

## **TUGAS AKHIR**

# **PENANGANAN CHECK IN UNTUK TAMU PLATINUM ELITE DI COURTYARD BY MARRIOTT BALI NUSA DUA RESORT**



**Kadek Dwi Cahyani**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

# **TUGAS AKHIR**

## **PENANGANAN CHECK IN UNTUK TAMU PLATINUM ELITE DI COURTYARD BY MARRIOTT BALI NUSA DUA RESORT**



Oleh  
**Kadek Dwi Cahyani**  
NIM 1915823002

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

## **TUGAS AKHIR**

### **PENANGANAN CHECK IN UNTUK TAMU PLATINUM ELITE DI COURTYARD BY MARRIOTT BALI NUSA DUA RESORT**

Oleh  
**Kadek Dwi Cahyani**  
NIM 1915823002

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



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

Disahkan oleh  
Ketua Jurusan Pariwisata,



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



**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 : Kadek Dwi Cahyani

NIM : 1915823002

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**PENANGANAN CHECK IN UNTUK TAMU PLATINUM  
ELITE DI COURTYARD BY MARRIOTT BALI NUSA DUA  
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, Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



NIM : 1915823002

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan anugrah- Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir yang berjudul PENANGANAN CHECK IN UNTUK TAMU PLATINUM ELITE DI COURTYARD BY MARRIOTT BALI NUSA DUA RESORT dengan baik dan tepat pada waktunya. Laporan ini disusun berdasarkan pengalaman yang telah penulis dapatkan selama melaksanakan Praktik Kerja Nyata (PKL) di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort, pada periode 3 Januari 2022 sampai 2 Juli 2022.

Adapun tujuan penulisan laporan ini adalah untuk memenuhi salah satu kewajiban sebagai mahasiswa Politeknik Negeri Bali untuk menyelesaikan Tugas Akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk wisuda . Pembuatan laporan ini berdasarkan pengalaman penulis yang diperoleh selama enam bulan menjalani *training*. Selama waktu tersebut penulis mendapatkan pemahaman pengetahuan sehubungan dengan tempat dan kegiatan industri sehingga sangat mendukung terselesainya laporan ini.

Penulis menyadari laporan ini tidak akan terwujud tanpa bantuan serta bimbingan dari pihak industri dan akademik. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada, yang terhormat:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M..eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

3. Drs. Gede Ginaya, M. Si., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST Par., M. Par., selaku Kaprodi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
5. Kanah, S.Pd., M. Hum, selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan yang telah mengkoordinasikan, memotivasi, mendukung serta membimbing penulis selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.
6. 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.
7. Drs. I Wayan Jendra, M.Ed.,Admin, 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.
8. Evi Surya Pratiwi, selaku *Training Manager* pada Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort.

9. Dennish Leonard, selaku *Front Office Manager* di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort yang telah memberikan ilmu-ilmu baru selama Praktik Kerja Lapangan.
10. Bapak Ade Yana, selaku *Duty Manager* di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort yang telah memberikan ilmu-ilmu baru selama Praktik Kerja Lapangan.
11. Bapak Herry Saputra Adnyana, selaku *Duty Manager* di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort yang telah memberikan ilmu-ilmu baru selama Praktik Kerja Lapangan.
12. Bapak Putra Antara, selaku *Duty Manager* di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort yang telah memberikan ilmu-ilmu baru selama Praktik Kerja Lapangan.
13. Ibu Astari Wardhani, selaku *Duty Manager* di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort yang telah memberikan ilmu-ilmu baru selama Praktik Kerja Lapangan.
14. Ibu Luh Gede Rimayanti, selaku *Supervisor* di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort yang telah memberikan ilmu-ilmu baru selama Praktik Kerja Lapangan.
15. Ibu Lauren Zelvia, selaku *Supervisor* di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort yang telah memberikan ilmu-ilmu baru selama Praktik Kerja Lapangan.
16. Kedua orang tua, sahabat dan teman-teman yang telah memberikan segala dukungan dan semangat kepada penulis.

17. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dengan memberikan kritik dan saran dalam penulisan laporan ini.

Dengan mengingat adanya keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki penulis masih terbatas, maka penulis menyadari sepenuhnya laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Maka penulis minta maaf atas segala kekurangan dalam penyusunan laporan ini. Penulis akan menerima dan menghargai segala kritik dan saran yang sifatnya membangun dari pembaca demi kesempurnaan laporan ini. Akhir kata, penulis berharap semoga laporan ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca, terima kasih.

Badung, Agustus 2022

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah.....</b>	<b>4</b>
1. Bagaimana penanganan <i>check in</i> untuk tamu <i>platinum elite</i> di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort?.....	4
2. Apa sajakah hambatan-hambatan yang dihadapi oleh <i>receptionist</i> saat menangani <i>check in</i> untuk tamu <i>platinum elite</i> ?.....	4
<b>C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....</b>	<b>4</b>
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulisan.....	5
<b>D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....</b>	<b>6</b>
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	6
2. Teknik Analisis Data.....	6
3. Teknik Penyajian Data.....	6

<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	8
<b>A. Hotel</b> .....	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Jenis-Jenis Hotel.....	9
3. Klasifikasi Hotel.....	12
<b>B. Front Office</b> .....	14
1. Pengertian <i>Front Office</i> .....	14
2. <i>Front Office Section</i> .....	15
3. Peran dan Fungsi <i>Front Office</i> .....	15
<b>C. Check In</b> .....	16
1. Pengertian <i>Check In</i> .....	16
2. Prosedur <i>Check In</i> .....	17
<b>D. Jenis-Jenis Tamu</b> .....	17
<b>E. Receptionist</b> .....	18
1. Pengertian <i>Receptionist</i> .....	18
2. Tugas dan tanggung jawab seorang <i>receptionist</i> .....	19
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	20
<b>A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan</b> .....	20
<b>B. Fasilitas Hotel</b> .....	22
<b>C. Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i></b> .....	30
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b> .....	33
<b>A. Penanganan <i>guest check in</i> untuk tamu <i>platinum elite</i> oleh <i>front desk agent</i> di <i>Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort</i></b> .....	34
1. Tahap Persiapan.....	35
2. Tahap Pelaksanaan.....	38
3. Tahap Akhir.....	46

**B. Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh seorang *receptionist* saat menangani *check in* untuk tamu *platinum elite* beserta cara mengatasinya...46**

**BAB V PENUTUP.....48**

**A. Simpulan.....48**

1. Penanganan *guest check in* untuk tamu *platinum elite* oleh *front desk agent* di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort.....48

2. Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh seorang *receptionist* saat menangani *check in* untuk tamu *platinum elite* beserta cara mengatasinya.....49

**B. Saran.....50**

**DAFTAR PUSTAKA.....51**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 <i>Lobby</i> .....	21
Gambar 3.3 Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i> .....	30
Gambar 4.1 <i>Grooming</i> .....	35
Gambar 4.2 <i>Electrolyte Welcome Drink</i> .....	36
Gambar 4.3 <i>Guest Passport</i> .....	40
Gambar 4.4 <i>Registration Card</i> .....	41
Gambar 4.5 <i>Debit Card</i> .....	43
Gambar 4.6 <i>Welcome Gift Elite</i> .....	44
Gambar 4.7 <i>Luggage Tag</i> .....	45
Gambar 4.8 <i>Key Pocket</i> .....	45
Gambar 4.9 <i>Room Key</i> .....	45

## DAFTAR TABEL

Gambar 2.1 Prosedur <i>Check In</i> .....	17
Gambar 3.2 Tabel Perbedaan Luas Tipe Kamar.....	22

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Pariwisata adalah suatu kegiatan untuk melakukan perjalanan dimana tujuannya untuk memperoleh kepuasan, kenikmatan, pengetahuan, kesehatan, istirahat, menjalankan tugas, berziarah, dan tujuan lainnya. Ada pula yang mendeskripsikan pariwisata sebagai salah satu kegiatan perjalanan yang dilakukan sementara waktu dari tempat tinggal semula ke tempat lainnya dimana tujuannya bukan untuk menetap atau mencari nafkah, tapi untuk berlibur, memenuhi rasa ingin tahu, atau tujuan-tujuan lainnya. Bahkan jika dilihat dari aspek lain pariwisata juga dapat dilihat sebagai serangkaian kegiatan terutama yang berkaitan dengan perekonomian secara langsung berhubungan dengan masuknya orang-orang asing melalui jalur lalu lintas di suatu negara, kota, dan daerah tertentu.

Pariwisata memiliki beberapa komponen untuk mendukung kenyamanan tamu dalam suatu perjalanan wisata. Komponen-komponen tersebut di antaranya: akomodasi, transportasi, restaurant dan jasa boga, objek wisata, biro perjalanan, cinderamata, dan lain-lain. Dengan adanya berbagai macam komponen yang disediakan di suatu destinasi wisata, maka seseorang akan merasa segala sesuatu yang dibutuhkan mudah didapat. Beberapa manfaat dari adanya perjalanan wisata ini, antara lain: kesehatan jiwa seseorang menjadi lebih baik karena telah melakukan kegiatan yang menyenangkan selama berlibur, membuka peluang usaha bagi masyarakat setempat di sekitar tempat wisata,

membuka kesempatan kerja yang lebih besar sehingga membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat setempat di sekitar tempat wisata, menambah pemasukan suatu negara, baik dalam bentuk pajak dari wisatawan, pertukaran mata uang asing, dan juga belanja para wisatawan selama berada di tempat wisata, juga pariwisata dapat membantu menjaga kelestarian budaya nasional dan lingkungan hidup.

Bali sudah tidak asing lagi didengar oleh banyak kalangan baik lokal maupun mancanegara. Dengan banyaknya objek wisata alam yang menarik hati yang mungkin belum ada di tempat lain. Salah satunya bentuk akomodasi yang berbagai macam jenisnya, mulai dari homestay, villa, dan juga hotel. Untuk akomodasi yang masih menduduki peringkat teratas di dunia pariwisata ialah hotel, terutama yang letaknya di daerah Nusa Dua, Bali. Dikatakan demikian karena area Nusa Dua merupakan satu-satunya daerah yang sering digunakan sebagai tempat diselenggarakannya pertemuan penting, bukan hanya pertemuan dari masyarakat lokal melainkan wisatawan mancanegara juga terlibat didalamnya. Dengan banyaknya hotel di area ini, para pengunjung juga akan merasa penasaran untuk mencoba menginap di salah satu hotel yang bagi mereka menarik perhatian, mungkin dari segi fasilitas ataupun terjangkaunya harga kamar selama menginap.

Salah satu hotel di area ini, tempat penulis diberikan kesempatan untuk lebih mengenal dan memahami bagaimana sebenarnya orang yang bekerja di hotel, hotel tersebut bernama Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort. Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort merupakan salah satu properti yang berada di bawah manajemen Marriott International. Jika dilihat dari bagan struktur kategori dari Marriott, hotel ini termasuk ke dalam kategori *classic select* (termasuk urutan

properti terbawah dari Marriott yang berdiri di Bali dan seluruh dunia). Hotel ini berlokasi di Kawasan Pariwisata Nusa Dua Lot SW 1, Nusa Dua. Sebelumnya, hotel ini bernama Hotel Club Bualu. Pada tahun 2005, hotel ini diambil alih oleh PT. Peninsula Bali Resort dan ditunjuk oleh Marriott International untuk mengoperasikan hotel ini di tahun 2006. Seiring berjalannya waktu, pada akhir tahun 2010 untuk bagian *interior* dan *supporting operation* sudah *completed 75%*. Tepat di tanggal 4 Februari 2011, hotel dibuka dengan nama baru yakni Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort. Dengan jumlah kamar sekitar 250 dan beberapa fasilitas pendukung, seperti: *swimming pool*, *gym*, *spa*, *restaurant* dan *kids club*. Selain itu terdapat satu properti yang lokasinya tepat berada di sebelah hotel Courtyard, yakni Marriott Vacation Club International. Beberapa fasilitas di hotel tersebut juga bisa digunakan oleh tamu yang menginap di kedua properti ini dan juga sebaliknya.

Dalam manajemen Marriott terdapat membership yang diberi nama Marriott Bonvoy. Salah satu *section* dari *Front Office Department* yang menangani tamu *member elite* ini disebut sebagai GRO (*Guest Relation Officer*), tetapi selama pandemi jabatan GRO dijadikan sebagai *receptionist*. Terdapat beberapa tingkatan atau level dari Marriott Bonvoy tersebut, mulai dari yang paling bawah yang disebut *basic*, selanjutnya *silver elite*, *gold elite*, *platinum elite*, *titanium elite* dan yang paling teratas yakni *ambassador elite*. Menjadi bagian dari membership ini sangat menguntungkan bagi tamu-tamu yang baru akan menginap, peran seorang *receptionist* dalam hal ini menjelaskan kepada tamu *benefit* yang akan tamu dapatkan meskipun baru menjadi bagian dari membership ini.



Penanganan check in bagi tamu *member* sama saja dengan tamu-tamu regular lainnya, yang membedakan hanya pada *benefit* yang akan didapatkan oleh tamu selama menginap.

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana penanganan *check in* untuk tamu *platinum elite* di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort?
2. Apa sajakah hambatan-hambatan yang dihadapi oleh *receptionist* saat menangani *check in* untuk tamu *platinum elite*?

## **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. Untuk mengetahui penanganan *check in* untuk tamu *member elite* di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort.
- b. Untuk menjelaskan hambatan yang dihadapi oleh seorang *receptioinst* saat menangani *check in* untuk tamu *member elite*.

## 2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan ini antara lain :

### a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai sarana pelatihan untuk lebih mengingat kembali teori dan praktik yang sudah pernah diajarkan oleh para dosen.
- 2) Sebagai salah satu persyaratan yang harus dijalani oleh mahasiswa untuk menyelesaikan Program Studi D3 Perhotelan, dan diharapkan mahasiswa dapat mengaplikasikan ilmu yang telah didapatkan di industri ke jenjang dunia kerja yang sebenarnya.

### b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadikan penulisan akhir ini sebagai referensi kedepannya untuk memberikan ilmu tambahan kepada mahasiswa dari industri yang mungkin belum diketahui oleh beberapa dosen.
- 2) Mengukur seberapa jauh mahasiswa mampu mengerti dan memahami pekerjaan yang diberikan di industri ditambah dengan banyaknya pembekalan ilmu yang sudah disampaikan oleh dosen di kampus.

### c. Bagi Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort

- 1) Sebagai bahan diskusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada saat melayani *check in* bagi tamu member.
- 2) Dapat mencari solusi yang tepat terhadap masalah yang ditemui dengan adanya *briefing*.

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

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

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini digunakan beberapa metodologi penulisan, di antaranya:

- a. Metode observasi merupakan metode pengumpulan data dimana penulis melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian, yakni dengan mengobservasi tahap-tahap menangani *check in* untuk tamu *member elite* dan juga ikut terjun langsung dalam menangani *check in* tersebut.
- b. Metode wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung kepada responden (*Front Office Manager, Supervisor dan staff*) yang berkaitan langsung dengan proses penanganan *check in* untuk tamu *member elite*.
- c. Metode kepustakaan merupakan pengumpulan data dengan cara membaca artikel atau buku yang berhubungan dengan Tugas Akhir ini, seperti: pengertian hotel, pengertian *front office*, pengertian *check in* dan sebagainya.

### **2. Teknik Analisis Data**

Metode analisis deskriptif adalah metode yang penulis gunakan dalam menyusun Tugas Akhir ini. Metode analisis deskriptif ini merupakan proses pemaparan teori melalui penjelasan pada saat saya melayani proses *check in* untuk tamu *member elite*.

### **3. Teknik Penyajian Data**

Metode dan bahasa yang penulis gunakan pada laporan ini adalah penyajian hasil analisis informal. Metode informal merupakan penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kosakata biasa yang lebih mudah dipahami, berupa

penjelasan yang berkaitan dengan tahap penanganan *check in* oleh *receptionist* di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

##### 1. Penanganan *guest check in* untuk *tamu platinum elite* oleh *front desk agent* di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort

Dari pembahasan pada BAB IV, sebelum memulai pekerjaan beberapa persiapan yang harus dipersiapkan sebelum menangani tamu *check in* agar saat tamu datang untuk registrasi pekerjaan lebih terstruktur dan memudahkan *receptionist* dalam beroperasi. Berikut adalah 3 langkah yang wajib dilakukan oleh seorang *receptionist*:

##### a. Tahap Persiapan

Pertama, yang harus dipersiapkan oleh seorang *receptionist* ialah persiapan diri (*self-preparation*). Kedua, persiapan operasional yang mendukung lancarnya proses untuk seorang *receptionist* saat menangani tamu *check in* khususnya tamu *member elite*.

##### b. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan, seorang *receptionist* menangani tamu check-in dengan tahap-tahap yang sudah ditentukan oleh hotel. Tahap penanganan check-in meliputi: *welcoming guest, asking for guest reservation and borrow guest ID, find the reservation as the guest ID, asking the guest for fill the information that the hotel needs, serving welcome drink while guest fill for registration form, reconfirm guest reservation, asking for payment method if there is still any payment that should be pay, giving the welcome gift benefit special for platinum elite, titanium*

*elite, and ambassador elite, showing the room key and on the last step receptionist calling bellboy to escort guest to the room.*

c. Tahap Akhir

Setelah tamu masuk ke kamar, sekitar 15 menit kemudian *receptionist* menghubungi tamu untuk menanyakan apa ada sesuatu yang perlu dibantu lagi, tujuannya untuk mengetahui tamu nyaman atau ada terjadi masalah di kamarnya yang harus segera di *follow up*.

2. Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh seorang *receptionist* saat menangani *check in* untuk tamu *platinum elite* beserta solusi

Pada bagian ini menjelaskan dengan rinci untuk hambatan yang sering terjadi saat menangani tamu *member elite* untuk *check-in* beserta solusi atau cara mengatasi hambatan tersebut.

a. Kamar yang dipesan oleh tamu masih dalam status *dirty*. Masalah ini dapat ditangani dengan menghubungi *housekeeping* yang *in charge* di *building* kamar tamu tersebut di *assigned* agar segera dibantu untuk dikerjakan. Atau bisa saja kamar tamu tersebut ditukar dengan kamar tamu yang sudah *ready*, tetapi tetap dengan mempertimbangkan beberapa hal (kamar yang sudah *ready* ini merupakan kamar yang dipesan oleh tamu yang ingin jarak kamarnya berdekatan). Satu solusi yang biasa dilakukan adalah mempersiapkan *hospitality room*. Sehingga saat tamu datang untuk check in, tamu langsung bisa masuk ke kamar khusus yang sudah dipersiapkan tanpa menunggu lama sampai kamar yang di-*booking ready to use*.

- b. Tamu ingin mengganti kamar dengan tipe bed yang berbeda dari original bookingnya. Biasanya untuk kasus seperti ini, penulis meminta tolong kepada *duty manager* atau *Front Office Manager* untuk membantu mencari kamar yang sesuai dengan permintaan tamu tersebut. Jika sudah benar-benar *fully booked*, kami meminta maaf kepada tamu yang bersangkutan dan menjelaskan perlahan bahwa kami sudah berusaha.
- c. Komunikasi yang terhambat karena perbedaan bahasa. Untuk kasus satu ini, *receptionist* menggunakan bahasa tubuh untuk memberikan informasi kepada tamu. Atau, *receptionist* menggunakan *google translate* agar tamu lebih mudah memahami informasi yang disampaikan.

## **B. Saran**

Sedikit saran dari penulis untuk *Frot Office Department* di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort, lebih sering diadakan *briefing* di awal sebelum memulai pekerjaan dan saat mengakhiri pekerjaan untuk *me-review* kembali pengetahuan yang mungkin terlupakan serta diskusi berupa tanya jawab yang lebih banyak, serta mengevaluasi pekerjaan yang sudah dilakukan, bisa saja ada masalah yang belum terselesaikan maka saat itulah masalah tersebut dapat dicarikan solusinya bersama-sama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2004). *Resepionis Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Andrews. (2013). *Hotel Room Division Management*. Depok: KENCANA
- Bagyono. (2012). *Teori Dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta
- Bagyono, & Sambodo, Agus. (2006). *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET
- Bataafi. (2006). *Hotel Room Division Management*. Depok: KENCANA
- Chair, Ira Meirina & Pramudia, Heru. (2017). *Hotel Room Division Management*. Depok: KENCANA
- Darsono. (2011). *Front Office Hotel*. Jakarta: Grasindo
- Murni, Suci & Ruki, Made. (2018). *Buku Ajar Reception*. Denpasar: Swasta Nulus
- Sihite, Richard. (2000). *Hotel Management*. Surabaya: SIC
- Sutisna, Nina. (2006). *Hotel Akomodasi*. Bekasi: Kesaint Blanc