

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN TRANSPORTATION REQUEST  
PRE-ARRIVAL DAN IN-HOUSE GUEST  
OLEH TELEPHONE OPERATOR  
DI SIX SENSES ULUWATU BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Kadek Ayu Arini**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN TRANSPORTATION REQUEST  
PRE-ARRIVAL DAN IN-HOUSE GUEST  
OLEH TELEPON OPERATOR DI SIX SENSES ULUWATU  
BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
Ni Kadek Ayu Arini  
NIM 1915823018**

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

**PENANGANAN TRANSPORTATION REQUEST  
PRE-ARRIVAL DAN IN-HOUSE GUEST  
OLEH TELEPON OPERATOR DI SIX SENSES ULUWATU  
BALI**

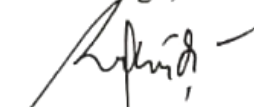
Oleh  
**Ni Kadek Ayu Arini**  
NIM 1915823018

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


Disetujui oleh

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

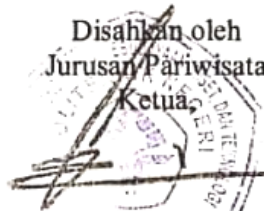
Pembimbing I,

  
**Dra. Made Ruki, M.Par**  
NIP 196210061990102001

Pembimbing II,

  
**I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par**  
NIP 198502102014041001

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 dibawah ini :

Nama : Ni Kadek Ayu Arini  
NIM : 1915823018  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“Penanganan Transportation Request Pre-Arrival dan In-House Guest Oleh  
Telepon Operator di Six Senses Uluwatu Bali”**

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

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, Juli 2022  
Yang membuat pernyataan,



NIM : 1815823018  
PS : Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya lah penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul penanganan transportation request pre-arrival dan in-house guest oleh telephone operator di Six Senses Uluwatu Bali ini sesuai waktu yang telah ditentukan. Penyusunan Tugas Akhir ini dilakukan guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi Diploma III Program Studi Perhotelan di Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini tidak dapat dipungkiri bahwa penulis mengalami beberapa kendala, namun berkat banyaknya bantuan dari para pembimbing, dan berbagai pihak yang mendukung, akhirnya penulisan Tugas Akhir ini bisa dirampungkan dengan baik. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu serta memberikan pengarahan kepadapenulis.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par selaku Ketua Program Studi Diploma III Perhotelan yang telah memberikan banyak saran dan nasehat selama periode Praktik Kerja Lapangan.
5. Dra. Made Ruki, M.Par. selaku Dosen Pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing dan membantu proses penyusunan laporan Tugas Akhir ini.
6. I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par.,M.Par. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan memotivasi penulis dalam penulisan laporani.
7. Bapak Ricky Putra General Manager Six Senses Uluwatu Bali yang telah memberikan kesempatan untuk belajar secara langsung di properti yangdipimpinnya.
8. Bapak Endy Hermawan selaku *Room Division Manager* Six Senses Uluwatu Bali yangtelahmemberikan banyak arahan kepada penulisselamamenjalani praktik kerjalapangan.
9. Bapak Arnold I. A. Pallo Learning & Development Manager di Six Senses Uluwatu Bali.
10. Seluruh staf maupun supervisor Six Senses Uluwatu Bali yang telah bersedia menerima, memberikan penjelasan dan membimbing penulis selama melaksanakan praktik kerjalapangan.
11. I Nengah Sukanatra dan Ni Wayan Suratni selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
12. Teman-teman 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, segala saran dan masukan sangat diharapkan sebagai pedoman dan perbaikan di masa mendatang.

Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi penulis serta pembaca baik dari dalam maupun luar area Politeknik Negeri Bali.



Badung, Agustus 2022

Penulis

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</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 .....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir .....	4
1. Tujuan Penulisan .....	4
2. Kegunaan Penulisan.....	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....	5
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	6
3. Teknik Penyajian Hasil Analisis .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>8</b>
A. Hotel.....	8
1. Pengertian Hotel .....	8
2. Klasifikasi Hotel.....	9
B. Front Office Department.....	13
C. <i>Telephone Operator</i> .....	16
D. Jenis-Jenis Panggilan .....	17
E. Tata Cara Bertelepon .....	18
F. <i>Pre-Arrival</i> dan <i>In-House Guest</i> .....	19
G. <i>Transportation Request</i> .....	20
H. Penanganan.....	20
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>22</b>
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan .....	22
1. Lokasi Perusahaan.....	22
2. Sejarah Perusahaan .....	22



B. Bidang Usaha Perusahaan dan Fasilitas Hotel .....	25
1. Bidang Usaha Perusahaan/Hotel .....	25
2. Fasilitas Perusahaan/Hotel.....	25
C. Struktur Organisasi .....	32
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
A. Penanganan <i>Transportation Request Pre-Arrival</i> dan <i>In-House Guest</i> Oleh <i>Telephone Operator</i> di Six Senses Uluwatu Bali .....	36
1. Tahap Persiapan .....	37
2. Tahap Pelaksanaan .....	42
3. Tahap Akhir .....	52
B. Kendala-Kendala dan Cara Pemecahan Masalah Dalam Penanganan <i>Transportation Request Pre-Arrival</i> dan <i>In-House Guest</i> Oleh <i>Telephone Operator</i> di Six Senses Uluwatu Bali .....	55
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>58</b>
A. Simpulan .....	58
B. Saran .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3.1 .....	22



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 4.1 <i>Finger Print</i> .....	38
Gambar 4.2 Telepon.....	39
Gambar 4.3 Telepon Operator <i>Log Sheet</i> .....	40
Gambar 4.4 Six Senses Application/Okkami .....	41
Gambar 4.5 Tampilan Opera PMS .....	42
Gambar 4.6 <i>Fullfilment Request</i> Pada Six Senses Application.....	44
Gambar 4.7 Daftar Harga Transportasi Six Senses Uluwatu .....	50
Gambar 4.8 Format Pengiriman E-mail ke Marketing Golden Bird.....	54



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Foto type kamar di Six Senses Uluwatu Bali

Lampiran 2: Foto *Today's Inf*, Foto *Handy Talky*

Lampiran 3: Foto *Room Chat Six Senses Application*, Tampilan *Transport Blocking*

Lampiran 4: Tampilan *Update Additional Transport* pada reservasi tamu



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Di era ini terdapat banyak orang yang bepergian karena berbagai macam alasan baik itu untuk menjelajah, mempelajari hal baru, bersantai, merayakan satu hal, relaksasi, rekreasi, bisnis, dan hal-hal lainnya. Dengan adanya aktivitas perjalanan seperti yang telah disebutkan, dapat ditarik kesimpulan bahwa orang-orang yang melakukan perjalanan tersebut pastinya memerlukan tempat untuk sekedar menginap dan beristirahat selama proses perjalanannya. Sehingga banyak daerah yang telah mendirikan akomodasi untuk pelancong atau wisatawan yang datang dengan berbagai macam tujuan.

Daerah Uluwatu memiliki pesona alam yang sangat mempesona sehingga begitu diminati oleh para wisatawan. Salah satu contoh dari pesona alam yang banyak diincar wisatawan adalah pantai-pantai yang menawarkan pemandangan unik serta *sunset* yang sangat menakjubkan. Selain itu Daerah Uluwatu juga memiliki tempat-tempat wisata budaya yang juga menjadi salah satu daya tarik wisata bagi pelancong yang datang. Dengan banyaknya objek wisata yang terdapat di daerah ini, maka banyak industri akomodasi dibangun untuk melengkapi keperluan wisatawan yang datang untuk berkunjung ke Uluwatu, Bali.

Six Senses Uluwatu Bali Merupakan salah satu hotel bintang lima di bawah jaringan *Intercontinental Hotel Group (IHG)*. Resort yang berkonsep

*sustainability & wellness* program ini dibangun di atas lahan dengan luas 12 hektar dengan bentuk terasering dan bertengger di atas tebing Uluwatu, dilengkapi dengan pesona dari pemandangan Samudera Hindia. Six Senses Uluwatu Bali memiliki 103 kamar, dibagi menjadi 75 kamar dalam bentuk *villa* dan 28 kamar dalam bentuk *building* dengan tipe *Sky Suite, Sky Pool Suite, Cliff Pool Villa-One Bedroom, Sky Penthouse-Two bedrooms, Cliff Pool Villa-Two Bedrooms, Cliff Pool Villa-Three Bedrooms, Presidential Villa, The Retreat, dan Owner Villa*.

Dalam persiapan dan penerapan operasional, Six Senses Uluwatu Bali memiliki beberapa department yang mendukung kinerja perusahaan, seperti *Housekeeping Department, Human Resource Department, Accounting Department, Engineering Department, Front Office Department, Sustainability Department* dan *Food and Beverage Department*.

*Front Office Department* merupakan *front liner* bagi setiap hotel termasuk Six Senses Uluwatu Bali, maka dari itu penampilan dan perilaku setiap *front liner staff* harus selalu dijaga, ramah serta memberi kesan pertama yang memuaskan untuk tamu. Di Six Senses Uluwatu Bali *Front Office Department* memiliki beberapa section, yaitu *Guest Service Agent (GSA), Guest Experience Maker (GEM), Telepon Operator, Bellman, Lobby Greeter,* dan *Experience*.

Setiap bagian di *Front Office Department* memiliki peranannya masing-masing dalam memberikan jasa dan pelayanannya kepada tamu dan setiap bagiannya dituntut untuk memiliki performa yang baik dan juga mampu

berkomunikasi dengan lugas, lancar serta jelas sehingga dapat memberikan suatu informasi yang mudah dipahami dan dimengerti oleh tamu hotel. Salah satu bagian yang juga berperan dalam penyedia informasi adalah telepon operator.

Telepon Operator merupakan salah satu bagian dari *front office* yang memiliki tugas dan tanggungjawab dalam menerima panggilan telepon baik itu telepon dari dalam maupun luar hotel (panggilan telepon nasional dan internasional). Selain menerima panggilan telepon, seorang telepon operator juga bertugas menangani permintaan tamu melalui telepon kamar, baik itu permintaan untuk melengkapi fasilitas kamar hingga menerima permintaan untuk penyediaan transportasi. Di Six Senses Uluwatu Bali telepon operator juga menerima permintaan penyediaan transportasi dari *pre-arrival guest* melalui telepon ataupun dari *Six Senses Application*. Maka dari itu seorang telepon operator harus bisa berkomunikasi dengan baik dan juga harus sigap dalam menindaklanjuti setiap permintaan yang datang dari tamu. Telepon operator juga harus memiliki data lengkap mengenai daftar harga transportasi baik itu untuk *airport shuttle*, *hourly charter*, atau transportasi untuk jemput dan antar tamu ke suatu tempat. Selain itu sebagai Telepon Operator harus menguasai beberapa taenta seperti kemampuan berbahasa asing, *public speaking*, kemampuan untuk mengendalikan emosi saat berbincang bincang melalui telepon.

Dengan latar belakang seperti yang diuraikan di atas dan dengan pengamatan yang telah dilakukan penulis dimana Telepon Operator di Six

Senses Uluwatu Bali memiliki tugas yang sedikit berbeda dengan Telepon Operator di hotel lain, yaitu secara langsung menanggapi permintaan transportasi dari tamu, maka hal tersebutlah yang mendasari penulis untuk mengangkat judul proposal “Penanganan *transportation requestpre-arrival* dan *in-house guest* oleh Telepon Operator di Six Senses Uluwatu Bali” dan penulis berharap dapat berbagi pengetahuan kepada para pembaca mengenai cara Penanganan *transportation requestin-house* dan *pre-arrival guest* oleh telepon operator di Six Senses Uluwatu Bali.

## **B. RumusanMasalah**

Berdasarkanuraianlatarbelakangdiatasmakadapatdikemukakanrumusan permasalahan yang akandibahasdalamlaporantugasakhirinisebagaiberikut:

1. Bagaimana penanganan *guest transportation requestpre-arrival* dan *in-house guest* oleh *telephone operator* di Six Senses Uluwatu Bali ?
2. Apa saja kendala yang dihadapi pada saat melakukan penanganan *guest transportation requestpre-arrival* dan *in-house guest* oleh *telephone operator* di Six Senses Uluwatu Bali ?

## **C. Tujuan Dan KegunaanPenulisan**

1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dalam penulisan tugas akhir ini:

- a. Untuk menjelaskan dan menjabarkan proses penanganan *guest transportation requestpre-arrival* dan *in-house guest* oleh *telephone operator* di Six Senses Uluwatu Bali.



b. Untuk mengidentifikasi tantangan-tantangan yang dihadapi dalam melakukan penanganan *guest transportation requestpre-arrival* dan *in-house guest* oleh *telephone operator* di Six Senses Uluwatu Bali.

## 2. KegunaanPenulisan

a. Bagi Mahasiswa adalah salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali dan sebagai perbandingan antara teori yang didapat di perkuliahan dengan kenyataan yang ada di industri perhotelan.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali adalah sebagai tambahan informasi dan pengetahuan bagi civitas akademi di lingkungan Politeknik Negeri Bali dalam bidang *Front Office Department* khususnya Telepon Operator dan juga sebagai sumber informasi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dan pihak lain yang ingin mengetahui lebih lanjut mengenai proses penanganan *guest transportation requestpre-arrival* dan *in-house guest* oleh *telephone operator* di Six Senses Uluwatu Bali.

c. Bagi Perusahaan adalah sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam pelayanan kepada tamu dan untuk menambah bahan refrensi dan bermanfaat dalam meningkatkan pelayanan kepada para tamu.

## D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir

### 1. Metode danTeknikPengumpulan Data

#### a. MetodeObservasi

Metode ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari suatu pengamatan secara langsung saat melakukan praktek kerja lapangan, dalam metode ini

selain mengamati penulis dapat membuat suatu ringkasan-ringkasan mengenai penanganan *guest transportation requestpre-arrival* dan *in-house guest* oleh *telephone operator* di Six Senses Uluwatu Bali.

b. Metode Wawancara

Pengumpulan data ini dilakukan dengan cara melakukan wawancara atau tanya jawab secara langsung dengan dengan 1 orang Department Head (Room Devision Manager), dan 3 *staff*/karyawan (Guest experience maker, Guest Service Agent, dan Telepon Operator). Di dalam proses wawancara ini penulis akan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan penanganan *guest transportation requestpre-arrival* dan *in-house guest* oleh *telephone operator* di Six Senses Uluwatu Bali.

c. Metode StudiKepustakaan

Menurut Sugiyono (2016:9) metode deskriptif kualitatif merupakan metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat *postpositivisme* digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara trigulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penulis menggunakan metode ini untuk pengumpulan data dimana metode ini dilakukan dengan cara mencari sumber-sumber informasi melalui data dari literatur atau sastra-sastra. Metode ini bisa dilakukan dengan membaca buku yang berkaitan dengan penulisan tugas akhir ini.

## 2. Metode dan Teknik Analisis Data

Untuk penulisan dan penyusunan tugas akhir ini, penulis menggunakan metode teknik analisis deskriptif Kualitatif. Dimana penulis akan memaparkan masalah-masalah dengan menggunakan data-data yang didapat selama melakukan praktik kerja lapangan di Six Senses Uluwatu Bali.

## 3. Teknik Penyajian Hasil Analisis

Menurut Sudaryanto dalam Kesuma (2007:71) menyatakan bahwa terdapat dua macam cara dalam menyajikan hasil analisis data yaitu teknik formal dan teknik informal. Metode dan teknik penyajian hasil analisis yang akan digunakan penulis adalah metode informal dan metode formal. Di mana metode informal merupakan metode yang menyajikan analisis data dengan kata-kata formal, sedangkan metode informal merupakan metode yang menyajikan analisis data dengan bentuk tabel, dokumentasi dan sebagainya.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### PENUTUP

#### A. SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan pada bab IV, Prosedur Penanganan *Transportation Request* dari *Pre-Arrival* dan *In-House Guest* oleh *Telephone Operator* di Six Senses Uluwatu Bali dapat dibagi menjadi 3 tahap, yaitu : tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir.

#### 1. Prosedur Penanganan *Transportation Request Pre-Arrival* dan *In-House Guest* oleh *Telephone Operator* di Six Senses Uluwatu Bali

##### a. Tahap Persiapan

Pada tahap ini hal yang perlu oleh telepon operator adalah pembagian *shift* kerja, persiapan diri, *briefing* dan membaca *today's info*, persiapan perlengkapan kerja.

##### b. Tahap Pelaksanaan

Menangani *transportation request* dapat dibagi menjadi 2 yaitu menangani permintaan dari *pre-arrival guest* dan *in-house guest*. Menangani permintaan dari *pre-arrival guest* dilakukan dengan menerima pesanan melalui Six Senses Aplikasi, menerima pesanan melalui telepon dan mencatat permintaan tamu. Untuk menangani *transportation request* dari *in-house guest* terdapat beberapa perbedaan yaitu mengidentifikasi nomor telepon yang masuk (berupa nomor

kamar tamu), mencatat permintaan transportasi tamu serta menanyakan tempat tujuan serta detail dari kepergian tamu.

c. Tahap Akhir

Tahap akhir yang dilakukandalam penangan transportasi request ini yaitu membuat *transport blocking* sesuai dengan permintaan tamu, mempersiapkan atau melakukan pemesanan mobil dari luar hotel, memantau pulang waktu penjemputan dan pengantaran tamu.

2. Kendala yang dihadapi selama Penanganan *Transportation Request* dari *Pre-Arrival* dan *In-House Guest* oleh *Telephone Operator* di Six Senses Uluwatu Bali adalah sebagai berikut:

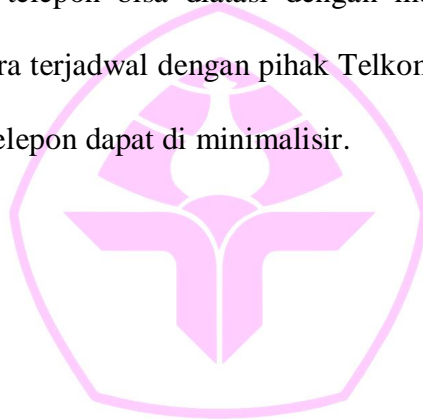
Kendala yang seringkali didapatkan yaitu terjadi keterlambatan penjemputan tamu dan gangguan jaringan dari telepon yang menyebabkan terhambatnya komunikasi dengan penelpon. Dari kendala-kendala tersebut solusi yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan pemeriksaan mengenai pemesanan transportasi ke pihak ketiga penyedia transportasi, hal ini untuk memastikan setiap pesanan transportasi telah terkonfirmasi. Kemudian untuk masalah jaringan telepon yang bermasalah, telepon operator dapat menghubungi Departemen Ilmu dan Teknologi untuk mengecek kesalahan pada jaringan telepon. Dan juga bisa ditindak lanjuti dengan menghubungi pihak Telkom.

**B. SARAN**

Adapaun saran yang dapat disampaikan dalam penanganan transportation request dari in-house guest dan pre-arrival guest oleh telephone operator di Six

Senses Uluwatu Bali guna meningkatkan kinerja dalam penanganan *transportation request* yaitu:

1. Cara mengatasi permasalahan tersebut adalah dengan melakukan suatu kontrak perjanjian dengan pihak ketiga. Apabila terlalu sering terjadi keterlambatan penjemputan agar digantikan dengan *Free Of Charge Drop* atau *Pick up* tamu dilain waktu. Dan juga bisa di atasi dengan penggantian *vendor*, agar kesalahan dan kendala tersebut tidak terjadi berulang kali.
2. Gangguan jaringan telepon bisa diatasi dengan menjadwalkan pengecekan sistem jaringan secara terjadwal dengan pihak Telkom sehingga hal-hal terkait gangguan jaringan telepon dapat di minimalisir.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. 2012. *Teori dan Praktik Front Office*. Bandung: Alfabeta
- Bagyono dan Agus Sambodo. 2006. *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: CV .Andi Offset
- Chair, Ira Meirina dan Pramudia Heru. 2017. *Hotel Room Devision Management*. Depok: Kencana
- Hermawan, Hary, Brahmento Erlangga, dan Hamzah Faizal. 2018. *Pengantar Manajemen Hospitality*. Jakarta: Nasya Expanding Management
- Kesuma, Tri Mastoyo Jati 2007. *Pengantar (Metode) Penelitian Bahasa*. Yogyakarta: Carasvatibooks  
<https://jurnal.poltradabali.ac.id>
- Kustini. Henny. 2017. *General Hotel Management*. Yogyakarta: Deepublish
- Munthe, Bermawi. 2006. *Desain Pembelajaran*. Yogyakarta: Pustaka insan Madani.
- Murni, Ni Gusti Nyoman dan Made Ruki. 2017. *Reception*. Denpasar: Swasta Nulus
- Poerwadarminta, Welfridus Josephus Sabarija. 2018. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Salim. 2020. *Tingkat Ketertarikan Masyarakat Terhadap Transportasi Online, Angkutan Pribadi Dan Angkutan Umum Berdasarkan Persepsi*. Diakses pada 19 Juli 2022
- Sambodo, Agus dan Bagyono. 2006. *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: CV .Andi Offset
- Sambodo, Agus. 2020. *Kantor Depan Hotel*. Makasar: Nas Media Pustaka
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet
- Sulastiono, Agus. 2016. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta