

TUGAS AKHIR

PENANGANAN CHECK-IN TAMU ACCOR MEMBER OLEH RECEPTIONIST DI AMARTERRA VILLAS BALI NUSA DUA–MGALLERY



I Putu Angga Prastya Putra

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR

PENANGANAN CHECK-IN TAMU ACCOR MEMBER OLEH RECEPTIONIST DI AMARTERRA VILLAS BALI NUSA DUA- MGALLERY



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
I Putu Angga Prastya Putra
1915823041

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

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

**PENANGANAN CHECK-IN TAMU ACCOR MEMBER
OLEH RECEPTIONIST DI AMARTERRA VILLAS BALI
NUSA DUA-MGALLERY**

Oleh
I Putu Angga Prastya Putra
NIM 1915823041

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,

Dr. Dra. Ni Gst Nym Suci Murni, M.Par
NIP.196405251990032001

Dra. Ni Made Sudarmini, M.Agb
NIP.196405261990032003

Disahkan oleh
POLITEKNIK NEGERI BALI
Jurusan Pariwisata

Ketua



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP 19631228199010200



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTRIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
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
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Putu Angga Prastya Putra

NIM : 1915823041

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

**“Penanganan Check-In Tamu Accor Member Oleh
Receptionist Di Amarterra Villas Bali Nusa Dua-MGALLERY”**

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, 18 Juli 2022

Yang membuat pernyataan



Nama : I Putu Angga Prastya
Putra

NIM : 1915823041

Ps : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa / Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Penanganan *Check-In* Tamu *Accor Member* Oleh *Receptionist* Di *Amarterra Villas Bali Nusa Dua–MGallery*”** ini tepat pada waktunya sesuai dengan yang ditetapkan. Adapun tujuan dari penulisan Tugas akhir ini guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi Diploma III Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali serta mengetahui penanganan *check-in* tamu *Accor Member* di *Amarterra Bali Nusa Dua–MGallery*.

Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan saran, bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di kampus Politeknik Negeri Bali khususnya di Jurusan Pariwisata.
2. Dra. Ni Made Ernawati, MATM, PhD selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu serta memberikan kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
3. Drs. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par.,M.Par. selaku ketua program Studi Perhotelan yang telah memberikan ijin untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
5. Dr. Dra. Ni Gst Nym Suci Murni, M.Par. selaku dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memotivasi penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini serta memberikan pengarahan kepada penulis selama penyusunan tugas akhir ini.
6. Dra. Ni Made Sudarmini, M.Agh. selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memotivasi penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini serta memberikan pengarahan kepada penulis selama penyusunan tugas akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu dalam pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak Julian Lasut selaku *front office manager* di Amarterra Villas Bali Nusa Dua-MGALLERY yang telah membimbing penulis dalam melakukan Praktik Kerja Lapangan.
9. Bapak Arslan Soenoko dan Bapak I Made Rai Martana selaku *duty manager* di Amarterra Bali Nusa Dua-MGALLERY yang telah membimbing penulis dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
10. Seluruh *head section of FO department* serta seluruh Staff Amarterra Villas Bali Nusa Dua-MGALLERY khususnya pada departemen *front office* yang telah membantu dan membimbing penulis dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.

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

Badung, 18 Juli 2022

Penulis

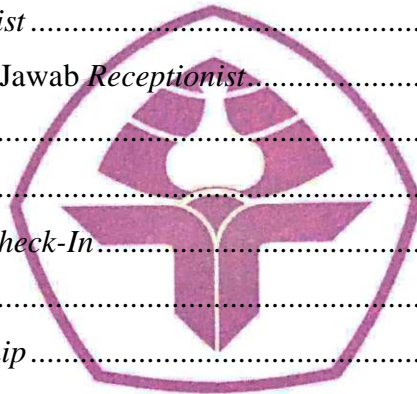


JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

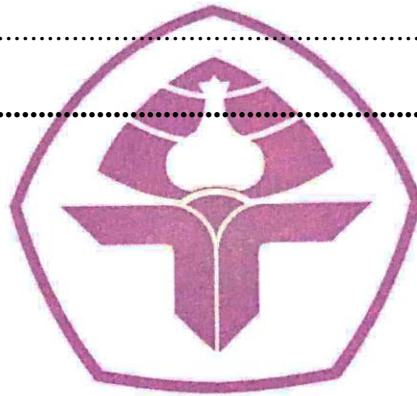
Isi	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGHANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABLE.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	5
1. Tujuan Penulisan.....	5
2. Kegunaan Penulisan.....	6
D. Metodologi Penyusunan.....	7
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	7
2. Metode Dan Teknik Analisa Data.....	8
3. Metode Dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Villa.....	9
1. Pengertian Villa.....	9

2. Jenis Jenis Villa	10
3. Status Kepemilikan Hotel Dan Villa.....	11
B. Departemen-Departement Dalam Villa.....	12
C. <i>Front Office</i>	15
1. Pengertian <i>Front Office</i>	15
2. <i>Front Office section</i>	15
3. Fungsi <i>Front Office</i>	18
4. Peran <i>Front Office</i>	21
D. <i>Reception</i>	22
1. Pengertian <i>Reception</i>	22
2. Pengertian <i>Receptionist</i>	23
3. Tugas DanTanggung Jawab <i>Receptionist</i>	23
E. <i>Check-In</i>	24
1. Pengertian <i>Check-In</i>	24
2. Pengertian <i>Express Check-In</i>	25
3. Prosedur <i>Check-In</i>	26
F. Pengertian <i>Membership</i>	26
G. Tamu.....	27
1. Pengertian Tamu.....	27
2. Jenis Jenis Tamu	28
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	30
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	30
1. Lokasi Perusahaan.....	30
2. Sejarah Perusahaan	31
B. Bidang Usaha Dan Fasilitas Perusahaan	34
1. Bidang Usaha.....	34
2. Fasilitas Perusahaan	38
C. Stuktur Organisasi.....	41
1. Tugas Dan Tanggung Jawab.....	42



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB IV PEMBAHASAN.....	50
A. Prosedur Penanganan <i>Check-In</i> Tamu <i>Accor Member</i> Oleh <i>Receptionist</i> Di Amarterra Villa Bali Nusa Dua – MGallery.....	50
1. Tahap Persiapan	52
2. Tahap Pelaksanaan	55
3. Tahap Penutupan.....	66
B. Hambatan-Hambatan Dalam Proses <i>Check-In</i>	68
BAB V PENUTUP	71
A. Simpulan.....	71
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	74



**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 2.1 Prosedur <i>Check-in</i>	26
Gambar 3.1 Lokasi Amarterra Villa	30
Gambar 3.2 Amarterra Villa.....	31
Gambar 3.3 Maja Restaurant.....	39
Gambar 3.4 Struktur Organisasi	42
Gambar 4.1 <i>Reception</i> Amarterra villa	50
Gambar 4.2 <i>Guest Reservation On system</i>	52
Gambar 4.3 <i>Personal Grooming</i>	53
Gambar 4.4 <i>Holy Blessing</i>	57
Gambar 4.5 <i>Guest Reservation</i> , Koresponden, dan Confirmation Letter	58
Gambar 4.6 <i>ID Card</i> dan <i>Virtual Card Member</i>	59
Gambar 4.7 Formulir Registrasi	60
Gambar 4.8 Bukti Pembayaran dan Deposit Tamu	64
Gambar 4.9 <i>Drink Voucher</i>	67
Gambar 4.10 Mesin <i>EDC Error</i>	69

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABLE

Isi	Halaman
Table 3.1 Tipe Kamar Amarterra Villa.....	34



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan salah satu sumber devisa negara yang memiliki andil besar dalam membangun perekonomian bangsa dan negara. Pengembangan sektor pariwisata yang dilakukan dengan baik akan mampu menarik wisatawan domestik maupun wisatawan asing untuk melakukan kegiatan wisata ke suatu daerah wisata. Pariwisata Indonesia apabila mampu dikemas dan dikelola dengan baik akan menjadi aset Negara Indonesia yang mampu memberikan dampak yang signifikan terhadap perekonomian bangsa dan negara.

Pariwisata sendiri berasal dari dua kata, yakni "Pari" dan "Wisata". Pari dapat diartikan sebagai banyak, berkali-kali, berputar-putar atau lengkap, sedangkan wisata dapat diartikan sebagai perjalanan atau bepergian yang dalam hal ini sinonim dengan kata "travel" dalam bahasa Inggris. Atas dasar itu, maka kata "Pariwisata" dapat diartikan sebagai perjalanan yang dilakukan berkali-kali atau berputar-putar dari suatu tempat ke tempat yang lain, yang dalam bahasa Inggris disebut dengan "tour". Jadi pariwisata ialah segala kegiatan dalam masyarakat yang berhubungan dengan wisatawan.

Bali merupakan salah satu destinasi wisata terbaik didunia maupun di Indonesia. Tidak heran bahwa selain dijuluki pulau seribu pura karena banyak adanya pura, Bali juga memiliki banyaknya destinasi wisata, hal tersebut membuat Bali memiliki julukan *the island of paradise*. Keberagaman objek wisata mulai dari wisata alam, budaya dan kesenian serta objek wisata buatan seperti taman wisata

dapat dijadikan salah satu penopang perekonomian negara dan juga dapat banyak menyerap tenaga kerja sehingga sumber daya manusia dan sumber daya alam dapat dimanfaatkan secara optimal. Bali pada umumnya merupakan salah satu tempat tujuan wisatawan yang datang berkunjung ke Indonesia baik wisatawan lokal maupun internasional, oleh sebab itu pemerintah mendirikan sekolah-sekolah kepariwisataan yang mendidik tenaga terampil dalam dunia nya, yang akan terjun langsung meningkatkan mutu pelayanan kepada para wisatawan dan tak luput juga banyaknya akomodasi serta penunjang industri pariwisata yang di bangun di Bali juga dapat meningkatkan kunjungan jumlah wisatawan yang akan berkunjung ke Bali salah satunya adalah villa.

Villa merupakan salah satu akomodasi yang menyediakan layanan menginap dan layanan makan maupun minum. Villa juga merupakan bidang usaha yang berkembang seiring kemajuan sektor pariwisata. Tuntutan para pelancong yang ingin mendapatkan pelayanan akomodasi sesuai permintaan mendorong usaha akomodasi pariwisata terus meluas baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Saat ini villa tidak hanya terdiri dari bisnis tradisional melainkan sudah berubah secara signifikan menjadi sebuah industri yang perannya sangat menentukan bagi internasionalisasi usaha perjalanan, kesejahteraan ekonomi dan juga peningkatan transportasi darat, laut maupun udara. Villa menjadi salah satu akomodasi pilihan untuk menginap ketika berkunjung ke suatu tempat wisata. Villa sendiri tidak kalah bagusnya dengan hotel jika dilihat dari segi pelayanan dan juga fasilitas. Villa juga memiliki fasilitas penunjang serta pelayanan yang hampir sama dengan hotel hanya saja yang membedakan hotel dan villa yakni pada bentuk kamar yang diterapkan,

umumnya villa memiliki bentuk kamar yang mirip seperti rumah sedangkan hotel lebih mirip seperti *apartment*. Villa juga memiliki departemen-departemen yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya dalam menjalankan operational, salah satunya adalah departemen front office.

Front office merupakan salah satu departemen penting yang ada dalam hotel maupun villa, departemen ini merupakan pintu gerbang utama bagi tamu ketika ingin menginap di hotel atau villa. *Front office* adalah departemen yang akan melayani tamu saat tamu datang (*check-in*), tamu menginap (*stay*) sampai dengan tamu keluar hotel atau villa (*check-out*), hal inilah mengapa *front office* sering disebut *first and last impression*, ini dikarenakan dalam operasional villa sehari-hari tamu diberikan pelayanan mulai dari datang (*check-in*) sampai (*check-out*). Departemen front office harus memberikan pelayanan yang menyenangkan kepada tamu untuk memberikan kepuasan kepada tamu. Hotel atau villa yang secara operasional sudah berjalan dengan baik. Departemen front office memiliki tugas dan tanggung jawab yang sangat besar dalam memberikan pelayanan terhadap tamu villa. Departemen front office secara umum memiliki beberapa *section* atau bagian yaitu *reception, reservation, cashier, telephone operator, dan driver*. Sekian banyak *section* atau bagian yang ada di departemen front office yang paling berhubungan langsung dengan tamu adalah seorang *receptionist* yang ada pada reception section, karena pada bagian ini banyak terdapat kegiatan yang dilakukan langsung dalam hal menangani semua permintaan tamu.

Amarterra Villas Bali Nusa Dua-MGallery Collection adalah sebuah villa mewah yang terletak di kawasan BTDC Nusa Dua. Amarterra Villas Bali Nusa Dua

adalah bagian dari koleksi hotel butik MGallery dan di bawah manajemen *Accor Hotel*. memiliki 39 villa, kolam renang pribadi dan menawarkan layanan mewah bintang lima. Dibangun dalam gaya elegan menggabungkan etnis Bali, dengan kenyamanan *modern*, ini adalah tempat yang sempurna untuk berbulan madu, pasangan, dan mereka yang ingin melarikan diri dari hiruk-pikuk dunia. Hampir 80% tamu yang menginap di Amarterra Villa merupakan tamu *member* yang mana, *member* ini dikelola langsung oleh manajemen villa yaitu *Accor Group*.

Accor Group sendiri merupakan perusahaan yang bergerak di bidang akomodasi dimana setiap akomodasi yang diaturnya memiliki produk yang disebut *Accor Member*. Tujuan dari adanya *membership* ini guna memberikan layanan yang memuaskan kepada tamu sehingga tamu *loyal* terhadap produk yang dikeluarkan atau di miliki oleh *Accor Group* serta dengan adanya produk *membership* ini diharapkan tamu dapat mudah mengakses informasi akomodasi yang berada dibawah manajemen *Accor Group*. Tamu dapat mendaftar sebagai *member* ketika berkunjung atau menginap di salah satu akomodasi yang di bawah manajemen *Accor Group*. *Accor Member* sendiri dibagi menjadi 2 tipe *member* yakni *member* berbayar dan tidak berbayar. Adapun *level* yang diterapkan ketika menggunakan *Accor Member* ini mulai dari *level Classic, Silver, Gold, Platinum, Diamond* hingga level tertinggi yakni level *Limitless*. Poin ini akan bertambah apabila tamu melakukan transaksi pada produk *Accor Group*. Sehingga, pada saat tamu *member check-in* di perlukan penanganan khusus bagi tamu *member* tersebut.

Berdasarkan pemaparan diatas penulis tertarik membahas tentang “Penanganan *Check-In* Tamu *Accor Member* Oleh *Receptionist* di Amarterra Villa Bali Nusa Dua–MGallery”

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana penanganan *check in* tamu *Accor Member* oleh *receptionist* di Amarterra Villas Bali Nusa Dua–MGallery?
2. Hambatan hambatan Apa saja saat penanganan *check in* tamu *member Accor* oleh *Receptionist* di Amarterra Villas Bali Nusa Dua–MGallery

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

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

1. Tujuan penulisan

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

- a. Menjelaskan bagaimana penanganan proses *check-in* tamu *Accor Member* di Amarterra Villas Bali Nusa Dua-MGallery
- b. Mendeskripsikan hambatan-hambatan yang terjadi ketika menangani *check-in* tamu *Accor Member*.

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 wawasan, pengetahuan, serta kemampuan dalam bidang *front office*
- 2) Mengetahui secara detail bagaimana cara menangani *check-in* tamu *Accor member* di Amarterra Villas Bali Nusa Dua–MGallery
- 3) Menumbuhkan rasa tanggung jawab, disiplin dan kemandirian

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadikan referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang *front office*.
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide-ide melalui penulisan tugas akhir dan juga referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam menyusun tugas akhir atau buku ajar tentang *front office*.

c. Bagi perusahaan

- 1) Dapat mengambil tindakan yang sesuai serta tepat dalam menangani hambatan-hambatan pada saat penanganan *check-in* tamu *Accor Member*.
- 2) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak villa yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan dalam menangani *check-in* tamu *Accor Member*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Dalam penulisan Tugas akhir ini penulis akan menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data yang berhubungan dengan penulisan Tugas Akhir, diantaranya:

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung bagaimana prosedur penanganan *check-in* tamu *Accor Member* di Amarterra Villas Bali Nusa Dua-MGALLERY, serta mencatat semua data yang diperlukan dalam melakukan penyusunan Tugas Akhir ini.

b. Studi kepustakaan

Metode pengumpulan data ini dilakukan penulis dengan cara membaca buku-buku yang berkaitan dengan penulisan Tugas Akhir.

c. Wawancara

Metode wawancara yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengadakan wawancara atau hanya tanya jawab langsung dengan responden nya seperti para *staff* dan tamu.

2. Metode dan Teknik Analisa Data

Metode dan teknik analisa data yang dipakai dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah metode dan teknik analisa deskriptif yaitu menganalisa data dengan memaparkan atau menguraikan data secara menyeluruh atau selengkap-lengkap nya mengenai prosedur penanganan *check-in* tamu *Accor Member* di Amarterra Villa Bali Nusa Dua-MGALLERY.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

- a. Metode Informal, yaitu metode penyaji analisis data dengan kata-kata biasa
- b. Metode Formal, yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data tertentu seperti tabel, foto, bagan yang benar sesuai dengan permasalahan yang dibahas



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian Bab IV disimpulkan bahwa dalam penanganan *check-in* tamu *Accor Member* terdapat prosedur-prosedur yang harus dilakukan. Pada bab ini penulis dapat menarik simpulan bahwa:

1. Dalam penanganan *check-in* tamu *Accor Member* di Amarterra Villa Bali Nusa Dua-MGALLERY dapat dibagi menjadi 3 tahap yang meliputi:

- a. Tahap Persiapan

Tahap persiapan merupakan tahap awal seorang *receptionist* sebelum menangani proses *check-in*, dalam tahap ini seorang *receptionist* harus memperhatikan persiapan diri dan persiapan operasional. Persiapan diri merupakan suatu kegiatan dimana seorang *receptionist* melihat diri sendiri terutama pada *personal grooming*. Sedangkan persiapan operasional merupakan suatu kegiatan yang seorang *receptionist* persiapkan sebelum menangani tamu *check-in* yang meliputi mempersiapkan alat-alat kerja yang digunakan ketika menangani *check-in*.

- b. Tahap penanganan *check-in* tamu *Accor Member*

Tahap ini merupakan tahap dimana seorang *receptionist* menangani tamu *check-in* tamu *Accor Member* sesuai prosedur-prosedur yang telah ditetapkan perusahaan. Adapun prosedur-prosedur yang meliputi: *welcoming guest*, memastikan tamu ada dalam *expected arrival list*, melakukan *holy blessing*, mengarahkan ke meja *receptionist*, menanyakan kembali reservasi tamu, meminta

ID card dan *membercard* tamu, memberikan serta menjelaskan formulir tamu, menghubungi *restaurant* untuk menyiapkan dan menghidangkan *welcome drink*, melakukan *re-confirm* reservasi tamu, memeriksa pembayaran tamu, meminta deposit tamu dengan kartu kredit/debit yang sama, menjelaskan fasilitas penting kepada tamu, serta memeriksa status kamar tamu.

c. Tahap penutupan

Tahap akhir merupakan tahap dimana proses *check-in* selesai dan tamu akan segera meninggalkan meja *reception* menuju villa yang telah di alokasikan kepada tamu yang bersangkutan. Adapun hal-hal yang harus dilakukan dalam tahap akhir ini yang meliputi: menghubungi atasan untuk mengucapkan rasa terimakasih kepada tamu atas loyalitas tamu sebagai *member*, mengucapkan terimakasih dan memberikan kunci serta *drink voucher* kepada tamu, dan melakukan *check-in* di sistem dan *updating* data tamu ke dalam sistem.

