

## **TUGAS AKHIR**

# **PENANGANAN SETTLEMENT OF GUEST ACCOUNT PADA SAAT CHECK OUT OLEH GUEST SERVICE AGENT DI HOTEL ANANTARA ULUWATU BALI RESORT**



**Ni Made Dita Ayu Purnama Sari**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

## **TUGAS AKHIR**

# **PENANGANAN SETTLEMENT OF GUEST ACCOUNT PADA SAAT CHECK OUT OLEH GUEST SERVICE AGENT DI HOTEL ANANTARA ULUWATU BALI RESORT**



**Oleh**  
**Ni Made Dita Ayu Purnama Sari**  
**NIM 1915823050**

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

**PENANGANAN SETTLEMENT OF GUEST ACCOUNT PADA  
SAAT CHECK OUT OLEH GUEST SERVICE AGENT DI  
HOTEL ANANTARA ULUWATU BALI RESORT**

Oleh  
**Ni Made Dita Ayu Purnama Sari**  
NIM. 1915823050

Tugas Akhir ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan  
Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

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

  
**Drs. I Wayan Jendra, M. Ed. Admin**  
NIP. 196001251988031001

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua  
  
**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.**  
NIP 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
JURUSAN PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364  
Telp. (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 Dita Ayu Purnama Sari  
NIM : 1915823050  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN SETTLEMENT OF GUEST ACCOUNT  
PADA SAAT CHECK OUT OLEH GUEST SERVICE AGENT  
DI HOTEL ANANTARA ULUWATU BALI RESORT”**

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 2021  
Yang membuat pernyataan

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



Nama: Ni Made Dita Ayu Purnama Sari  
NIM : 1915823050  
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 SETTLEMENT OF GUEST ACCOUNT PADA SAAT CHECK OUT OLEH GUEST SERVICE AGENT DI HOTEL ANANTARA ULUWATU BALI RESORT ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan Settlement of Guest Account Pada Saat Check Out oleh Guest Service Agent di Hotel Anantara Uluwatu Bali Resort.

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

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST. Par., M. Par, selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali penulis yang telah memberikan

kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Bapak I Ketut Suja, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Bapak Drs. I Wayan Jendra, M. Ed. Admin, selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Ibu Ni Nyoman Ade Indah Putri Melati, selaku Training Manager di Anantara Uluwatu Bali Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Anantara Uluwatu Bali Resort untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak Allan Strahle, selaku General Manager di Anantara Uluwatu Bali Resort yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
9. Bapak Ahmad Fikri, selaku Room Division Manager yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
10. Bapak I Komang Arie Setiawan, selaku Front Office Manager yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
11. Bapak Sang Putu Pica, selaku Duty Manager di Anantara Uluwatu Bali Resort yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis selama penulisan tugas akhir.

12. Ibu A. A. Anom Sriani, selaku Shift Leader serta seluruh Staff Anantara Uluwatu Bali Resort khususnya pada departemen Front Office yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
13. Bapak I Made Sucita dan Ibu Ni Nyoman Narti, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
14. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali serta teman-teman terdekat penulis 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>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</b> ...Error! Bookmark not defined.	
<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.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir.....	5
1. Tujuan Penulisan .....	5
2. Kegunaan Penulisan .....	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	7
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	7
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
A. Hotel .....	9
1. Pengertian hotel .....	9
2. Klasifikasi Hotel.....	10
3. Departemen Hotel.....	13
<i>B. Front Office</i> .....	15
1. Pengertian <i>Front Office</i> .....	15
2. <i>Front Office Section</i> .....	16
<i>C. Guest Service Agent</i> .....	18
<i>D. Check Out</i> .....	18
<i>E. Guest Account</i> .....	19

1. Pengertian <i>Guest Account</i> .....	19
2. Jenis-jenis <i>Guest Accounts</i> .....	19
<i>F. Settlement</i> .....	20
1. Pengertian <i>Settlement</i> .....	20
2. Jenis-jenis <i>Settlement</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
G. Pengertian Penanganan.....	22
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>24</b>
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan / Hotel .....	24
1. Lokasi Perusahaan / Hotel .....	24
2. Sejarah Perusahaan / Hotel.....	24
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan / Hotel.....	27
1. Bidang Usaha Perusahaan / Hotel .....	27
2. Fasilitas Perusahaan / Hotel.....	29
C. Struktur Organisasi Perusahaan / Hotel .....	38
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
A. Prosedur Penanganan <i>Settlement of Guest Account</i> pada saat <i>Check Out</i> oleh <i>Guest Service Agent</i> di hotel Anantara Uluwatu Bali Resort.....	43
1. Tahap Persiapan.....	43
2. Tahap Pelaksanaan .....	48
3. Tahap Akhir.....	61
B. Kendala-kendala yang dihadapi oleh <i>Guest Service Agent</i> Dalam Menanganani <i>Settlement of Guest Account</i> pada saat <i>Check Out</i> di Hotel Anantara Uluwatu Bali Resort dan Cara Menanganinya .....	64
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>68</b>
A. Simpulan .....	68
B. Saran .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>72</b>

## DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi <i>Front Office</i> .....	40
Gambar 4.1 <i>Guest Account</i> .....	54
Gambar 4.2 <i>Credit Card</i> .....	56
Gambar 4.3 Mesin EDC .....	57
Gambar 4.4 QR <i>Payment</i> .....	61

## DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3.1 Jenis dan Jumlah Kamar .....	31
Table 3.2 Kapasitas Bali Biru .....	37

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: *Grooming GSA Anantara Uluwatu*

Lampiran 2: *Departure guest list*

Lampiran 3: *Courtesy call check out*

Lampiran 4: Tampilan keseluruhan *guest bill* di sistem VHP

Lampiran 5: *Guest bill*

Lampiran 6: *Zero balance bill*

Lampiran 7: *Official receipt* untuk *cash deposit*

Lampiran 8: *Merchant copy cardver*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pariwisata merupakan industri yang memiliki peran cukup penting dalam pembangunan ekonomi di Indonesia. Menurut *World Tourism Organization (WTO)*, pengertian pariwisata adalah suatu kegiatan manusia yang melakukan perjalanan ke dan tinggal di daerah tujuan di luar lingkungan kesehariannya. Pariwisata sangat mempengaruhi perekonomian negara yang dikunjungi terutama dalam pengadaan lapangan pekerjaan, penerimaan devisa, penambahan pendapatan pemerintah melalui pajak dan bea impor barang dan jasa kebutuhan pariwisata. Jackson (1989: 3) mendefinisikan usaha pariwisata sebagai “semua aktivitas yang dilakukan oleh individu, perusahaan dan organisasi yang menyediakan secara langsung dan tak langsung barang dan jasa bagi wisatawan di daerah tujuan wisata”. Sejak Pandemi COVID-19 mulai mewabah, Indonesia mengalami dampak penurunan ekonomi secara signifikan terutama dalam industri pariwisata. Bali merupakan salah satu daerah yang menjadi destinasi favorit para wisatawan baik domestik maupun mancanegara yang sangat terdampak oleh pandemi. Menyikapi hal tersebut, Bali memiliki berbagai hotel yang sudah disertifikasi CHSE yang merupakan singkatan dari *Cleanliness* (kebersihan), *Health* (kesehatan), *Safety* (keamanan), dan *Environment Sustainability* (kelestarian lingkungan) sehingga wisatawan bisa nyaman dan aman berlibur ke Bali di situasi pandemi. Menurut keputusan Dirjen Parpostel No. 14/U/II/88 “hotel adalah salah

satu jenis akomodasi yang dipergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial”.

Bali kembali mengalami peningkatan wisatawan, salah satunya di daerah Uluwatu. Salah satu akomodasi yang terkenal di daerah Uluwatu adalah Anantara Uluwatu Bali Resort yang berlokasi di Jl. Pemutih, Jl. Labuansait, Pecatu, Kec. Kuta Sel., Kabupaten Badung, Bali. Hotel ini merupakan *resort* bintang 5 yang merupakan bagian dari Minor International. Penyediaan berbagai pelayanan dan fasilitas di hotel membuat hotel memerlukan Sumber Daya Manusia untuk melangsungkan operasionalnya. Salah satu departemen yang berperan penting dalam operasional hotel adalah *Front Office* karena berperan penting dalam memberikan *first impression* dan *last impression* yang baik bagi tamu. Menurut Bagyono (2012: 66) “*Front Office* berasal dari bahasa Inggris “*front*” yang artinya “depan” dan “*office*” berarti “kantor”. *Front Office* merupakan departemen dimana tamu akan mendapatkan kesan pertama dan terakhir yang menangani tamu mulai dari sebelum datang ke hotel sampai setelah masa tinggal tamu berakhir. *Guest service agent* memiliki tanggung jawab dalam menangani proses *check in* dan *check out*. *Guest Service Agent* merupakan penerima tamu di *Front Office*. Sebagai seorang *Guest Service Agent* dituntut untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada tamu terutama pada masa pandemi Covid-19 seperti sekarang karena berhubungan dengan kepuasan dan kenyamanan tamu selama menginap di hotel. Dalam memenuhi kepuasan tamu diperlukan pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan *Standard Operating*

*Procedure* (SOP). Situasi pandemi membuat SOP pada saat masa pandemi dan sebelum pandemi menjadi sedikit berbeda, terutama pada saat proses *check in* dan *check out* berlangsung. SOP pada saat pandemi tentunya lebih mengutamakan *hygiene* dan sanitasi dengan begitu kita bisa saling mencegah penyebaran virus. Penanganan proses *check out* menjadi bagian akhir paling penting dalam *guest cycle*. Pada saat *check out*, *Guest Service Agent* berperan penting dalam memberikan kesan terakhir yang menyenangkan bagi tamu, selain itu juga berperan dalam penyelesaian pembayaran tamu atau juga disebut dengan *settlement of guest account*.

*Settlement of guest account* merupakan kegiatan yang terkait dengan tahap akhir dari *guest cycle* yang memproses semua tagihan tamu agar semua sudah dipastikan terbayar sebelum tamu *check out*. Sebagian besar kantor depan mengharuskan tamu pada saat proses *check in* untuk menentukan metode pembayarannya, apakah akan menaruh deposit atau menggunakan metode *cash basis*. Selama periode ini, *guest service agent* harus menanyakan bagaimana tamu ingin menyelesaikan akunnya, terlepas dari metode penyelesaian yang ditentukan tamu selama proses registrasi. Setelah itu *guest service agent* harus memproses *guest folio* menjadi nol atau biasanya disebut *zeroing out account*. Dengan begitu bill tamu sudah dipastikan terbayar semua sehingga proses *check out* berjalan dengan baik dan hotel dipastikan tidak kehilangan *revenue* nya. Penjelasan mengenai langkah pembayaran menggunakan metode *cash* ataupun *credit* secara terinci masih sedikit dijelaskan dalam beberapa sumber buku ataupun *ebook*, sedangkan di era modern seperti sekarang, masyarakat jauh lebih sering

menggunakan metode pembayaran *cashless payment* salah satunya dengan kartu ATM ataupun *e-money*.

Berdasarkan pada penjelasan latar belakang diatas, penulis berniat untuk mengangkat masalah *settlement of guest account* dikarenakan pentingnya ketelitian pada saat proses *check out* terutama pada saat menangani pembayaran tagihan pada akun tamu. Diperlukan penguasaan pemahaman mengenai langkah-langkah yang tepat mengenai penanganan pembayaran, agar nantinya dapat bermanfaat bagi orang-orang dalam menangani metode pembayaran dibagian *reception*. Banyak hal yang harus diperhatikan sebelum kita memproses pembayaran tersebut untuk menghindari terjadinya kesalahan, baik dalam penginformasian jumlah tagihan tamu, kesalahan dalam melakukan transaksi pembayaran maupun kesalahan dalam memposting tagihan tamu di sistem. Tentunya kita tidak menginginkan tamu membayar tagihan yang bukan miliknya karena berdampak pada *last impression* tamu terhadap hotel atau bahkan ada *bill* yang tertinggal untuk ditagih pembayarannya. Pentingnya profesionalitas kerja dalam penanganan *settlement of guest account* pada saat *check out* akan membantu kelancaran proses *check out* sehingga semua *bill* dipastikan sudah terbayar dan dengan ketelitian dalam menangani proses *check out* maka dapat meminimalisir terjadinya tamu *skipper* dan *lost revenue*. Oleh karena itu, maka penulis mengangkat menjadi tugas akhir, dengan judul “Penanganan Settlement of Guest Account Pada Saat Check Out oleh Guest Service Agent di Hotel Anantara Uluwatu Bali Resort “.

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana prosedur penanganan *settlement of guest account* pada saat *check out* di Hotel Anantara Uluwatu Bali Resort?
2. Apa saja kendala yang dihadapi pada saat proses penanganan *settlement of guest account* pada saat *check out* di Hotel Anantara Uluwatu Bali Resort?

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

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 tata cara dalam proses penanganan *settlement of guest account* pada saat *check out* di Hotel Anantara Uluwatu Bali Resort
- b. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi beserta cara mengatasinya pada saat proses penanganan *settlement of guest account* pada saat *check out* di Hotel Anantara Uluwatu Bali Resort.

### **2. Kegunaan Penulisan**

Kegunaan penulisan 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 pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *Front Office*.

- 2) Mengetahui secara detail tentang penanganan *settlement of guest account* pada saat *check out* oleh *guest service agent* di Hotel Anantara Uluwatu Bali Resort.

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 mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang penanganan *settlement of guest account* pada saat *check out* oleh *guest service agent*.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penanganan *settlement of guest account* pada saat *check out* oleh *guest service agent*.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat penanganan *settlement of guest account* pada saat *check out* oleh *guest*

*service agent.*

## **D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

### **1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data**

Sub-bab ini berisikan penjelasan mengenai metode pengumpulan data baik itu metode wawancara, observasi maupun kepustakaan.

#### **a. Metode Observasi**

Proses pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati dan mencatat perilaku objek yang diteliti di Hotel Anantara Uluwatu Bali *Resort*.

#### **b. Metode Wawancara**

Proses pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung kepada *staff* Hotel Anantara Uluwatu Bali *Resort* untuk mendapatkan informasi yang diperlukan.

#### **c. Metode Kepustakaan**

Proses pengumpulan data dengan membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian yang memanfaatkan sumber perpustakaan untuk memperoleh data penelitian mengenai penanganan *settlement of guest account* pada saat *check out*.

### **2. Metode dan Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu menguraikan dan memaparkan data-data serta informasi secara apa adanya. Penelitian deskriptif ditujukan untuk memaparkan dan menggambarkan dan memetakan fakta-fakta berdasarkan cara pandang atau kerangka berfikir tertentu. Hal ini berarti peneliti terjun langsung ke

lokasi penelitian. Deskriptif yang dimaksud adalah memaparkan cara penanganan *settlement of guest account* pada saat *check out*.

### **3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis**

Metode dan teknik penyajian analisis data yang penulis gunakan dalam penulisan tugas akhir ini yaitu secara informal dengan menggunakan kata-kata biasa yang mudah dipahami oleh para pembaca.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan uraian pada pembahasan penanganan *settlement of guest account* pada saat *check out* oleh *guest service agent* di hotel Anantara Uluwatu Bali Resort maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan *settlement of guest account* pada saat *check out* oleh *guest service agent* di Hotel Anantara Uluwatu Bali Resort terdiri dari 3 tahap yaitu:
  - a. Tahap persiapan yang meliputi: persiapan diri yang meliputi absensi kehadiran sebelum mulai bekerja, memerhatikan keseluruhan *grooming* mulai dari ujung kepala sampai ujung kaki, dan memakai *nametag* sesuai dengan SOP yang berlaku. Kemudian persiapan peralatan kerja yang dimulai dengan memastikan kebersihan area FO, alat-alat tulis, alat-alat elektronik beserta *form-form* pendukung proses *settlement* pada saat *check out*
  - b. Tahap pelaksanaan yang meliputi: *greeting* pada saat tamu mengarah ke meja *reception*, meminta kunci kamar, menanyakan *last minute consumption*, menanyakan kepuasan tamu, mengecek metode pembayaran, mencetak *guest account/* keseluruhan *bill* tamu, menanyakan metode pembayaran, melakukan proses pembayaran yang dapat dilakukan dengan metode *cash*, *credit* atau *debit card* dan *QRIS payment*, selain itu juga pembayaran dapat dilakukan dengan menggunakan deposit yang tamu berikan pada saat *check in*,

memberikan bukti pembayaran dan dijadikan dalam satu amplop, menanyakan transportasi tamu, menawarkan bantuan untuk menggunakan jasa porter, menawarkan bantuan lainnya dan terakhir mengucapkan salam perpisahan dan terimakasih kepada tamu

- c. Tahap akhir yaitu *Guest Service Agent* melakukan *closing* terhadap semua *registration card* yang *check out* di hari tersebut, *closing* terhadap semua transaksi keuangan yang masuk sebelum pergantian *shift*, melakukan *remittance* jika ada *payment* menggunakan *cash* ataupun *money exchange* dan terakhir *release cardver/preauth* yang tidak digunakan.
2. Kendala yang dihadapi dan cara mengatasi dalam penanganan *settlement of guest account* pada saat *check out* oleh *guest service agent* di hotel Anantara Uluwatu Bali Resort yaitu:
    - a. Tamu yang tidak mengakui *bill* nya maka cara mengatasinya adalah dengan menunjukkan arsip-arsip *bill* yang ada di FO dan jika tamu tetap bersikeras tidak mengakui maka ditangani langsung oleh manajer restoran untuk ditindak lanjuti
    - b. Kesalahan dalam posting maka cara mengatasinya adalah dengan cara *memposting* ulang dengan meminuskan *revenue* yang salah posting dan jika salah dalam *memposting payment* maka dapat dilakukan dengan *memposting* ulang *revenue* dengan nominal *plus* kemudian cantumkan alasannya lalu posting kembali *payment* sesuai dengan yang benar
    - c. Mesin EDC yang rusak atau *lowbat* maka cara mengatasinya adalah dengan cara menyediakan cadangan mesin EDC dan selalu memastikan daya baterai

mesin EDC terisi penuh

- d. Tamu *skipper* maka cara mengatasinya adalah dengan cara mengantisipasi pada saat *check in* dengan memastikan tamu sudah membayar lunas semua pembayaran kamar dan menaruh deposit, dan juga bisa dilakukan dengan melakukan *courtesy call* sebelum *check out* sehingga kita dapat memastikan bahwa tamu akan *check out* di hari tersebut.

## **B. Saran**

Berdasarkan pengamatan mengenai beberapa kendala yang dihadapi oleh *Guest Service Agent* dalam penanganan *settlement of guest account* pada saat *check out* oleh *guest service agent* di Hotel Anantara Uluwatu Bali Resort maka dapat diberikan beberapa saran yaitu:

1. Selalu memastikan bahwa semua *bill terposting* dengan benar dan seluruh arsip *bill* dipastikan sudah didistribusikan oleh team F&B ke FO sehingga ada bukti fisik mengenai keseluruhan *bill* pada saat *Guest Service Agent* melakukan penagihan terhadap proses pembayaran.
2. Tetap tenang dan fokus dalam menangani proses pembayaran sehingga dapat meminimalisir terjadinya kesalahan dalam *memposting payment*
3. Selalu melakukan *maintenance* terhadap alat-alat elektronik pendukung proses *settlement* termasuk salah satunya adalah mesin EDC dan selalu memastikan daya baterai terisi penuh sehingga proses pembayaran tidak terhambat, berjalan efektif dan efisien
4. Selalu memastikan bahwa pembayaran kamar sudah dilunasi tamu sebelum tamu menyelesaikan proses registrasi dan memastikan untuk meminta deposit

per malamnya sesuai dengan lama waktu tamu menginap, dan melakukan *courtesy call* sebelum *check out*, dengan begitu kejadian tamu *skipper* dapat diminimalisir dan tidak kehilangan *revenue* hotel.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmoko, Tjipto. 2011. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Bandung: UNPAD
- Bagyono. 2007. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta
- Bagyono. 2012. *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Bandung: CV. Alfabeta
- Bardi, James A. 2007. *Hotel Front Office Management (fourth edition)*. USA: John Wiley & Son Ltd
- Bayu Wisnawa, I Made. 2019. *Kasir Kantor Depan*. Bali: Stipar Triatma Jaya
- Sambodo, Agus. 2020. *Kantor Depan Hotel*. Makassar: CV Nas Media Pustaka
- Sihite, Richard. 2000. *Tourism Industry*. Surabaya: SIC
- Soenarno, Adi. 2006. *Front Office Management*. Yogyakarta: ANDI
- Sugiyono. 2014. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta

