

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN RESERVASI KAMAR  
LONG STAY GUEST  
OLEH ELVIS BUTLER  
DI LV8 RESORT HOTEL CANGGU**

**Ni Made Ayu Sinta Dewi**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN RESERVASI KAMAR  
LONG STAY GUEST  
OLEH ELVIS BUTLER  
DI LV8 RESORT HOTEL CANGGU**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
Ni Made Ayu Sinta Dewi  
NIM 1915823036**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**PENANGANAN RESERVASI KAMAR  
LONG STAY GUEST  
OLEH ELVIS BUTLER  
DI LV8 RESORT HOTEL CANGGU**

Oleh  
**Ni Made Ayu Sinta Dewi**  
NIM 1915823036

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat  
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



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

Pembimbing II



**Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM**  
NIP.196208071990031001

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua,



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.**  
NIP. 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

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

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

Tlp. (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 : Ni Made Ayu Sinta Dewi  
NIM : 1915823034  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“PENANGANAN RESERVASI KAMAR  
LONG STAY GUEST  
OLEH ELVIS BUTLER  
DI LV8 RESORT HOTEL CANGGU”**

benar bebas dari plagiat. 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, Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Ni Made Ayu Sinta Dewi

NIM : 1915823034

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul PENANGANAN RESERVASI KAMAR LONG STAY GUEST OLEH ELVIS BUTLER DI LV8 RESORT HOTEL CANGGU ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan penanganan reservasi kamar *long stay guest* oleh Elvis Butler di Lv8 Resort Hotel Cangu.

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 penulis menyampaikan 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. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M. Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST. Par., M. Par. selaku Ketua Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini, serta telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan pada Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Seluruh dosen pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama menempuh pendidikan pada Politeknik Negeri Bali.
7. Ibu Krisna Dewi Umbara selaku General Manager di Lv8 Resort Hotel Cangu yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Lv8 Resort Hotel Cangu untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak Jeffry Piter selaku Human Capital & Business Service Senior Manager di Lv8 Resort Hotel Cangu yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Lv8 Resort Hotel Cangu untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak Putu Agus Wirawan selaku Front Office Manager di Lv8 Resort Hotel Cangu yang telah memberikan wawasan dan tata cara memberikan pelayanan yang baik untuk tamu, serta memberikan motivasi kepada penulis di dalam penulisan tugas akhir ini.

10. Bapak Dewa Gede Febian Chrisna Yoga selaku Duty Manager di Lv8 Resort Hotel Cangu yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis di dalam penulisan tugas akhir ini.
11. Seluruh karyawan Front Office Department di Lv8 Resort Hotel Cangu, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, wawasan, dan keterampilan kepada penulis mengenai tugas dan tanggung jawab sebagai Elvis Butler.
12. I Putu Rudianta dan Ibu Gusti Agung Ayu Komang Sutami, selaku orang tua penulis yang selalu memberikan kasih sayang, doa, materi, dan motivasi kepada penulis.
13. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan 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, Juli 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Tugas akhir.....	6
1. Tujuan Penulisan.....	6
2. Kegunaan Penulisan .....	7
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	8
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	8
2. Metode dan Teknik Analisa Data.....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>11</b>
A. Hotel.....	11
1. Pengertian Hotel.....	11
2. Klasifikasi Hotel Berdasarkan Lama Tamu Menginap di Hotel.....	12
3. Departemen –Departemen di Hotel.....	13
B. Front Office Department .....	18
1. Pengertian Front Office Departement .....	18
2. Seksi-seksi pada Front Office Departement.....	19
3. Butler.....	20
C. Reservasi Kamar.....	21
1. Pengertian Reservasi Kamar .....	21
2. Reservation.....	21
3. Sumber-Sumber Reservasi Kamar .....	22
4. Media Pemesanan Kamar.....	23
5. Penanganan Reservasi Kamar .....	25