2. Dalam proses penanganan *check-in* tamu *Accor Member* di Amarterra Villa Bali Nusa Dua-MGallery terdapat hambatan-hambatan yang mengganggu proses *check-in* tamu *Accor Member* yang meliputi:

- a. Tamu *member* yang tidak fasih berbahasa Inggris, hal ini dikarenakan tamu tidak bisa menggunakan bahasa Inggris sehingga menghambat komunikasi. Hal ini dapat diatasi dengan menggunakan aplikasi *google translate*.
- b. Terjadi *error system* pada komputer, hal ini terjadi dikarenakan adanya kesalahan pada sistem komputer sehingga terjadinya *error*. Hal ini dapat diatasi dengan meminta bantuan *IT staff* atau menggunakan komputer lain.

- c. Reservasi tamu berbeda dengan disistem dan konfirmasi tamu, hal ini terjadi karena kemungkinan kesalahan dari pihak reservasi. Hal ini juga dapat diatasi dengan memeriksa kembali reservasi tamu ssrta menghubungi pihak reservasi.
- d. Mesin *EDC Error*. Hal ini terjadi karena kerusakan pada mesin *EDC*. Hal ini dapat diatasi dengan menggunakan mesin *EDC* lain.
- e. Tamu lupa membawa kartu kredit/debit yang sama, hal ini dapat diatasi dengan melakukan *refund* pembayaran dengan kartu yang lama, dan meminta pembayaran ulang kembali dengan kartu kredit/debit yang dibawa tamu.
- f. Kartu kredit/debit tamu *decline*, hal ini terjadi karena adanya masalah pada kartu debit/kredit tamu. Hal ini dapat diatasi dengan menggunakan kartu kredit/debit yang lain.
- g. Tamu tidak membawa kartu *member* saat *check-in*, hal ini sering terjadi karena tamu lupa. Hal ini dapat diatasi dengan meminta tamu untuk *login* ke *website* resmi *Accor*.

B. Saran

Setelah penulis melakukan pengamatan pada saat kegiatan praktik kerja lapangan selama 6 bulan di Amarterra Villas Bali Nusa Dua-MGallery, penulis dapat memberi saran yakni: perlunya alat operasional *front office* yang baik sehingga operasional dalam menangani tamu *check-in* dapat dilakukan dengan baik tanpa adanya hambatan, serta perlunya *staff* yang cukup mengingat ketika penulis melakukan praktik kerja lapangan, perusahaan kekurangan *staff* dan terlalu mengandalkan orang-orang *training*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2004). *Resepsionis Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Bagyono. (2012). *Teori Dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono, & Sambodo. (2006). *Dasar-dasar KANTOR DEPAN HOTEL*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.
- Bagyono, & Sambodo. (2012). *Dasar-dasar KANTOR DEPAN HOTEL tentang hotel dan desain depan hotel*. Jakarta: Andi Publisher.
- Blackwell, R. (1995). Perilaku Konsumen, Jilid I. *Drs.F.X. Budiyanto, Trans.*
- Chair, D. M., & Pramudia, H. (2017). *Hotel Room Division*. Depok: Kencana.
- Ensiklo, 2014. perbedaan hotel, resort, villa, apartement, dan penginapan lainnya
<https://ensiklo.com/2014/09/15/perbedaan-hotel-resort-villa-apartement-dan-penginapan-lainnya/>
- Gronroos, C. (2000), *Service management and marketing: a customer relationship management approach*, (2nd ed). UK: John Wiley & Sons, Chichester
- Gunawan. 2007. *Villa Puncak dalam Pemngembangannya*. Skripsi Program Studi Arsitektur. Fakultas Teknik. Malang : Universitas Brawijaya
- Muhammad, B. (2003). *Villa Sebagai Alternatif untuk Bermusyawarah*. Jakarta: Satya Wacana.
- Murni, N. S., & Ruki, M. (2018). *Buku Ajar Reception*.
- Prakoso, P. A. (2017). *Front Office Praktis Administrasi Dan Prosedur Kerja*. Yogyakarta: Gava Media.
- Soenarno, A. (2006). *Front Office Management*. Yogyakarta: Andi.
- Sujatno, B. (2008). *Front Office Operation*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono , A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Sulastiyono, A. (2010). *Teknik Dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel*.

Bandung: Alfabeta.

Suwithi, N. (2008). *Industri Perhotelan*. Depok: Tim.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI