

## **TUGAS AKHIR**

# **PENANGANAN CHECK-IN TAMU FREE INDIVIDUAL TRAVELER OLEH GUEST SERVICE AGENT PADA ERA NEW NORMAL DI ANANTARA ULUWATU BALI RESORT**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Luh Eka Sara Agustini**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN CHECK-IN TAMU FREE INDIVIDUAL  
TRAVELER OLEH GUEST SERVICE AGENT  
PADA ERA NEW NORMAL  
DI ANANTARA ULUWATU BALI RESORT**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
Luh Eka Sara Agustini  
NIM 1915823028**

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

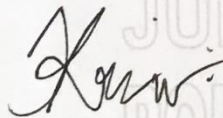
**PENANGANAN CHECK-IN TAMU FREE INDIVIDUAL  
TRAVELER OLEH GUEST SERVICE AGENT  
PADA ERA NEW NORMAL  
DI ANANTARA ULUWATU BALI RESORT**

Oleh  
**Luh Eka Sara Agustini**  
NIM 1915823028

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

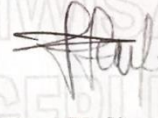
Disetujui oleh:

Pembimbing I,



**I Putu Krisna Arta Widana, S.S.T., M.Par.**  
NIP 198901112019031015

Pembimbing II,



**Ayu Dwi Yulianthi, SE., M.Si., Ak**  
NIP 198507152010122002

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.**  
NIP 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN 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](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 : Luh Eka Sara Agustini

NIM : 1915823028

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN CHECK-IN TAMU FREE INDIVIDUAL TRAVELER  
OLEH GUEST SERVICE AGENT PADA ERA NEW NORMAL  
DI 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, 21 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



NAMA : Luh Eka Sara Agustini

NIM : 1915823028

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 *Check-In* Tamu *Free Individual Traveler* Oleh Guest Service Agent Pada Era *New Normal* di Anantara Uluwatu Bali Resort ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan *Check-In* Tamu *Free Individual Traveler* Oleh Guest Service Agent Pada Era *New Normal* di 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:

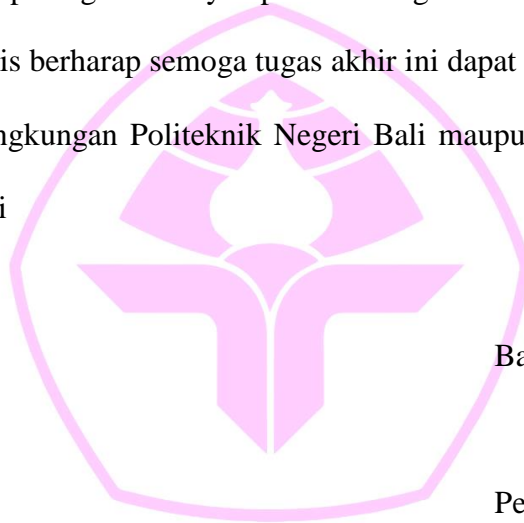
1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Drs. Gede Ginaya, M.Si selaku Sekretaris 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 sekaligus Pembimbing pertama penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Putu Krisna Arta Widana, SST.Par., M.Par selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah senantiasa membimbing dan memotivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Ayu Dwi Yulianthi, SE., M.Si., Ak selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan 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. Seluruh *Staff* Anantara Uluwatu Bali Resort, khususnya pada Departemen Front Office yang telah membantu dan membimbing penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak Ketut Sutaya dan Ibu Luh Sulasmi kedua orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
10. Teman-teman Kelas 6C Hotel di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.
11. Teman terdekat, saudara, sahabat, rekan kerja serta pihak lainnya yang rasanya tidak mungkin saya sebutkan satu per-satu yang telah mendukung serta memberikan semangat dalam penulisan tugas akhir ini.

12. Diri sendiri yang tidak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan 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, 21 Juli 2022

Penulis

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan dan Kegunaan Peulisan Tugas Akhir .....	7
D. Metodologi Penelitian .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>11</b>
A. Hotel .....	11
1. Pengertian Hotel .....	11
2. Klasifikasi Hotel .....	12
B. Front Office .....	14
1. Pengertian Front Office .....	14
2. Fungsi Front Office .....	15
C. Guest Service Agent .....	16
1. Pengertian Guest Service Agent .....	16
2. Tugas dan Tanggung Jawab Guest Service Agent .....	17
D. <i>Check-in</i> .....	18
1. Pengertian <i>Check-in</i> .....	18



2. Proses <i>Check-in</i> .....	19
E. Tamu.....	20
1. Pengertian Tamu.....	20
2. Jenis-jenis Tamu.....	20
F. Penanganan.....	22
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>23</b>
A. Lokasi dan Sejarah Anantara Uluwatu Bali Resort .....	23
1. Lokasi Anantara Uluwatu Bali Resort .....	23
2. Sejarah Anantara Uluwatu Bali Resort .....	24
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Anantara Uluwatu Bali Resort .....	27
1. Bidang Usaha .....	27
2. Fasilitas .....	28
C. Struktur Organisasi .....	40
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
A. Penanganan <i>Check-In</i> Tamu <i>Free Individual Traveler</i> oleh Guest Service Agent pada Era <i>New Normal</i> di Anantara Uluwatu Bali Resort .....	52
1. Tahap Persiapan .....	52
2. Tahap Pelaksanaan.....	61
3. Tahap Akhir .....	74
B. Kendala yang dihadapi dalam Penanganan <i>Check-in</i> Tamu <i>Free Individual Traveler</i> oleh Guest Service Agent pada Era <i>New Normal</i> di Anantara Uluwatu Bali Resort dan Cara Pemecahannya .....	77
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>83</b>
A. Simpulan .....	83
B. Saran .....	84

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 3.1 Logo Anantara Uluwatu Bali Resort.....	24
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Front Office Anantara Uluwatu Bali Resort .....	40
Gambar 4.1 <i>Grooming</i> GSA .....	55
Gambar 4.2 <i>VHP System</i> .....	59
Gambar 4.3 <i>Saflok System</i> .....	61
Gambar 4.4 <i>Detail Reservation of Mr. Michael Mc Gough</i> .....	62
Gambar 4.5 <i>Welcome Drink</i> dan <i>Welcome Flower</i> .....	64
Gambar 4.6 <i>Registration Form</i> .....	66
Gambar 4.7 <i>Official Receipt</i> .....	67
Gambar 4.8 <i>Cardver</i> dan <i>Pre-auth Receipt</i> .....	68
Gambar 4.9 <i>Room Key</i> Anantara Uluwatu Bali Resort.....	70
Gambar 4.10 <i>Room Orientatiom</i> .....	73
Gambar 4.11 <i>Guest Profile</i> pada <i>VHP System</i> .....	75

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Reservasi Kamar Tamu <i>Free Individual Traveler</i> (FIT) di Anantara Uluwatu Bali Resort .....	6
Tabel 3.1 Jenis Kamar di Anantara Uluwatu Bali Resort .....	29
Tabel 3.2 Outlet Restoran di Anantara Uluwatu Bali Resort .....	35



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Jenis-jenis Kamar di Anantara Uluwatu Bali Resort
- Lampiran 2 : *Outlet Food and Beverage*
- Lampiran 3 : Fasilitas Pendukung Lainnya
- Lampiran 4 : *Room Sanitized Tag*



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Bali merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang sudah sangat terkenal akan sektor pariwisatanya. Keindahan alamnya serta keunikan dan ragam budaya yang kental menjadikan Bali sangat istimewa di mata wisatawan dan tentunya mampu mengundang wisatawan lokal maupun mancanegara untuk berkunjung ke Bali. Sektor pariwisata menjadi salah satu sumber perekonomian mayoritas masyarakat di Bali. Mayoritas masyarakat Bali mengandalkan sektor pariwisata sebagai sumber mata pencaharian dengan bekerja di berbagai industri pariwisata yang menjamur di Bali seperti akomodasi, layanan makanan dan minuman, transportasi, agen perjalanan wisata, atraksi wisata, dan lain sebagainya.

Berbeda dengan situasi sebelum pandemi, yang mana pariwisata Bali masih dalam kondisi sangat baik dan sangat menguntungkan bagi para pelaku wisata, kondisi pariwisata Bali dua tahun belakangan ini sangatlah terpuruk. Pandemi memukul rata sektor pariwisata Bali bahkan sektor pariwisata dunia. Mayoritas masyarakat Bali yang bergantung pada sektor pariwisata mengalami dampak sejak awal pandemi. Industri pariwisata sebagian besar mengalami kerugian yang signifikan bahkan sampai gulung tikar, sebagai salah satu contoh yakni industri perhotelan. Industri perhotelan saat ini sangatlah memprihatinkan, segala cara dilakukan guna mempertahankan usaha jasa akomodasi agar tetap beroperasi.

Seiring berjalannya waktu, kita diharuskan hidup berdampingan dengan pandemi. Membiasakan diri untuk selalu memperhatikan kebersihan dan kesehatan agar terhindar dari *virus corona*. Seiring semakin terkendalinya situasi pandemi sampai pada akhirnya kasus orang terinfeksi perharinya menurun serta memasuki era *new normal* transisi menuju *endemi*, pemerintah melonggarkan aturan untuk melakukan perjalanan wisata khususnya ke Bali. Mulai dari penggunaan masker yang sudah tidak diwajibkan saat berada diluar ruangan serta pelaku perjalanan wisata dalam negeri maupun luar negeri yang sudah vaksin lengkap (dua dosis) tidak perlu tes swab PCR/Antigen lagi. Kebangkitan pariwisata ini menjadi salah satu awal yang baik bagi perekonomian di Bali, khususnya bagi pelaku pariwisata di industri perhotelan.

Anantara Uluwatu Bali Resort merupakan salah satu jasa penyedia akomodasi yang masih bertahan di era *new normal* saat ini. Anantara Uluwatu Bali Resort merupakan salah satu *resort* bintang 5 terkenal di Bali yang berlokasi di Jalan Pemutih, Labuhan Sait, Desa Pecatu, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali. Anantara Uluwatu Bali Resort bahkan sudah terverifikasi CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability*) yang berarti sudah terjamin kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan hotel dan sudah memenuhi standar nasional sehingga sudah sangat aman untuk dikunjungi oleh wisatawan di masa pandemi ini.

Guna menunjang kelancaran operasional di Anantara Uluwatu Bali Resort, terdapat berbagai departemen didalamnya yang memiliki tugas dan tanggung jawab pada masing-masing bidangnya. Departemen tersebut terdiri dari Departemen Front

Office, Departemen Housekeeping, Departemen Food and Beverage, Departemen Engineering, Departemen Accounting, Departemen Human Resource, Departemen Sales and Marketing, Departemen Spa, serta Departemen Security. Departemen Front Office merupakan salah satu departemen penunjang berjalannya operasional di Anantara Uluwatu Bali Resort. Departemen Front Office ini memiliki peran sebagai pusat kegiatan dan pusat informasi di hotel, serta berperan dalam menangani proses kedatangan tamu dan keberangkatan tamu saat menginap di hotel. Departemen Front Office juga berperan dalam membangun kesan pertama dan kesan terakhir bagi tamu ketika menginap di hotel. Seorang *front liner* haruslah memiliki perilaku yang baik, penampilan yang menarik dan rapi, serta didukung oleh kemampuan berkomunikasi yang baik dan memiliki wawasan yang luas akan pengetahuan hotel dan pengetahuan umum sehingga dapat menampilkan yang terbaik dihadapan tamu. Departemen Front Office di Anantara Uluwatu Bali Resort dibagi menjadi beberapa *section* yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing yaitu, Guest Service Agent (GSA), Guest Service Centre (GSC), Guest Relation Officer (GRO), Concierge, serta Bellman. Sejak masa pandemi, *section* di Departemen Front Office hanya ada GSA, Concierge, serta Bellman. GSA merupakan bagian yang berperan penting dalam proses registrasi tamu ketika *check-in* dan *check-out*. Seorang GSA berperan dalam memberikan *first impression* bagi tamu mengenai hotel sebab *section* inilah yang pertama kali melakukan interaksi dan proses komunikasi dengan tamu terutama pada saat menangani proses registrasi tamu *check-in*.

Penanganan *check-in* di Anantara Uluwatu Bali Resort pada era *new normal* menuju transisi *endemi* sudah tidak seketat jika dibandingkan dengan awal pandemi. Proses *check-in* tetap menerapkan protokol kesehatan sesuai dengan anjuran pemerintah di era *new normal* menuju transisi *endemi* pada saat ini. Protokol kesehatan yang dilakukan dimulai dari penerapan *social distancing*, pemakaian masker saat di ruangan tertutup serta di area padat pengunjung, serta tersedianya *hand sanitizer* di setiap meja reception. Proses *check-in* diawali dengan melakukan pengecekan suhu tamu di *security portal*, kemudian penyambutan tamu di *bell area* dengan keramahtamahan. Bellboy harus memperhatikan jarak diantara tamu sesuai dengan protokol kesehatan pada saat proses penyambutan tamu di *bell area*. Tamu diarahkan oleh bellboy untuk mencuci tangan di tempat yang telah disediakan, menggunakan *hand sanitizer*, lalu bellboy akan menyemprotkan cairan desinfektan pada barang-barang bawaan tamu sebelum masuk ke area *lobby*. Tahap selanjutnya, yakni bellboy akan mengarahkan tamu untuk melakukan proses registrasi di meja resepsionis. Sesampainya di *lobby*, tamu akan disambut serta ditangani proses registrasinya oleh GSA.

*Free Individual Traveler* (FIT) merupakan wisatawan yang merencanakan perjalanannya sendiri dan melakukan perjalanan sebagai individu dan bukan bagian dari suatu kelompok atau grup. FIT dibagi menjadi dua kategori, yakni tamu FIT tanpa adanya reservasi disebut dengan istilah *walk-in guest*, serta tamu FIT dengan reservasi baik itu reservasi dari *travel agent* maupun reservasi langsung dengan hotel.



Tamu FIT tanpa reservasi dapat dikatakan sebagai istilah *walk-in guest*. *Walk-in guest* merupakan tamu individual yang datang ke hotel dengan tujuan menginap namun belum memiliki pemesanan kamar sebelumnya. Umumnya tamu tipe ini hendak melakukan pemesanan kamar langsung dengan front office di hotel pada saat kedatangannya dan masa inapnya langsung dimulai dari hari yang sama. Kalau ada kamar tersedia di hotel, tamu tersebut bisa menginap. Namun, kalau kamar tidak tersedia, reception akan memberikan alternatif atau menyarankan untuk menginap di hotel lain dan tergantung kemampuan serta selera tamu

Tamu FIT dengan reservasi merupakan tamu individual yang sudah mempunyai atau melakukan pemesanan kamar diawal, yakni melalui *offline travel agent*, *online travel agent*, ataupun melakukan reservasi langsung dengan pihak hotel melalui website, email, telepon, dan media sosial. Tamu yang akan menginap di hotel biasanya lebih memilih untuk melakukan pemesanan kamar di awal karena prosesnya yang mudah, dapat dilakukan dimana saja, tidak ada kekhawatiran akan ketersediaan kamar yang diinginkan, bahkan tersedianya banyak promosi menarik yang ditawarkan oleh *travel agent* maupun hotel apabila melakukan pemesanan kamar di awal. Adapun contoh promosi menarik yang ditawarkan oleh *travel agent* maupun hotel sehingga dapat membuat tamu tertarik untuk melakukan pemesanan kamar diawal, seperti: *Promo Stay 3 Pay 2* (menginap tiga malam hanya membayar dengan harga dua malam), *Book Now and Get Special Discount IDR. 200.000*, *Promo Stay 2 Nights at Ocean View Suite and Get One Time Dinner Voucher at 360 Rooftop*, dan lain sebagainya.

Semenjak pandemi, tamu-tamu yang dominan datang untuk menginap di Anantara Uluwatu Bali Resort merupakan tamu individual (FIT) khususnya tamu FIT yang datang dengan reservasi. Berikut adalah tabel jumlah reservasi kamar tamu FIT di Anantara Uluwatu Bali Resort dalam kurun waktu tiga tahun terakhir:

Tabel 1.1 Jumlah Reservasi Kamar Tamu *Free Individual Traveler* (FIT) di Anantara Uluwatu Bali Resort

Jenis Tamu FIT	Tahun			Total
	2019	2020	2021	
<i>Walk-in Guest</i>	69 rooms	24 rooms	556 rooms	649 rooms
FIT dengan Reservasi	19.497 rooms	14.702 rooms	15.374 rooms	49.573 rooms

Sumber: Anantara Uluwatu Bali Resort, 2022

Berdasarkan tabel di atas, terlihat jelas bahwa jumlah reservasi kamar tamu FIT dengan reservasi baik dengan *travel agent* maupun langsung dengan hotel lebih banyak jumlahnya dibandingkan dengan jumlah reservasi kamar tamu FIT tanpa reservasi (*walk-in guest*). Tabel diatas juga membuktikan bahwa keberadaan tamu FIT dengan reservasi sangatlah mendominasi di Anantara Uluwatu Bali Resort sehingga dalam penanganan *check-in* membutuhkan perhatian khusus agar GSA dapat memberikan pelayanan terbaik kepada tamu serta tercapainya kepuasan tamu.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, dapat dilihat bahwa adanya perbedaan antara penanganan *check-in* disaat pandemi (*era new normal*) dan sebelum adanya pandemi di Anantara Uluwatu Bali Resort. Terlihat juga adanya perbedaan

jenis tamu yang menginap, yakni keberadaan tamu individual dengan reservasi yang mendominasi di Anantara Uluwatu Bali Resort saat ini serta adanya kemudahan dan banyaknya benefit yang didapatkan tamu FIT jika melakukan pemesanan kamar di awal. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengangkat judul “Penanganan *Check-In* Tamu *Free Individual Traveler* oleh Guest Service Agent pada Era *New Normal* di Anantara Uluwatu Bali Resort”.

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana penanganan *check-in* tamu *Free Individual Traveler* oleh Guest Service Agent pada era *new normal* di Anantara Uluwatu Bali Resort?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penanganan *check-in* tamu *Free Individual Traveler* oleh Guest Service Agent pada era *new normal* di Anantara Uluwatu Bali Resort?

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

1. Tujuan
  - a. Untuk menjelaskan penanganan *check-in* tamu *Free Individual Traveler* oleh Guest Service Agent pada era *new normal* di Anantara Uluwatu Bali Resort.
  - b. Untuk menjabarkan kendala yang dihadapi dalam penanganan *check-in* tamu *Free Individual Traveler* oleh Guest Service Agent pada era *new normal* di Anantara Uluwatu Bali Resort dan cara pemecahannya.

## 2. Kegunaan Penulisan

### a. Bagi Mahasiswa

Tugas Akhir ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan, Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali. Dengan adanya Tugas Akhir ini menjadi tolak ukur dalam penerapan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan apa yang diperoleh pada saat terjun di lapangan. Tugas Akhir ini dapat menambah wawasan serta pengalaman penulis pada industri perhotelan khususnya Departemen Front Office. Tugas Akhir ini menjadi langkah awal yang menunjang karir penulis kedepannya sehingga menjadi tenaga siap kerja pada industri perhotelan.

### b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penulis berharap Tugas Akhir ini bisa menjadi sumber informasi serta menjadi referensi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali mengenai penanganan *check-in* tamu *Free Individual Traveler* oleh Guest Service Agent pada era *new normal* di Anantara Uluwatu Bali Resort.

### c. Bagi Anantara Uluwatu Bali Resort

Penulisan Tugas Akhir ini agar dapat menjadi masukan atau saran guna meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu yang menginap di Anantara Uluwatu Bali Resort.

## D. Metodologi Penelitian

### 1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut:

- a. Metode Observasi, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengamati, belajar, dan melibatkan diri sendiri secara langsung dalam penanganan *check-in* tamu *Free Individual Traveler* oleh Guest Service Agent pada era *new normal* di Anantara Uluwatu Bali Resort. Metode ini dibantu dengan teknik mencatat langkah-langkah dalam pengerjaan atau penanganan suatu kegiatan di Departemen Front Office dan dokumentasi berupa gambar, seperti gambar sistem VHP, gambar beberapa fasilitas kamar dan hotel, serta gambar ketika melakukan suatu pekerjaan.
- b. Wawancara, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengadakan wawancara atau hanya tanya jawab langsung dengan respondennya. Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis melakukan kegiatan tanya jawab langsung dengan para pegawai di Departemen Front Office Anantara Uluwatu Bali Resort mengenai penanganan *check-in* tamu FIT sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku di hotel.
- c. Studi Kepustakaan, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan membaca literatur-literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.

## 2. Metodologi dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang penulis gunakan dalam menyusun tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang didapat selama melakukan praktik kerja lapangan di Anantara Uluwatu Bali Resort.

## 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

- a. Metode Informal, yaitu metode penyajian analisis data dengan kata-kata biasa terutama dalam pemaparan bagian pembahasan mengenai tahapan penanganan *check-in* tamu *Free Individual Traveler* oleh Guest Service Agent pada era *new normal* di Anantara Uluwatu Bali Resort.
- b. Metode Formal, yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan tanda- tanda tertentu seperti tabel, foto, dan lain-lain. Metode ini dibantu dengan teknik penggabungan antara kata-kata dan tanda.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan diatas, dapat disimpulkan bahwa penanganan *check-in* tamu FIT pada era *new normal* oleh GSA di Anantara Uluwatu Bali Resort dilakukan dengan melalui tiga tahapan, yakni sebagai berikut:

1. Tahap persiapan, yakni terdiri atas persiapan diri dan persiapan operasional. Persiapan diri dimulai dari kegiatan absensi kehadiran, memperhatikan *general cleanliness* dan *personal grooming* sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Hotel pada era *new normal*. Persiapan operasional dimulai dari pembersihan area kerja, persiapan peralatan dan *form* yang akan digunakan oleh GSA, membaca *daily activities, arrival guest list, departure guest list* serta *logbook, login* pada *VHP System*, pengecekan ketersediaan *welcome drink*, serta persiapan kunci kamar.
2. Tahap pelaksanaan, yakni dimulai dari *welcoming and greeting the guest, asking guest ID and guest details reservation, check guest reservation in VHP system and check the room payment, complete registration form, asking deposit for other extra expenses, reconfirm guest reservation and explain the benefit, issuing room key and escort guest to the room, room orientation, dan bid farewell.*
3. Tahap akhir, yakni membersihkan kembali meja *front desk* dengan cairan disinfektan dalam usaha menjaga kebersihan di era *new normal* kemudian GSA



merapikan *registration card* serta melakukan *update guest profile* pada *VHP System*.

Adapun kendala yang dihadapi dalam penanganan *check-in* tamu *Free Individual Traveler* pada era *new normal* oleh Guest Service Agent di Anantara Uluwatu Bali Resort, meliputi: adanya komplain dari tamu terkait pelayanan kamar, tamu menunggu lama karena keterbatasan jumlah GSA yang *incharge*, serta lupa mencatat nomor *credit card* tamu saat memproses deposit untuk *extra expenses*.

## **B. Saran**

Berdasarkan pengalaman penulis melaksanakan praktik kerja lapangan di Anantara Uluwatu Bali Resort selama enam bulan, penanganan *check-in* tamu FIT oleh GSA berjalan dengan sangat baik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur. Akan tetapi ada beberapa hal yang harus ditingkatkan demi menjaga kualitas pelayanan di Anantara Uluwatu Bali Resort, yakni sebagai berikut:

1. Perlunya penambahan jumlah GSA yang *incharge* setiap *shift* demi menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.
2. Perlunya komunikasi dan kerjasama yang baik dan searah antar departemen khususnya dalam hal persiapan kamar tamu, yakni antara Departemen Front Office, Departemen Housekeeping serta Departemen Engineering sehingga kamar yang akan ditempati tamu layak untuk dijual, tidak bermasalah serta *ready* pada jam *check-in* yang telah ditentukan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adveni, Lusya Vreyda dan Kuswandi, Shintia. 2020. “Efektivitas Kerja Guest Service Agent Dalam Pelayanan Tamu di Dusit Thani Resort Maldives”. Politeknik Sahid Jakarta: *Jurnal Sains Terapan Pariwisata* 5(1), 19-35.
- Basit, Abdul dan Handayani, Rizky. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Allium Tangerang Hotel”. Universitas Muhammadiyah Tangerang: *Jurnal Lontar* 6(2), 70-78.
- Chair, Ira Meirina dan Pramudia, Heru. 2017. *Hotel Room Division Management*. Jakarta: Kencana.
- Dewantoro, Fajar dan Widodo, Agus. 2021. “Kajian Pencahayaan dan Penghawaan Alami Desain Hotel Resort Kota Batu pada Iklim Tropis”. Universitas Teknokrat Indonesia: *Journal of Infrastructural in Civil Engineering* 2(1), 1-7.
- Hadi, Wisnu dan Putra, Roba Adi. 2015. “Peranan Bellboy dalam Menangani Barang Bawaan Tamu di Hotel Grand Wahid Salatiga”. AKPAR BSI Yogyakarta: *Jurnal Khasanah Ilmu* 6(2), 21-30.
- Heryantika, Dhea. 2017. “Analisis Beban Kerja Guest Service Agent Dan Belldriver Pada Front Office Department Di Tjokro Pekanbaru Hotel”. Universitas Riau: *Jurnal Online Mahasiswa* 4(2), 1-13.
- Isdarmanto. 2018. *Handout Hotel Introduction*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo.
- Kesuma, K. A., Wirya, I. M. S., & Widhiastuty, N. L. P. S. 2021. “Prosedur Penanganan Barang Bawaan Tamu Group Pada Saat Check in Oleh Bellboy di Hotel Conrad Bali Resort and Spa Nusa Dua”. Universitas Triatma Mulya, Badung Bali: *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies* 1(1), 1-7.
- Kusnantara, P. B. 2017. *Handout Front Office Knowledge*. Mangupura: Monarch Bali
- Maiziva, D. R. 2017. “Peranan Receptionist Pada Front Office Departement Hotel Grand Zuri Pekanbaru”. Universitas Riau: *Jurnal Online Mahasiswa*, 4(2), 1-10.
- Munthe, Bermawi. 2006. *Desain Pembelajaran*. Yogyakarta: Pustaka Insan Madani.
- Putri, E. D. H. 2018. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sasmita, Lora. 2017. “Peran Guest Service Agent dalam Penanganan Daytripper Di Mayang Sari Beach Resort Bintan Kepulauan Riau”. Universitas Riau: *Jurnal Online Mahasiswa* 4(2), 1-15.

Soenarno, Adi. 2011. *Kamus Istilah Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Angkasa.s

Syabhana. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Wachidayah, Wiwin. 2017. “Front Office Department dan Peranannya dalam Layanan Tamu Hotel”. *Jurnal Bisnis dan Teknologi Politeknik NSC Surabaya* 4(1), 62-71.

Yolanda, Erika. 2017. “Meningkatkan Hasil Belajar Front Office Materi Penanganan Check-in Tamu Individu Melalui Model Role Playing”. *Jurnal Penelitian Tindakan dan Pendidikan* 3(1), 19-27.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI