

TUGAS AKHIR

PENANGANAN TAMU DENGAN SPECIAL OCCASION OLEH GUEST EXPERIENCE AMBASSADOR DI SOFITEL BALI NUSA DUA BEACH RESORT



Ni Nyoman Aristya Sukma Dewi

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN TAMU DENGAN SPECIAL OCCASION
OLEH GUEST EXPERIENCE AMBASSADOR DI SOFITEL
BALI NUSA DUA BEACH RESORT**



**Oleh
Ni Nyoman Aristya Sukma Dewi
NIM 1915823058**

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

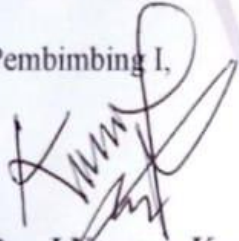
**PENANGANAN TAMU DENGAN SPECIAL OCCASION
OLEH GUEST EXPERIENCE AMBASSADOR DI SOFITEL
BALI NUSA DUA BEACH RESORT**

Oleh
Ni Nyoman Aristya Sukma Dewi
NIM 1915823058

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

Disetujui oleh:


Pembimbing I,


Drs. I Nyoman Kanca, M. Par,
NIP. 196012311990111001

Pembimbing II,


Drs. I Wayan Pugra, M. Par,
NIP. 196312312000031002

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
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Nyoman Aristya Sukma Dewi

NIM : 1915823058

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN TAMU DENGAN SPECIAL
OCCASION OLEH GUEST EXPERIENCE
AMBASSADOR DI SOFITEL BALI NUSA
DUA BEACH 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, 26 Juli 2022

Yang



Ni Nyoman Aristya Sukma Dewi

1915823058

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 TAMU DENGAN SPESIAL OCCASION OLEH GUEST EXPERIENCE AMBASSADOR DI SOFITEL BALI NUSA DUA BEACH RESORT” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk mengetahui penanganan tamu dengan special occasion oleh Guest Experience di Sofitel Bali Nusa Dua Beach 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 yang telah memberikan kesempatan

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

5. Drs. I Nyoman Kanca, M. Par. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Drs. I Wayan Pugra, M. Par. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Sylvain Padeloup selaku General Manager di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak I Nyoman Rico Setiawan selaku Training Manager di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.
9. Ibu Lydia Tifani Pramono selaku Front Office Manager di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
10. Ibu I Gusti Ayu Putu Dian Citra Pratiwi selaku Assistant Guest Experience Manager yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
11. Seluruh staf Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
12. Bapak Komang Nuriata dan Ni Made Milastri, selaku orang tua penulis yang

telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

13. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

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

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	6
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Hotel.....	9
1. Pengertian Hotel	9
2. Klasifikasi Hotel.....	9
3. Bagian – Bagian Hotel	11
B. Front Office.....	13
1. Pengertian Front Office	13
2. Fungsi Front Office	14
3. Peran Front Office	18
C. Guest Experience.....	19
1. Pengertian Guest Experience.....	19
2. Tugas Guest Experience	20
D. Penanganan	20
1. Pengertian Penanganan.....	20
E. Tamu	21
1. Pengertian Tamu.....	21

2. Jenis – Jenis Tamu.....	21
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	24
A. Lokasi dan Sejarah Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort	24
1. Lokasi Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort	24
2. Sejarah Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort	25
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	26
1. Bidang Usaha Hotel.....	26
2. Fasilitas Hotel.....	26
C. Struktur Organisasi Departemen Front Office di Sofitel Bali Nusa Dua Bali Beach Resort.....	41
BAB IV PEMBAHASAN.....	47
A. Penanganan Tamu dengan Special Occasion oleh Guest Experience di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort	47
1. Tahap Persiapan	48
2. Tahap Pelaksanaan	51
B. Hambatan yang dihadapi oleh Guest Experience dalam Menangani Tamu dengan Special Occasion di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort dan cara mengatasinya.....	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
A. Simpulan.....	64
B. Saran.....	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Logo Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.....	24
Gambar 3.2 <i>Luxury Room</i>	28
Gambar 3.3 <i>Luxury Room Ocean View</i>	28
Gambar 3.4 <i>Luxury Room Pool Access</i>	29
Gambar 3.5 <i>Luxury Room Plunge Pool</i>	29
Gambar 3.6 <i>Prestige Suite Room</i>	30
Gambar 3.7 <i>Prestige Suite Plunge Pool Room</i>	30
Gambar 3.8 <i>Honeymoon Suite Room</i>	31
Gambar 3.9 <i>Honeymoon Suite Plunge Pool Room</i>	32
Gambar 3.10 <i>One Bedroom Villa</i>	32
Gambar 3.11 <i>Two Bedroom Villa</i>	33
Gambar 3.12 <i>Three Bedroom Villa</i>	34
Gambar 3.13 <i>Club Millesime</i>	34
Gambar 3.14 So Spa Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort	35
Gambar 3.15 So FIT Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort	35
Gambar 3.16 Kwee Zeen Restaurant	36
Gambar 3.17 Cut Catch Cucina Restaurant	36
Gambar 3.18 Toya Beach Bar and Grill.....	37
Gambar 3.19 L'oh Bar	37
Gambar 3.20 Le Bar	38
Gambar 3.21 <i>Swimming Pool</i> Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort	38
Gambar 3.22 La Villa Des Enfants Kids Club.....	39
Gambar 3.23 Kecak Grand Ballroom.....	39
Gambar 3.24 Gamelan Ballroom	40
Gambar 3.25 Jewel Box	40
Gambar 3.26 Struktur Organisasi Departemen Front Office	41
Gambar 4.1 Grooming Front Office Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.....	51

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jumlah dan Jenis Kamar pada Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort 27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 3: Mengikuti *Morning Briefing*

Lampiran 4: Memeriksa kembali *traces* pada *Opera system*

Lampiran 5: Menangani *Special Occasion Set Up*

Lampiran 6: Menyambut Tamu

Lampiran 7: Membuat *Guest Experience Special Occasion Report*

Lampiran 8: Memberikan *Trip Advisor Card and Link* kepada tamu yang akan *check out*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang terdiri dari ribuan pulau dan beraneka ragam suku. Berkat pesona keindahan alam dan budayanya, Indonesia berhasil menjadi salah satu destinasi pariwisata yang terkenal di dunia. Meningkatnya minat wisatawan datang, memberi dampak positif bagi masyarakat Indonesia dengan meraup penghasilan melalui sektor pariwisata. Namun dalam 2 tahun terakhir, karena adanya pandemi COVID-19 mengakibatkan pemasukan sektor pariwisata menjadi semakin menurun. Berbagai upaya seperti penerapan peraturan dan protokol kesehatan secara bertahap dikeluarkan oleh pemerintah guna membangun kembali kehidupan pariwisata Indonesia. Pemerintah Indonesia, khususnya Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif mengembangkan sistem atau Standar Operasional Prosedur untuk menyesuaikan protokol kesehatan dibantu dengan pedoman CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability*). Meskipun pariwisata mulai bangkit setelah menurun akibat COVID-19, hal ini tidak dapat langsung mengembalikan keadaan seperti semula. Perlahan, dunia pariwisata Indonesia yang sebelumnya sempat terhenti, kini mulai kembali berjalan.

Akomodasi–akomodasi penunjang sektor pariwisata beroperasi perlahan dengan konsisten. Penerbangan domestik dan internasional mulai di buka. Hal ini sangat memiliki pengaruh bagi sebagian besar masyarakat Indonesia, terkhususnya masyarakat Bali. Provinsi Bali sendiri sudah banyak memiliki akomodasi yang

sangat mendukung sektor pariwisata, salah satu akomodasi tersebut tak lain dan tak bukan ialah hotel. Hotel merupakan salah satu jenis dari akomodasi yang menyediakan fasilitas kamar, makan, minum, dan fasilitas serta jasa lainnya. Meski terdapat banyak hotel di Bali, pengalaman menginap dan pelayanan yang diberikan berbeda ditambah dengan keadaan yang terjadi saat ini. Dalam hotel terdiri atas beberapa departemen untuk menunjang kegiatan operasional hotel seperti Housekeeping, Front Office, Food and Beverage Service, Food and Beverage Product, Akunting, Engineering, serta masih banyak lagi. Front Office merupakan departemen atau bagian yang memberikan pelayanan kepada tamu, mulai dari tamu melakukan pemesanan kamar sampai tamu menginap dan meninggalkan hotel. Departemen Front Office merupakan bagian yang bertanggung jawab atas pemesanan kamar, kedatangan, dan keberangkatan tamu. Selain itu, Front Office juga menangani surat-surat, penitipan barang berharga milik tamu, serta sebagai pusat pelayanan informasi bagi tamu. Front Office bertindak sebagai tuan rumah, mewakili pihak manajemen hotel terhadap seluruh tamunya serta merupakan tempat penerima pujian, saran maupun keluhan dari para tamu terhadap pelayanan hotel. Pelayanan yang dilakukan oleh departemen Front Office dapat dibagi kembali ke dalam seksi yang ada dan umumnya masing-masing hotel berbeda sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang dimiliki.

Departemen Front Office di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort terdiri atas Front Desk Agent atau Receptionist, Guest Service Ambassador atau Telephone Operator, Guest Experience, Bell desk, Butler dan Concierge. Guest Experience merupakan salah satu seksi yang terdapat dalam Front Office di Sofitel Bali Nusa

Dua Beach Resort. Bekerja sesuai dengan salah satu Sofitel *values* yaitu *passion for excellence* dan citra hotel yaitu *cousu main*. *Cousu main* memiliki pengertian menciptakan emosi, kejutan dan kesenangan untuk setiap tamu, melalui perhatian dan hasrat untuk setiap detailnya. Maka dari itu, Guest Experience memiliki peranan penting karena memiliki tugas yang berhubungan langsung dengan tamu dan perantara atau jembatan antara tamu dengan pihak hotel. Guest Experience akan selalu berinteraksi dengan tamu, membantu tamu memberikan atau menerima kejutan yang belum pernah dirasakan sebelumnya. Seorang Guest Experience harus memiliki semangat tinggi dan pengetahuan yang luas. Mampu berkomunikasi dengan baik terhadap tamu yang merasa senang selama menginap maupun dengan tamu yang merasa kurang nyaman. Hal yang dihadapi setiap hari oleh Guest Experience adalah memenuhi harapan tamu dengan memberikan pelayanan terbaik, contoh kecilnya seperti menyambut tamu. Sambutan yang dimana pun dan kapan pun tamu berada, membuat tamu merasakan kehangatan pelayanan hotel bintang lima. Tak hanya tamu biasa, tetapi Guest Experience juga dipercaya untuk menyambut tamu VIP (*Very Important Person*). Tamu VIP (*Very Important Person*) merupakan tamu-tamu yang dianggap penting dalam sebuah hotel, seperti pejabat pemerintahan, selebriti, pimpinan perusahaan, langganan tetap hotel, dan lain sebagainya. Karena tamu VIP merupakan tamu khusus, maka pihak hotel tentu harus memperlakukan mereka secara khusus juga. Selain tamu VIP, Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort juga memiliki tamu dengan *special occasion* atau acara khusus yang nantinya akan diatur oleh Guest Experience sesuai dengan permintaan tamu. *Special occasion* ini dapat berupa acara ulang tahun, ulang tahun pernikahan,

kelulusan, *honeymoon*, *babymoon*, dan masih banyak lagi. Pelayanan tamu dengan *special occasion*, tamu VIP, dan tamu lainnya berbeda. Tamu dengan *special occasion* ini diberikan perhatian khusus mulai dari saat sebelum tiba di hotel hingga telah meninggalkan hotel karena mendominasi meningkatkan akreditasi dan ulasan baik sehingga menarik banyak minat tamu lainnya serta mengangkat citra baik hotel. Maka dari itu Guest Experience harus mampu menjadi penghubung tamu dengan hotel.

Mengingat penanganan tamu dengan *special occasion* memiliki penanganan yang lebih istimewa dari tamu biasa, maka penulis berkeinginan untuk mengangkat topik tersebut sebagai pokok permasalahan dalam tugas akhir ini dengan judul “Penanganan Tamu dengan Special Occasion oleh Guest Experience di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah Penanganan Tamu dengan Special Occasion oleh Guest Experience di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi oleh Guest Experience dalam menangani tamu dengan Special Occasion di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort dan cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

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. Mengetahui penanganan tamu dengan special occasion oleh Guest Experience di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.
- b. Mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Guest Experience dalam menangani tamu dengan special occasion di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort dan cara mengatasinya.

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, dan kemampuan dalam Bidang Front Office.
- 2) Merupakan kesempatan untuk mengaplikasikan ilmu yang telah di dapat selama proses perkuliahan

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 Guest Experience.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan penanganan tamu dengan *special occasion*.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat menangani tamu dengan *special occasion*.

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

Metode observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung penanganan tamu dengan *special occasion* yang dilakukan oleh Guest Experience serta *feedback* yang diberikan oleh tamu di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara dilakukan dengan sistem tanya jawab kepada pihak hotel

yang diberikan wewenang untuk memberi penjelasan yang berhubungan dengan masalah yang dibahas yaitu Ibu Lydia selaku Front Office Manager dan Ibu Dian Citra selaku Assistant Guest Experience Manager.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dilakukan dengan mencari sumber dari berbagai referensi yang dilakukan dengan cara membaca tugas akhir tahun-tahun sebelumnya yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas di penulisan tugas akhir ini.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode dan teknik analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan tugas akhir ini adalah metode deskriptif kualitatif dan teknik analisis data yang digunakan penulis adalah menguraikan dan memaparkan secara lengkap semua data atau informasi yang didapat selama melakukan praktik kerja lapangan di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort dan dikumpulkan berdasarkan metode deskriptif kualitatif.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik penyajian hasil analisis yang digunakan oleh penulis dalam menyusun tugas akhir ini adalah teknik penyajian hasil analisis formal adalah penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kaidah, aturan atau suatu pola dalam bahasa seperti rumus, bagan atau diagram, tabel dan gambar.

- a. Metode formal, penyajian analisis Tugas Akhir ini menggunakan metode formal yaitu menyajikan hasil analisis dengan tanda, tabel, tanda baca, gambar dan foto yang terkait.

- b. Metode informal, yaitu menyajikan hasil analisis dengan mendeskripsikan secara verbal (naratif)

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pada bab pembahasan, dapat disimpulkan bahwa dalam penanganan tamu dengan *special occasion* oleh Guest Experience di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort memiliki persiapan dan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Penanganan tamu dengan *special occasion* oleh Guest Experience di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort
 - a. Sehari sebelum tamu dengan *special occasion* datang, Guest Experience membuat *daily VIP's amenities record* dan *special occasion card* sesuai permintaan tamu. Hari dimana tamu tiba, seorang Guest Experience harus datang 15 menit lebih awal dan mengikuti *morning briefing* sekaligus memeriksa dan mencocokkan *daily VIP's amenities record* dengan Duty Manager. Memeriksa persediaan kelopak mawar merah dan kartu ucapan *special occasion*. Menangani *special occasion set up* dengan memeriksa keadaan kamar dan memastikan bahwa *towel art* dan *amenities* sudah ter-*set up* serta menghias kamar tamu dengan kelopak bunga mawar merah dan sedikit sentuhan gambar dengan *glass spidol* pada meja kaca maupun cermin pada *luggage rack*. Saat bertemu dengan tamu, Guest Experience akan menyambut tamu dan mengantarkannya ke kamar. Selain itu juga menjelaskan fasilitas yang ada di kamar. Selama tamu menginap, Guest Experience akan

membantu tamu melalui *Whatsapp* milik Guest Service Ambassador hingga sehari sebelum tamu *check out*, Guest Experience melakukan *courtesy call* untuk memastikan pengalaman tamu selama menginap baik – baik saja. Saat tamu akan *check out*, Guest Experience memberikan dan menjelaskan *Trip Advisor Card* kepada tamu serta di malam hari mengirimkan *Trip Advisor Link* melalui *Whatsapp* milik Guest Service Ambassador.

2. Permasalahan yang sering dihadapi saat menangani tamu dengan *special occasion* dan cara mengatasinya

a. *Additional* atau tambahan *Special Occasion request*

Banyak tamu yang sebelumnya tidak ada permintaan khusus, pada saat melakukan proses registrasi meminta untuk mendapatkan *set up special occasion* dikamarnya. Cara mengatasi masalah tersebut adalah Guest Experience menyediakan *spare cake* atau kue cadangan untuk tambahan *set up*.

b. Perpindahan kamar

Seringkali kamar tamu dengan *special occasion* yang telah di *set up* oleh guest experience dipindahkan oleh Room Controller sehingga Guest Experience harus membawa *amenities* dan melakukan *set up* ulang di kamar yang baru. Cara mengatasinya adalah berkoordinasi dengan Room Controller untuk menginformasikan kepada Guest Experience jika perpindahan kamar dengan *special occasion* terjadi.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan penulis selama melaksanakan praktik kerja lapangan di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort, maka terdapat beberapa saran yang ingin penulis sampaikan, yaitu:

1. Untuk Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort
 - a. Dengan keadaan dimana *occupancy* seiring meningkat, sebaiknya segera menambah atau memperbanyak jumlah cadangan kue atau *spare cake* untuk tamu dengan *special occasion*.
 - b. Sebaiknya seluruh *leader* Front Office membuat sistematis *queue* untuk para tamu yang akan *check in*, sehingga tidak ada tamu yang saling mendahului dan terpancing emosi.
2. Untuk Politeknik Negeri Bali
 - a. Sebaiknya Politeknik Negeri Bali, terkhususnya Jurusan Pariwisata meningkatkan atau menambahkan pembelajaran secara luas mengenai Guest Relation Officer atau Guest Experience di luar dari tugasnya menangani tamu VIP.
 - b. Meningkatkan praktik pengoperasian sistem yang digunakan oleh hotel, misalnya seperti Opera System dan mengenalkan berbagai macam sistem selain Opera System.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2002. *Pengantar Operasional Kantor Depan*. Jakarta: PT. Perca.
- Agusnawar. 2007. *Resepsionis Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Badudu, J.S dan Sultan Muhammad Zain. 2001. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Bagyono. 2012. *Teori dan Praktik: Hotel Front Office*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Bagyono. 2007. *Pariwisata & Perhotelan*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Dani. 2019. Tugas Front Office. Diakses dari <https://thegeekhost.com/tugas-front-office/>. (di akses pada 08 Juli 2022)
- Departemen Pendidikan Nasional, 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi ke Empat*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Marlina, E. 2008. *Panduan Perancangan Bangunan Komersial*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Munandar, A.N. 2014, September 20. Tugas dan Tanggung Jawab Seorang GRO Hotel. Diakses dari http://akomodasi.perhotelan.blogspot.com/2014/09/tugas-dan-tanggung-jawab-seorang-gro_20.html. (di akses pada pada 08 Juli 2022)
- Poerwadarminta, W.J.S. 2003. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Sambodo, A dan Bagyono. 2006. *Dasar – dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Setyaningrum, A. 2016. Peran Penting Guest Relation Officer Dalam Sebuah Hotel. Diakses dari <https://anzzhea23.wordpress.com/2016/02/27/>. (di akses pada pada 08 Juli 2022)
- Sihite, Richard. 2000. *Hotel Management (Pengelolaan Hotel)*. Surabaya: SIC
- Sulastiyono, A. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel*. Bandung: CV. Alfabeta.