

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN CHECK IN LAYOVER  
OLEH FRONT DESK AGENT  
DI HARRIS HOTEL KUTA TUBAN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Kadek Mega Utami Dewi**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN CHECK IN LAYOVER  
OLEH FRONT DESK AGENT  
DI HARRIS HOTEL KUTA TUBAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh  
**Ni Kadek Mega Utami Dewi**  
**NIM 1915823094**

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

**PENANGANAN CHECK IN LAYOVER  
OLEH FRONT DESK AGENT  
DI HARRIS HOTEL KUTA TUBAN**

Oleh  
**Ni Kadek Mega Utami Dewi**  
NIM 1915823094

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



**I Ketut Suja, SE., M.Si.**  
NIP 196412311990031031

Pembimbing II,



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

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua,



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.**  
NIP 19631221990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

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

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

Laman : www.pnb.ac.id, Email : poltek@pnb.ac.id

### **SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Kadek Mega Utami Dewi

NIM : 1915823094

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

#### **“PENANGANAN CHECK IN LAYOVER OLEH FRONT DESK AGENT DI HARRIS HOTEL KUTA TUBAN’**

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, 22 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Kadek Mega Utami Dewi

NIM : 1915823094

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul PENANGANAN CHECK IN LAYOVER OLEH FRONT DESK AGENT DI HARRIS HOTEL KUTA TUBAN dengan lancar tanpa halangan. Maksud dari pembuatan Tugas Akhir ini adalah untuk menguraikan Penanganan Check In Layover oleh Front Desk Agent di Harris Hotel Kuta Tuban.

Selama mengikuti pendidikan DIII Perhotelan sampai dengan proses penyelesaian Tugas Akhir, berbagai pihak telah memberikan fasilitas, membantu, dan membimbing saya. Pada kesempatan yang baik ini, penulis sampaikan ucapan 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 Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Ketua Program Studi Perhotelan yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali dan membimbing selama pembuatan Tugas Akhir ini.

5. I Ketut Suja, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Antoine Caffarena selaku General Manager Harris Hotel Kuta Tuban yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Harris Hotel Kuta Tuban untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
8. Risa Pratini selaku Training Manager Harris Hotel Kuta Tuban yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Harris Hotel Kuta Tuban untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
9. Gst. Wie Eka Jaya Kartini selaku Front Office Manager Harris Hotel Kuta Tuban yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Harris Hotel Kuta Tuban untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
10. Wayan Suardita selaku Assistant Front Office Manager yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Harris Hotel Kuta Tuban untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
11. Pande Putu Adi selaku staf Front Desk Agent yang telah membantu, memotivasi, dan memberikan banyak bimbingan kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir.

12. Seluruh karyawan Harris Hotel Kuta Tuban yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk penyempurnaan Tugas Akhir ini.
13. Bapak I Ketut Sudi dan Ibu Ni Nyoman Budiasih, selaku orang tua penulis yang telah memberikan fasilitas, motivasi, dan doa selama penulisan Tugas Akhir ini.
14. Teman-teman di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan, dan motivasi dalam penulisan Tugas Akhir.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasa. Terlepas dari penulis sebagai manusia yang tidak luput dari kesalahan dan ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan oleh penulis untuk penyempurnaan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap agar Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca pada umumnya maupun dari lingkungan Politenik Negeri Bali.

Badung, 22 Agustus 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</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 Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir .....	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulisan .....	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
A. Hotel.....	9
1. Pengertian Hotel.....	9
2. Klasifikasi Hotel.....	10
B. Front Office .....	15
1. Pengertian Front Office.....	15
2. Fungsi dan Peranan Front Office .....	15
C. Front Desk Agent .....	17
1. Pengertian Front Desk Agent .....	17
2. Tugas dan Tanggung Jawab Front Desk Agent .....	17
D. Tamu.....	19
1. Pengertian Tamu .....	19
2. Jenis-jenis Tamu.....	20
E. Penanganan .....	22
F. <i>Check In</i> .....	23
1. Pengertian <i>Check In</i> .....	23
2. Prosedur <i>Check In</i> .....	23



<i>G. Layover</i> .....	24
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	<b>25</b>
A. Lokasi dan Sejarah Harris Hotel Kuta Tuban .....	25
1. Lokasi Harris Hotel Kuta Tuban .....	25
2. Sejarah Harris Hotel Kuta Tuban .....	25
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Harris Hotel Kuta Tuban.....	26
1. Bidang Usaha Harris Hotel Kuta Tuban .....	26
2. Fasilitas di Harris Hotel Kuta Tuban .....	27
C. Struktur Organisasi .....	31
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b> .....	<b>35</b>
A. Penanganan <i>Check In Layover</i> oleh Front Desk Agent di Harris Hotel Kuta Tuban .....	35
1. Tahap persiapan .....	36
2. Tahap pelaksanaan .....	43
3. Tahap akhir.....	48
B. Hambatan Saat Penanganan <i>Check In Layover</i> oleh Front Desk Agent dan Solusi .....	49
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>54</b>
A. Simpulan .....	54
B. Saran .....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Front Office Department.....	31
Gambar 4. 1 <i>Rooming list</i> .....	40
Gambar 4. 2 <i>Group reservation</i> pada sistem VHP .....	41
Gambar 4. 3 Mesin KABA.....	42
Gambar 4. 4 Kantor Depan .....	44
Gambar 4. 5 KTP dan <i>boarding pass</i> .....	46
Gambar 4. 6 <i>Update guest profile</i> pada sistem VHP .....	49

## DAFTAR TABEL

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 3. 1 Jumlah Kamar Harris Hotel Kuta Tuban .....	27
Tabel 3. 2 <i>Meeting Rooms</i> Harris Hotel Kuta Tuban.....	29

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Area kerja *front desk*

Lampiran 2 : Mesin KABA

Lampiran 3 : Pembuatan kunci kamar

Lampiran 4 : Kunci kamar

Lampiran 5 : *Rooming list*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pariwisata adalah salah satu industri yang memiliki peran penting dalam meningkatkan pendapatan negara. Hal ini dibuktikan dengan berita-berita yang ada di media cetak, media sosial, maupun televisi yang selalu mengekspos informasi mengenai dunia pariwisata. Pada dasarnya pariwisata identik dengan pelayanan. Pelayanan merupakan tulang punggung dari sektor industri perhotelan. Industri perhotelan memiliki empat kategori yaitu penginapan (*Lodging*), penyedia makanan dan minuman (*Food and Beverage*), jasa transportasi (*Travel and Tourism*), dan rekreasi yang dikelola secara komersial. Wisatawan akan membutuhkan industri perhotelan untuk menunjang perjalanan wisata atau kegiatan wisata.

Hotel merupakan salah satu kategori dalam industri perhotelan yang dibutuhkan wisatawan untuk menunjang perjalanan wisata atau kegiatan wisatanya. Pengertian hotel ini sesuai dengan pendapat para ahli, menurut Sulastiyono dalam Maluto (2014:1), Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Selain hotel, jasa transportasi juga dibutuhkan untuk menunjang wisatawan dalam kegiatan wisatanya. Dewasa ini, banyak orang

melakukan kegiatan perjalanan menggunakan jasa transportasi seperti transportasi udara. Salah satu alasan orang-orang memilih transportasi udara atau penerbangan adalah untuk menghemat waktu agar lebih cepat sampai ke tempat tujuan. Tetapi, tidak sedikit orang mengalami penerbangan ditunda atau sering juga disebut *Layover* yang mengharuskan untuk menunggu lebih lama untuk penerbangan selanjutnya. Salah satu faktor yang menyebabkan tertundanya penerbangan yaitu faktor teknis operasional seperti lingkungan menuju landasan fungsinya terganggu atau terdapat mesin yang rusak dan faktor cuaca seperti hujan lebat yang membuat jarak pandang di bawah standar. Biasanya pihak maskapai atau *agent* akan bekerjasama dengan hotel tertentu untuk membawa penumpang mereka ke hotel sebagai kompensasi atas penundaan penerbangan. Oleh karena itu, penulis sadar bahwa usaha jasa dalam industri perhotelan sangat erat hubungannya dalam menunjang akomodasi bagi kegiatan wisata.

Harris Hotel Kuta Tuban adalah salah satu hotel bintang 4 yang berlokasi strategis di Kuta di sebelah Bandara Internasional Ngurah Rai tepatnya di Jalan Dewi Sartika, Tuban, Bali 80361, Indonesia. Sebagai penunjang berjalannya operasional di Harris Hotel Kuta Tuban, terdapat berbagai departemen-departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. Mulai dari Human Resources Department, Accounting Department, Sales and Marketing Department, Engineering Department, Front Office Department, Housekeeping Department, dan Food and Beverage Department.

Front Office Department adalah departemen yang berada di bagian depan dan memiliki peran penting di hotel, karena berperan sebagai pusat informasi hotel,

serta bertanggung jawab terhadap segala proses pemesanan kamar, baik saat proses *check in* maupun *check out*, dan perpindahan kamar. Front Office Department merupakan departemen yang sangat penting di Harris Hotel Kuta Tuban, salah satu *section* yang bertugas di bagian depan adalah Reception atau Front Desk Agent (FDA). FDA yakni istilah yang dipergunakan di Harris Hotel Kuta Tuban bagi *receptionist*. Mereka dituntut mampu untuk dapat menciptakan *first* dan *last impression* yang baik kepada tamu dan bisa bekerja *multitasking*. Front Desk Agent yang bertugas di bagian depan, kesehariannya berhubungan langsung dengan tamu utamanya dalam hal penanganan proses *check in*, *check out*, pindah kamar, pembayaran kamar dan lainnya bagi tamu yang menginap di Harris Hotel Kuta Tuban serta sekaligus menjadi pusat informasi bagi tamu.

Letak Harris Hotel Kuta Tuban yang dekat dengan bandara, menjadikan hotel ini salah satu hotel yang biasanya menerima pemesanan kamar untuk *layover*. Pengertian *Layover* menurut pandangan Harris Hotel Kuta Tuban yaitu waktu tunggu yang diperlukan bagi penumpang penerbangan yang mengalami penundaan penerbangan yang dikarenakan oleh faktor tertentu, seperti cuaca buruk atau kerusakan pada mesin. Biasanya membutuhkan waktu beberapa jam atau sampai satu hari penuh agar bisa melanjutkan penerbangan kembali. Penumpang *layover* yang datang biasanya dalam jumlah yang banyak dan lelah. *Check in layover* yang ditangani penulis berasal dari *airline* citilink pada tanggal 18 Juni 2022 sebanyak 12 orang penumpang dengan 6 kamar. *Check in* yang ditangani oleh FDA pada saat *layover* sangatlah berbeda dengan prosedur *check in* pada biasanya, mulai dari tahap persiapan, tahap penanganan tamu, sampai tahap

laporan dan file. Apabila *check in* biasa menggunakan *registration form* untuk registrasi sedangkan *check in layover* menggunakan *rooming list*. Maka dari itu, seorang FDA harus bisa menangani *check in* dengan cepat dan efisien, agar para penumpang dapat segera beristirahat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka Tugas Akhir dengan judul “Penanganan *Check In Layover* Oleh Front Desk Agent di Harris Hotel Kuta Tuban” menjadi alasan utama untuk dibahas lebih lanjut.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah antara lain sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan *check in layover* oleh Front Desk Agent di Harris Hotel Kuta Tuban?
2. Apa saja hambatan-hambatan yang dihadapi dalam penanganan *check in layover* oleh Front Desk Agent di Harris Hotel Kuta Tuban, serta cara mengatasinya?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir**

1. Tujuan Penulisan
  - a. Untuk mengetahui penanganan *check in layover* oleh Front Desk Agent di Harris Hotel Kuta Tuban.



- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi dalam penanganan *check in layover* oleh Front Desk Agent di Harris Hotel Kuta Tuban, serta cara mengatasinya.

## 2. Kegunaan Penulisan

Dalam kegunaan penulisan Tugas Akhir ada beberapa hal yang akan diperoleh oleh mahasiswa, Politeknik Negeri Bali dan perusahaan yaitu sebagai berikut:

### a. Bagi Mahasiswa

Tugas Akhir ini untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan perkuliahan hingga memperoleh ijazah Diploma III Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali serta untuk mempraktekkan dan membandingkan teori yang didapatkan di bangku kuliah dengan pengalaman yang dapat di dunia industri. Dengan dilakukannya penulisan Tugas Akhir ini mahasiswa diharapkan dapat menambah wawasan dan kemampuan di bagian Front Office Departement, khususnya FDA dan jenis-jenis keanggotaan tamu di suatu hotel.

### b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Tugas Akhir ini diharapkan dapat berguna sebagai tambahan referensi bagi mahasiswa/mahasiswi khususnya di Jurusan Pariwisata mengenai penanganan *check in layover* oleh Front Desk Agent di Harris Hotel Kuta Tuban dan kampus bisa membandingkan semua pelajaran-pelajaran yang ada dengan kegiatan di hotel melalui Tugas Akhir ini.

c. Bagi Perusahaan

Tugas Akhir ini sebagai bahan masukan yang dapat bermanfaat dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap tamu-tamu di Harris Hotel Kuta Tuban.

**D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode dan teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penulisan Tugas Akhir yaitu sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode Observasi adalah metode pengumpulan data dan informasi dengan melakukan pengamatan serta terlibat secara langsung dan melakukan pencatatan tentang penanganan *check in layover* oleh Front Desk Agent di Harris Hotel Kuta Tuban. Adapun hal-hal yang diobservasi di antaranya mengamati tahapan yang dilakukan saat melakukan proses *check in layover*, mengamati dan terlibat langsung dalam pengoprasian sistem VHP (*Visual Hotel Program*), mencatat dan melihat langsung dokumen pendukung yang dipersiapkan pada saat melakukan proses *check in layover*, seperti *Blank Rooming List*, *Room Status Report*, serta terlibat langsung dalam pembuatan kunci kamar.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab langsung dengan Made Juniadi dan Pande Putu Adi Putra yakni FDA staf, Kadek Juniarta yakni Front Office Supervisor, dan Wayan Suardita yakni Assistance Front Office Manager Harris Hotel Kuta Tuban. Data

yang diperoleh dari wawancara yaitu tentang penanganan *check in layover* oleh FDA di Harris Hotel Kuta Tuban. Adapun beberapa hal yang ditanyakan baik kepada kepada FDA, Supervisor, maupun Assistance FO Manager, seperti menanyakan prosedur pada saat menangani *check in layover*, tahapan-tahapan pada saat melakukan proses *check in layover*, serta hambatan yang paling sering dihadapi dalam melakukan proses *check in layover* serta cara mengatasinya.

### c. Metode Kepustakaan

Metode Kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan cara membaca buku-buku atau informasi tertulis yang berhubungan dengan Tugas Akhir ini, mengenai penanganan *check in layover* oleh Front Desk Agent di Harris Hotel Kuta Tuban. Adapun tujuan dari adanya metode ini adalah untuk mencari dan menggali informasi lebih dalam lagi terkait dengan landasan teori yang diperlukan di dalam Tugas Akhir ini selanjutnya beserta dengan penulisan dan penerbit untuk keperluan daftar pustaka.

### 2. Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini digunakan metode analisis deskriptif kualitatif yaitu menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan secara sistematis.

### 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode yang digunakan dalam tahap penyajian data adalah metode formal dan metode informal. Metode formal yaitu metode yang menyajikan hasil analisis

dengan mencantumkan gambar dari hasil data sehingga Tugas Akhir terlihat lebih akurat. Sedangkan metode informal yaitu metode yang menyajikan hasil analisis dengan kata-kata biasa sebagai isi di dalam pemaparan Tugas Akhir.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan penulis dapat menarik kesimpulan, sebagai berikut:

1. Pada saat penanganan *check in layover* oleh Front Desk Agent, terdapat tiga tahapan, yaitu:
  - a. Tahapan persiapan meliputi persiapan diri, persiapan area kerja, dan persiapan sebelum kedatangan penumpang *layover*.
  - b. Tahapan pelaksanaan terdapat dua tahapan, yaitu tahap awal dan tahap proses *check in* yang dimulai dari tamu yang baru datang sampai mengantar tamu ke kamar.
  - c. Tahapan akhir Front Desk Agent memperbaharui *guest profile* pada sistem sesuai dengan data yang didapatkan.
2. Terdapat hambatan yang terjadi pada saat penanganan *check in layover* serta cara mengatasinya dengan tujuan dapat memperlancar pekerjaan, seperti:
  - a. Penambahan jumlah kamar, cara mengatasinya Front Desk Agent menghubungi pihak *agent* mengenai jumlah tamu yang akan datang.
  - b. Tamu belum mendapatkan kamar, cara mengatasinya Front Desk Agent harus terus berkoordinasi dan memastikan kepada bagian Housekeeping mengenai

status kamar agar tidak terjadi keterlambatan memberikan kamar kepada tamu.

- c. Perbedaan bahasa yang digunakan oleh tamu, cara mengatasinya menggunakan bahasa tubuh atau menggunakan aplikasi penerjemah bahasa.
- d. Kamar tidak sesuai dengan harapan tamu, seorang Front Desk Agent harus menanganinya dalam keadaan tenang dan segera menghubungi pihak *agent*.
- e. Komputer eror, cara mengatasinya meminta maaf terlebih dahulu lalu menghubungi pihak IT.

## **B. Saran**

Adapun saran yang penulis berikan berdasarkan hambatan yang terjadi, yaitu:

1. Front Desk Agent sebaiknya bertanya dengan jelas ke *agent* tentang jumlah tamu yang akan datang.
2. Agar tidak terjadi keterlambatan pemberian kamar, penulis menyarankan untuk bagian Housekeeping memprioritaskan kamar yang sudah kosong untuk dibersihkan.
3. Apabila ada tamu yang kendala bahasa, sebaiknya menghubungi atasan atau rekan yang memiliki kemampuan bahasa tamu tersebut untuk menanganinya.
4. Penulis menyarankan kepada Front Desk Agent untuk bisa menjelaskan informasi dari *agent* kepada tamu dengan baik, supaya tamu tidak salah paham.
5. Sebaiknya pada saat pergantian *shift* komputer selalu dimatikan lalu dihidupkan kembali (*restart*) terlebih dahulu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anar, M. A. (2020). *Kegiatan Trainee di Front Office di Swiss In Hotel Batam*. Batam: Universitas Internasional Batam.
- Apriani, A. R. (2018). *Penanganan Dan Pengkoordinasian Tugas-Tugas Resepsionis Dalam Memberikan Pelayanan Tamu Pada Hotel Gran Nikita Prabumulih*. Palembang: Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Badudu, J. S., & Zain, S. M. (2015). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Bagyono. (2012). *Pariwisata & Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono. (2012). *Teori dan Praktik: Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Hadi, W. (2014). Peranan Front Desk Agent Dalam Membentuk Citra Positif Di Dunia Perhotelan. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, V, 2.
- Hezron, M. P. (2019). Studi Deskriptif Tentang Standar Pelayanan Front Desk Agent di Hotel Swiss Belinn Manyar Surabaya. *Standar Pelayanan Front Desk Agent*, 16.
- Maesaroh, R. (2019). *Dampak Citra Destinasi, Kualitas Pelayanan Dan Harapan Wisatawan Wisata Ziarah Banten Lama Terhadap Kepuasan Wisatawan*. Indonesia: Guepedia.com.
- Maluto, & Winang, S. (2014). *Peranan Room Attendant Dalam Upaya Mengatasi Keluhan Tamu di Hotel Quality Gorontalo*. Gorontalo: Universitas Negeri Gorontalo.
- Mohammad, A. N. (2012). *Panduan Kerjaya Pramugari Dan Pramugara*. Malaysia: ANM Sky Resources.
- Murni, N. G., & Ruki, M. (2017). *Buku Ajar Reception*. Bandung: Swasta Nulus.
- Nugraha, M. F. (2018). *Service Excelent Concierge Section Dalam Menunjang Kepuasan Tamu di Hotel De Paviljoen Bandung*. Bandung: Akademi Pariwisata Bina Sarana Informatika.

- Qubein, R. (2015, Agustus 8). *The difference between a stopover and layover, and why you should care*. Retrieved Juni 13, 2022, from USA TODAY TRAVEL:  
<https://www.usatoday.com/story/travel/roadwarriorvoices/2015/08/18/the-difference-between-a-stopover-and-layover-and-why-you-should-care/83274870/>
- Rachman, D. N. (2019). *Pembangunan Aplikasi Id Scanner Untuk Puri Tomat Hotel Menggunakan Blinkid Sdk Berbasis Android*. Bandung: Universitas Komputer Indonesia.
- Sambodo, A. (2020). *Kantor Depan Hotel*. Makassar: Nas Media Pustaka.
- Sudarso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Sleman: Deepublish Publisher.
- Wirya, I. M., Kesuma, K. A., & Widhiastuty, N. L. (2021). Prosedur Penanganan Barang Bawaan Tamu Group Pada Saat Check In Oleh Bellboy Di Hotel Conrad Bali Resort And Spa Nusa Dua. *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies*, 38-44.