador berperan memberikan pelayanan dan kepercayaan tamu serta sebagai jembatan antara tamu dengan pihak manajemen hotel. Prosedur yang dilakukan adalah menyambut tamu VIP dengan ramah dan profesional, mendistribusikan amenities untuk menyambut tamu VIP, menjawab pertanyaan dan permintaan tamu VIP mengenai hotel, menangani keluhan tamu, dan menawarkan layanan tambahan kepada tamu, serta mencatat beberapa referensi mengenai tamu tersebut. Beberapa hambatan yang dialami oleh Karang (2021) adalah tambahan amenities VIP yang mendadak, permintaan tamu VIP yang belum bisa dipenuhi oleh manajemen hotel karena berdasarkan *availability*.

Berdasarkan beberapa hasil observasi yang terdahulu, untuk Pelayanan *check-in Diamond Member Oleh Front Desk Agent* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort belum diobservasi sebelumnya, namun secara umum kedua Tugas Akhir yang ditulis oleh Pebrianti (2020) dan Karang (2021) sama-sama berkait bagaimana menangani dan melayani tamu dengan benar sesuai dengan prosedur yang ada. Berdasarkan hal tersebut, maka penulis tertarik untuk membahas tentang

“Pelayanan *Guest Check-In Diamond Member* Oleh *Front Desk Agent* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Pelayanan *Guest Check-In Diamond Member* oleh *Front Desk Agent* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort?
2. Kendala apa saja yang dihadapi oleh *Front Desk Agent* dan solusi dalam Pelayanan *Guest Check-In Diamond Member* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

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

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan yaitu:

- a. Untuk mengetahui bagaimana Pelayanan *Guest Check-In Diamond Member* oleh *Front Desk Agent* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort
- b. Untuk mengetahui kendala dan cara mengatasinya dalam Pelayanan *Guest Check-In Diamond Member* oleh *Front Desk Agent* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.

2. Manfaat Penulisan

Kegunaan penulisan tugas akhir ini antara lain:

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali dan diharapkan mahasiswa dapat menambah wawasan, pengetahuan dan kemampuan mengenai *Front Office Department*.
- 2) Sebagai landasan tolak ukur dalam penerapan teori dan praktik di bangku kuliah dengan yang diterapkan dalam industri perhotelan untuk membentuk karakter profesional dalam dunia *hospitality*.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai sumber landasan guna menambah referensi informasi terhadap perkembangan pada dunia industri perhotelan yang bisa menjadi bahan ajar di bangku perkuliahan dalam bidang *front office*, sehingga bahan ajar di kampus dapat selalu terbaru dengan perkembangan industri perhotelan.
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide dalam penulisan tugas akhir, sehingga bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dapat dijadikan referensi dalam penyusunan tugas akhir.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan untuk tamu.

- 2) Sebagai masukan khususnya pada *Front Desk Agent* supaya ada tindak lanjut terhadap segala permasalahan yang sering dihadapi di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

- a. Metode Observasi, yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengamati, memahami dan terlibat langsung dalam Pelayanan *Guest Check-in Diamond Member* Oleh *Front Desk Agent* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort. Metode ini juga didukung dengan dokumentasi berupa gambar.
- b. Metode Wawancara, yaitu metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab secara langsung kepada yang lebih ahli atau paham akan pekerjaan yang dilakukan. Seperti contohnya bertanya kepada Ibu Ni Wayan Ria Astiti selaku *Front Desk Agent* mengenai pengertian *Front Desk Agent* dan *Diamond Member*.
- c. Studi Kepustakaan, yaitu metode pengumpulan data dengan cara membaca literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas. Informasi itu dapat diperoleh dari buku-buku ilmiah, laporan penelitian, dan sumber sumber tertulis baik tercetak maupun elektronik lainnya mengenai pelayanan, *membership*, dan *check-in*.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode yang digunakan dalam penulisan laporan tugas akhir adalah dengan metode analisis deskriptif kualitatif dengan teknik pemaparan masalah dengan data-data yang didapatkan selama praktik kerja lapangan di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort dan dengan penyajian hasil berupa tanda-tanda seperti tabel, foto, dan lainnya. Metode ini dibantu dengan teknik penggabungan antara kata-kata dan tanda.

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pengamatan dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya tentang Pelayanan *Guest Check-In Diamond Member* Oleh *Front Desk Agent* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort, maka dapat disimpulkan bahwa *front desk agent* dalam melayani tamu *membership check-in* terlebih *Diamond Member* haruslah memiliki kemampuan dalam melayani tamu baik dari segi komunikasi, penguasaan computer terutama sistem yang digunakan di hotel, penampilan yang rapi, bersih dan mampu melayani tamu secara *professional*. Sesuai SOP. Adapun tahapan yang harus dilalui sebagai berikut:

- a. Tahap persiapan, yaitu persiapan diri, persiapan operasional peralatan, dan persiapan dokumen.
- b. Tahap Pelaksanaan, yaitu menyambut tamu, memperkenalkan diri dan mempersilahkan tamu duduk, memberikan *welcome drink*, *front desk agent* akan meminjam identitas diri tamu, memeriksa dan melakukan konfirmasi terhadap reservasi tamu, melengkapi *registration card*, memproses deposit dan *other expenses*, memberikan kunci kamar, menjelaskan fasilitas hotel, dan mengantar tamu ke kamar.
- c. Tahap akhir, setelah menyelesaikan proses *check-in* untuk tamu, maka beberapa hal yang perlu dilakukan oleh *front desk agent* adalah melengkapi proses *check-in* yaitu; melakukan update data tamu melalui *OPERA System*, melakukan

update guarantee deposit, mengisi tanggal dan nama *registration card* dan memasukkan *registration card* tamu ke dalam docket.

Adapun kendala-kendala dalam Pelayanan *Guest Check-In Diamond Member* Oleh *Front Desk Agent* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort:

- a. Kesalahan pada penanganan jenis kamar tamu
- b. Pelayanan saat *check-in* terlalu lambat

B. Saran

Berdasarkan hasil pengamatan dan pembahasan yang telah diuraikan maka dapat ditemukan beberapa saran untuk *Front Office Department* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort dalam mengatasi masalah agar tidak terjadi lagi yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatkan ketelitian dan fokus khususnya terhadap bagian *room controller* saat mengerjakan sesuatu agar tidak terjadi kesalahan, seperti membuat reservasi kamar tamu dan *front desk agent* perlu melakukan *double check* melalui *system* terhadap reservasi tamu yang akan datang sehingga tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan
2. Perlunya meningkatkan kerja sama dengan sesama bagian *front office* untuk membantu *Private FDA Counter* dalam melayani *check-in* tamu *diamond member* dan departemen lainnya sehingga operasional berjalan dengan baik dan meminimalisir komplain dari tamu. Jika memungkinkan perlu juga menambah *staff front desk agent* untuk *Private Front Desk Agent (FDA) counter* agar saat

malakukan proses *check-in* berjalan lancar meskipun kadang ada permintaan fasilitas tambahan dari tamu

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2017). *Resepsionis Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Atmadjati, A. (2018). *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish.
- Bagyono. (2016). *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Chair, I. M., & Pramudia, H. (2017). *Hotel Room Division Management*. Depok: Kencana.
- Hermawan, B. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality*. PT. Nasya Expanding Manajemen.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Komar, R. (2014). *Manajemen Perhotelan*. Jakarta: PT. Grasindo Cetak Ulang Revisi.
- Larasati, S. (2016). *Excellent Hotel Operation*. Yogyakarta: Ekuilibra.
- Parantika, H. (2019). *Standarisasi Dapur Dalam Menunjang Pengolahan Makanan di Rio City Hotel Palembang*. Palembang: Universitas Bina Darma.
- Prakoso, P. A. (2017). *Front Office Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Santoso, J. (2016). *Persepsi Konsumen Terhadap Membership Card dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen*. Surabaya: Universitas Kristen Petra.