D. Tamu/Pelanggan.....	26
1. Pengertian Tamu/Pelanggan.....	26
2. Jenis – Jenis Tamu .....	27
E. Sistem Komputer Hotel .....	29
1. Pengertian Sistem.....	29
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>31</b>
A. Lokasi dan Sejarah Lv8 Resort Hotel Canggü .....	31
1. Lokasi Lv8 Resort Hotel Canggü.....	31
2. Sejarah Lv8 Resort Hotel Canggü.....	32
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Lv8 Resort Hotel Canggü .....	33
1. Bidang Usaha Lv8 Resort Hotel Canggü .....	33
2. Fasilitas di Lv8 Resort Hotel Canggü .....	37
C. Struktur Organisasi.....	39
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
A. Penanganan Reservasi Kamar <i>Long Stay Guest</i> Selama 1 Bulan Dengan Tipe Kamar One Bed Room Suite With Ocean View Oleh Elvis Butler Di Lv8 Resort Hotel Canggü Dengan Menggunakan Aplikasi Whatsapp Chat Dan VHP System.....	46
1. Tahapan Persiapan .....	47
2. Tahap Pelaksanaan .....	54
3. Tahap Akhir .....	80
B. Kendala-Kendala yang Dihadapi Elvis Butler dalam Penanganan Reservasi Kamar <i>Long Stay Guest</i> di Lv8 Resort Hotel Canggü .....	81
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>85</b>
A. Simpulan .....	85
B. Saran.....	87

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Lv8 Resort Hotel Cangu.....	22
Gambar 4.1 Pakaian adat Bali.....	50
Gambar 4.2 Pakaian formal rapi. ....	50
Gambar 4. 3 Pakaian Endek Bali.50	
Gambar 4. 4 Pakaian batik. ....	50
Gambar 4. 5 Komputer.....	52
Gambar 4. 6 Printer. ....	52
Gambar 4. 7 <i>Handphone</i> . ....	53
Gambar 4. 8 EDC Mandiri.....	53
Gambar 4. 9 Kertas A4.....	53
Gambar 4. 10 Contoh <i>greeting chat</i> oleh Elvis Butler.....	58
Gambar 4. 11 Contoh <i>chat</i> menanyakan <i>period of stay</i> oleh Elvis Butler.....	59
Gambar 4. 12 Contoh <i>chat confirmation room availability</i> oleh Elvis Butler....	60
Gambar 4. 13 Contoh <i>chat room rate information</i> oleh Elvis Butler. ....	62
Gambar 4. 14 Contoh <i>chat room and hotel facilities</i> oleh Elvis.....	64
Gambar 4. 15 Contoh <i>chat</i> menagihkan <i>guest identity</i> oleh Elvis Butler.....	65
Gambar 4. 16 Contoh <i>chat reconfirm room rate</i> oleh Elvis Butler. ....	66
Gambar 4. 17 Contoh <i>chat reconfirm special request</i> oleh Elvis Butler. ....	67
Gambar 4. 18 Contoh <i>chat repeat guest room reservation</i> oleh Elvis Butler.....	68
Gambar 4. 19 Contoh <i>chat deposit information</i> oleh Elvis Butler.....	70
Gambar 4. 20 Contoh <i>chat collect payment deposit</i> oleh Elvis Butler. ....	71
Gambar 4. 21 Contoh <i>chat</i> menagihkan <i>payment slip</i> oleh Elvis Butler. ....	72
Gambar 4. 22 Contoh <i>chat up sale hotel product</i> oleh Elvis Butler. ....	73
Gambar 4. 23 Contoh <i>chat</i> mengirimkan <i>confirmation letter</i> oleh Elvis.....	74
Gambar 4. 24 Contoh <i>chat hotel policy information</i> oleh Elvis Butler. ....	76
Gambar 4. 25 Contoh <i>chat reconfirm unclear information</i> oleh Elvis. ....	77
Gambar 4. 26 Contoh <i>chat thanking the guest</i> oleh Elvis Butler.....	78
Gambar 4. 27 VHP system.....	80

## **DAFTAR BAGAN**

Bagan 3.1 Struktur Organisasi Front Office Departement.....	30
---	----

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Daftar tamu long stay guest di Lv8 Resort Hotel Canggü .....	5
--	---

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tipe- tipe kamar di Lv8 Resort Hotel Cangu

Lampiran 2. *Rebate form*.

Lampiran 3. Kupon 21% *discount* at Vue Beach Club.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan sektor yang ikut berperan penting dalam usaha peningkatan pendapatan perekonomian di Indonesia. Indonesia merupakan negara yang memiliki keindahan alam dan keanekaragaman budaya, sehingga dapat dijadikan sebagai daya tarik wisatawan domestik maupun mancanegara.

Daerah pariwisata yang terkenal di Indonesia yaitu Pulau Bali. Pulau Bali merupakan suatu pulau yang memiliki berbagai daya tarik wisata seperti dari segi kebudayaan, adat istiadat, tarian daerah, bangunan yang klasik, makanan dan wisata alam yang indah. Pulau Bali memiliki banyak julukan yaitu "*The Island of God*", "*The Morning of The Word*", "*The Island of Thousand Temple*", dan "*The Last Paradise of Earth*". *The Island of God* artinya Pulau Dewata, di Bali banyak penduduknya menghanturkan sesajen di tempat-tempat yang suci sebagai wujud rasa saling menghormati antara alam dan manusia. *The Morning of The Word* artinya paginya dunia, salah satu tempat di Bali yang sangat indah untuk menikmati matahari terbit yaitu Pantai Matahari Terbit, Sanur. *The Island of Thousand Temple* artinya Pulau Seribu Pura, di Bali banyak terdapat pura karena setiap rumah umat Hindu di Bali memiliki tempat suci yang bernama pura dan pura yang terkenal di Bali adalah Pura Besakih, Pura Luhur Lempuyang dan Pura Uluwatu. Julukan

Pulau Bali yang terakhir yaitu *The Last Paradise of Earth* artinya surga terakhir di bumi alasannya karena Bali memiliki wisata yang sangat sempurna, penduduk yang jujur, sopan dan ramah, alam yang mempesona, dan memiliki kebudayaan yang masih sangat kental yang telah diwariskan turun menurun. Dari julukan-julukan tersebut, wisatawan semakin penasaran khususnya bagi wisatawan yang belum pernah mengunjungi Pulau Bali dengan tujuan liburan, pernikahan, merayakan ulang tahun, ataupun menjalankan bisnis.

Sebelum mengunjungi destinasi wisata di Pulau Bali, para wisatawan akan memilih tempat akomodasi yang nyaman. Tipe akomodasi yang sering dipilih oleh wisatawan untuk menginap adalah hotel. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia online (2022) menyatakan “Hotel adalah bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang yang sedang dalam perjalanan; bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan dan minum”. Dari pengertian hotel tersebut dapat dijelaskan bahwa hotel adalah bangunan yang memiliki kamar lebih dari satu, yang akan disewakan untuk tamu yang sedang dalam perjalanan sebagai tempat untuk menginap dan juga dapat menikmati makanan dan minuman serta mendapatkan pelayanan dari karyawan hotelnya.

Lv8 Resort Hotel Cangu merupakan akomodasi yang memiliki pemandangan menghadap ke depan Pantai Berawa yang indah. Lokasi hotel ini di Jalan Pantai Berawa No 100XX, Desa Tibubeneng, Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung, Provinsi Bali, Indonesia, 80361. Lv8 Resort Hotel Cangu menawarkan pelayanan

hotel bintang 5 dan merupakan hotel terbaik di daerah Canggü serta memiliki fasilitas hotel yang lengkap, yaitu Vue Beach Club, *fitness center*, Ambiete SPA, Eight Restaurant, sauna, *meeting room*, bar, Yoga Class, Muay Thai Class, Surfing Class, dan *infinity pool*. Bagi tamu yang mengajak keluarganya untuk menginap di hotel ini pasti merasakan kenyamanan karena pelayanan, fasilitas, dan pada lantai 1 sampai dengan 4 merupakan tipe kamar *suite* sedangkan lantai 5 terdapat tipe kamar *panthouse*. Tipe- Tipe kamar di Lv8 Resort Hotel Canggü, yaitu One Bed Room Suite, One Bed Room Suite with Private Pool, One Bed Room Suite with Ocean View, Two Bed Room Suite with Garden View, Two Bed Room Suite with Private Pool, Two Bed Room Suite with Ocean View, Two Panthouse, Three Panthouse, dan Family Suite. Tipe kamar One Bedroom Suite with Ocean View di Lv8 Resort Hotel Canggü merupakan tipe kamar yang sangat sulit untuk dipesan dalam jangka waktu yang panjang karena kamar ini sangat mudah dijual, tersedia hanya 6 kamar dan luas kamar ini yaitu 85 meter persegi, memiliki pemandangan kamar Pantai Brawa dan berhadapan langsung dengan *infinity pool* dan Vue Beach Club yang sangat indah, memiliki fasilitas kamar, yaitu tempat tidur menggunakan *type king size bed* (180 x 200 centimeter) yang akan membuat tamu merasa lebih nyaman, terdapat WIFI, sofa, TV, meja kerja, kamar mandi, *balcony*, lemari baju, kimono dan AC.

Hotel ini memiliki beberapa departemen, yaitu Front Office Departement, Houskeeping Departement, Food and Beverage, Human Resource Departement, Accounting Department, Security Departement, Engineering Departement, Sale and Marketing Department, dan Purchasing Departement. Lv8 Resort Hotel Canggü



memiliki dua departemen yang menangani reservasi kamar yaitu Front Office Departement dan Sale and Marketing Department. Sale and Marketing Department memiliki seksi yang menangani reservasi kamar yaitu Reservation. Reservation menangani pemesanan kamar melalui website resmi Lv8 Resort Hotel Cangu (www.lv8bali.com), telepon, dan mitra hotel (Traveloka, Tiket.Com, Expedia, dan Booking.Com). Front Office Department adalah departemen kantor depan yang menangani tamu mulai dari melakukan reservasi kamar sampai tamu *check-out* dari hotel. Front Office Departement memiliki seksi yang menangani pemesanan kamar yaitu reservation dan Elvis Butler. Elvis Butler menangani reservasi kamar hanya melalui media WhatsApp Chat dan WhatsApp Call. Sistem operasional hotel yang digunakan oleh Lv8 Resort Hotel Cangu adalah VHP system. VHP system merupakan system hotel yang mampu untuk membantu operasional hotel bekerja dengan efisien dan lancar.

Lv8 Resort Hotel Cangu terdapat perbedaan dengan hotel lainnya mengenai *long stay guest*, hotel lainnya menganggap *long stay guest* tersebut, yaitu tamu yang menginap minimal 2 minggu, sedangkan jenis tamu *long stay guest* yang menginap di Lv8 Resort Hotel Cangu, yaitu tamu minimal menginap selama 1 bulan sampai dengan bertahun - tahun. Penanganan reservasi *long stay guest* di Lv8 Resort Hotel Cangu juga berbeda dengan hotel lainnya, penanganan reservasi *long stay guest* yang dilakukan pada hotel lainnya menggunakan media email atau telepon sebagai media komunikasi antara tamu dengan pihak hotel, sedangkan Elvis Butler menggunakan media aplikasi WhatsApp sebagai media komunikasi dengan tamu untuk melakukan

pemesanan kamar sehingga dapat memberikan informasi yang lebih jelas kepada tamu mengenai produk hotel. Aplikasi WhatsApp dipilih sebagai media komunikasi antara tamu dengan Elvis Butler karena aplikasi ini mudah digunakan dan memiliki fitur bisnis yang berguna untuk menjual produk hotel, seperti kamar, paket untuk sarapan pagi, makan siang, dan makan malam. (Daftar tamu long stay guest di Lv8 Resort Hotel Canggü terdapat pada table 1.1).

No	Room No	Name	Arrival Date	Departure Date	Room Night
1	506	Mr. Andrew Seregin	07- May - 21	21 -Feb - 22	290
2	331	Mr. Timur Vershinin	13-Jan-2021	12-Feb - 22	30
3	402	Mr. George Calzaghe	9-Dec-2021	8- Feb -22	30
4	427	Mr. Petr Petrygin Rodionov	5-Jan-2022	6-Mar-22	60

Tabel 1.1 Daftar tamu long stay guest di Lv8 Resort Hotel Canggü.  
Sumber : Lv8 Resort Hotel Canggü.2022.

Hotel Canggü mempunyai 3 pilihan paket harga untuk reservasi kamar selama satu bulan dengan tipe kamar One Bedroom Suite with Ocean View, yaitu paket harga kamar tanpa mendapatkan sarapan pagi, paket harga kamar yang termasuk mendapatkan sarapan pagi, paket harga kamar yang termasuk mendapatkan sarapan pagi dan dapat memilih antara pengantaran dan penjemputan oleh pihak hotel ke Bandara Ngurah Rai, menikmati pijat seluruh badan selama 3 jam untuk 2 orang di Ambiente SPA, atau full set up minibar selama menginap. Keuntungan melakukan reservasi kamar di Lv8 Resort Hotel Canggü secara *long stay* selama 1 bulan dengan memilih tipe kamar One Bed Room Suite with Ocean View, yaitu tamu akan mendapatkan *daily housekeeping service, free access to the fitness center and Vue*

Beach Club, *free* WIFI dan juga mendapatkan *20% discount off food and beverage exclude alcohol drink* di Vue Beach Club dan berlaku selama tamu menginap di hotel, serta mendapatkan *pelayanan in room check-in* oleh guest relation agent, mendapatkan *welcome cake, welcome drink*, harga spesial untuk *extend room*. Berdasarkan uraian diatas, maka dari itu saya memilih judul ini, yaitu “Penanganan Reservasi Kamar *Long Stay Guest* oleh Elvis Butler di Lv8 Resort Hotel Canggü”.

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana penanganan reservasi kamar *long stay guest* selama 1 bulan dengan tipe kamar One Bed Room Suite with Ocean View oleh Elvis Butler di Lv8 Resort Hotel Canggü dengan menggunakan aplikasi WhatsApp Chat dan VHP system?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi oleh Elvis Butler dalam penanganan reservasi kamar *long stay guest* di Lv8 Resort Hotel Canggü?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Tugas akhir**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan tersebut, maka tujuan dari penulisan tugas akhir ini, sebagai berikut :

### **1. Tujuan Penulisan**

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

- a. Mengetahui bagaimana penanganan reservasi kamar *long stay guest* selama 1 bulan dengan tipe kamar One Bed Room Suite with Ocean View oleh Elvis Butler di Lv8 Resort Hotel Cangu dengan menggunakan aplikasi Whatsapp Chat dan VHP system.
- b. Mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh Elvis Butler dalam penanganan reservasi kamar *long stay guest* di Lv8 Resort Hotel Cangu.

## **2. Kegunaan Penulisan**

Kegunaan penulisan tugas akhir ini, sebagai berikut :

- a. Bagi Mahasiswa
  - 1) Sebagai syarat akademis untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali dan dengan tugas akhir ini, dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan kemampuan di bidang Front Office Departement, khususnya penanganan reservasi kamar *long stay guest* selama 1 bulan dengan tipe kamar One Bed Room Suite with Ocean View oleh Elvis Butler di Lv8 Resort Hotel Cangu dengan menggunakan aplikasi WhatsApp Chat dan VHP system.
  - 2) Dapat melatih kemampuan untuk menganalisa sesuatu dengan baik dan benar, bekerja dengan fokus, disiplin, dan bertanggung jawab.
  - 3) Meningkatkan daya kreatifitas, kecerdasan berfikir, dan ketrampilan menyusun kata dalam penulisan ini.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadikan tugas akhir ini sebagai referensi buku di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat menambah wawasan bagi para dosen dan mahasiswa di bidang Front Office Departement.
- 2) Penulisan tugas akhir ini menjadi salah satu bukti bahwa mahasiswa telah mampu menjalankan pendidikan kuliah dengan baik dan memiliki keterampilan dan kemampuan kerja di bidang Front Office Departement, serta tugas akhir ini menjadikan bukti keberhasilan Politeknik Negeri Bali telah sukses dalam mendidik mahasiswanya.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan rekomendasi pengetahuan atas temuan permasalahan yang dijelaskan dalam tugas akhir ini.
- 2) Dapat mempromosikan Lv8 Resort Hotel Canggu, karena penulis telah menguraikan tentang gambaran hotel dan keuntungan - keuntungan menginap di Lv8 Resort Hotel Canggu.

**D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

**1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis akan melakukan beberapa metode untuk pengumpulan data, yaitu :

a. Metode Observasi

Metode pengumpulan data ini, yaitu penulis akan melakukan pengamatan langsung mengenai penanganan reservasi kamar *long stay guest* selama 1 bulan dengan tipe kamar One Bed Room Suite with Ocean View oleh Elvis Butler di Lv8 Resort Hotel Cangu dengan menggunakan aplikasi WhatsApp Chat dan VHP system.

b. Metode Wawancara

Penulis melakukan wawancara dengan Elvis Butler di Lv8 Resort Hotel Cangu mengenai penanganan reservasi kamar *long stay guest* selama 1 bulan dengan tipe kamar One Bed Room Suite with Ocean View oleh Elvis Butler di Lv8 Resort Hotel Cangu dengan menggunakan aplikasi WhatsApp Chat dan VHP system.

c. Studi Keperpustakaan

Penulis membuat tugas akhir ini dengan cara mencari referensi-referensi buku di perpustakaan terkait di bidang Front Office Departement.

**2. Metode dan Teknik Analisa Data**

Metode dan teknik deskriptif kualitatif yaitu menganalisa data dengan mendeskripsikan atau menguraikan data yang dikumpulkan dengan terperinci, menyeluruh dan selengkap - lengkapnya mengenai penanganan reservasi kamar *long stay guest* selama 1 bulan dengan tipe kamar One Bed Room Suite with Ocean View oleh Elvis Butler di Lv8 Resort Hotel Cangu dengan menggunakan aplikasi WhatsApp Chat dan VHP system.

### 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik penyajian hasil analisis dalam tugas akhir ini, yaitu :

#### a. Metode Formal

Hasil dari analisis data disajikan dalam bentuk metode formal dengan menggunakan kaidah, aturan atau suatu pola dalam bahasa seperti rumus, bagan/diagram, tabel dan gambar dan tugas akhir ini, yaitu mengenai penanganan reservasi kamar *long stay guest* selama 1 bulan dengan tipe kamar One Bed Room Suite with Ocean View oleh Elvis Butler di Lv8 Resort Hotel Canggü dengan menggunakan aplikasi WhatsApp Chat dan VHP system.

#### b. Metode Informal

Hasil dari analisis data disajikan dalam bentuk metode informal dengan menggunakan kata - kata berupa penjelasan mengenai penanganan reservasi kamar *long stay guest* selama 1 bulan dengan tipe kamar One Bed Room Suite with Ocean View oleh Elvis Butler di Lv8 Resort Hotel Canggü dengan menggunakan aplikasi WhatsApp Chat dan VHP system.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Pada bab V, penulis memberikan simpulan dari uraian yang penulis paparkan pada bab IV dan penulis memberikan saran mengenai kendala-kendala yang dihadapi oleh Elvis Butler dalam penanganan reservasi kamar *long stay guest* selama 1 bulan dengan tipe kamar One Bed Room Suite with Ocean View oleh Elvis Butler di Lv8 Resort Hotel Cangu. Jadi simpulan dan saran penanganan reservasi kamar tersebut, sebagai berikut :

#### **A. Simpulan**

Simpulan mengenai penanganan reservasi kamar *long stay guest* dengan tipe kamar One Bedroom Suite with Ocean View oleh Elvis Butler di Lv8 Resort Hotel Cangu, sebagai berikut :

1. Penanganan reservasi kamar *long stay guest* selama 1 bulan dengan tipe kamar One Bed Room Suite with Ocean View oleh Elvis Butler di Lv8 Resort Hotel Cangu. melalui 3 tahapan, yaitu :
  - a. Tahap Persiapan  
Persiapan yang dilakukan oleh Elvis Butler sebelum mulai bekerja dapat dibagi menjadi 3, yaitu :



1) Persiapan diri.

Elvis Butler melakukan persiapan diri dengan menjaga kesehatan diri, melakukan absensi, memakai pakaian kerja sesuai jadwal, dan melakukan *briefing* dengan tim Front Office Department.

2) Persiapan peralatan kerja.

Elvis Butler melakukan persiapan peralatan kerja, yaitu dengan menyiapkan komputer, *handphone*, printer, mesin EDC Mandiri, buku catatan, pulpen, dan kertas A4, serta memastikannya berfungsi dengan baik.

3) Persiapan area kerja.

Elvis Butler melakukan persiapan area kerja di kantor Front Office Departement dengan membersihkan area kerja dan menjaganya agar selalu bersih dan nyaman.

b. Tahap Pelaksanaan

Tahap - tahap pelaksanaan reservasi *long stay guest* selama 1 bulan dengan tipe kamar One Bedroom Suite with Ocean View oleh Elvis Butler di Lv8 Resort Hotel Cangu, yaitu:

1) Menangani reservasi kamar melalui media WhatsApp Chat.

Pada saat menangani reservasi kamar melalui media WhatsApp, maka Elvis Buttler melakukan *greeting*, memeriksa ketersediaan kamar pada VHP system, menjelaskan fasilitas kamar dan hotel, harga kamar dan keuntungan-keuntungannya, *deposit*, peraturan hotel, menagihkan kartu identitas tamu, pembayaran *deposit*, dan bukti pembayaran *deposit*, mengirimkan *confirmation letter* kepada tamu, serta mengucapkan terimakasih.

2) Menangani reservasi kamar pada VHP system.

Pada tahap ini, Elvis Butler membuatkan reservasi kamar pada VHP system dengan cara melengkapi semua data tamu sesuai dengan informasi yang telah disampaikan oleh tamu.

c. Tahap Akhir

Pada tahap ini, Elvis Butler melakukan *posting deposit payment* pada VHP system setelah tamu membayarkan *deposit* pada rekening hotel Lv8 Resort Hotel Canggü.

2. Kendala - kendala yang dihadapi oleh Elvis Butler dalam penanganan reservasi kamar *long stay guest* di Lv8 Resort Hotel Canggü, yaitu Elvis Butler tidak memberikan informasi perbedaan waktu antara negara asal tamu dan lokasi Lv8 Resort Hotel Canggü, jaringan WIFI yang buruk, kesalahan *posting deposit payment* pada VHP system.

**B. Saran**

Adapun saran yang penulis sampaikan untuk Lv8 Resort Hotel Canggü, yaitu :

1. Elvis Butler diharapkan kedepannya dapat memberikan informasi yang jelas dan lengkap mengenai perbedaan waktu yang terjadi antara negara asal tamu dan lokasi hotel, sehingga tidak terjadi *complaint* yang berulang pada saat Elvis Butler melakukan penanganan reservasi dengan tamu lainnya.
2. Manajemen hotel diharapkan memiliki perhatian lebih terhadap jaringan WIFI hotel karena jika sering terjadi jaringan WIFI yang buruk di hotel, maka akan menghambat pekerjaan dari semua departemen di hotel, khususnya dalam menangani reservasi kamar tamu.

3. Elvis Butler dan seluruh tim Front Office Department harus meningkatkan ketelitian, kedisiplinan, dan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan, supaya dapat mengerjakan pekerjaan tersebut dengan efisien dan kesalahan melakukan *posting deposit payment* tersebut tidak terulang kembali.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi Soenarno. *Front Office Management*. Andi : Yogyakarta.
- Agus Sulastiyono. (2011). *Managemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Arfin, Deddy, dan Satria. 2013. Pengembangan Sistem Informasi Pemesanan Kamar hotel Berbasis Web Menggunakan Metodologi Rapid Application Development. *Jurnal Alogaritma*. Vol. 44 No. 1, 2013. Retrieved from : <http://sttgarut.ac.id/jurnal.index.php/algoritma/article/view/93>
- Bagyono. 2012. *Hotel Front Office*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Chair dan Pramudia. 2017. *Hotel Room Devisiion Managemen* . Depok : Kencana
- Hanief dan Dian Pramana. 2018. *Pengembangan Bisnis Pariwisata Dan Sistem Media Informasi*. Andi : Yogyakarta.
- Hutahaean, Jeperson . 2015. Konsep Sistem Informasi. Deepublish : Yogyakarta.
- KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) Online. 2022. “*PengertianHotel*”. Retrieved from : <http://www.kbbi.web.id/hotel>, diakses pada 25 Juni 2022 pukul 13.00 WITA. “*Pengertian Tamu*”. Diakses pada 28 Juni 2022 pukul 09.00 WITA.
- Oka, IMade Darma dan Winia, INyoman. 2017. *Pelayanan Prima di Restaurant Internasional*. Paramita : Surabaya.
- Putri. 2016. *Akomodasi dan Restoran*. Mitra Aksara : Yogyakarta.
- Revida, Erika, et al. 2020. *Pengantar Pariwisata*. Jakarta : Yayasan Kita Menulis.
- Rusyadi, Abubakar. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Bandung : CV Alfabeta .
- Sambodo. 2020. *Kantor Depan Hotel*. Nas Media Pustaka : Yogyakarta.
- Sugiarto. 2015. *Front Office*. Nias : Banten.
- Setyawan, Hery dan Wijayanti. 2014. Standar Operasional Reservation Section. *E-journal BSI Vol.5,2014*. Retrieved from: <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/view/505>.
- Sukamto, Ariani, Rosa dan Shalahuddin, Muhammad. 2015. *Kolaborasi Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*. Informatika : Bandung.