

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN KEDATANGAN TAMU OLEH
LOBBY AMBASSADOR DI THE APURVA
KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Lutfiah Rahmawati

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN KEDATANGAN TAMU OLEH LOBBY
AMBASSADOR DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Lutfiah Rahmawati

NIM 2015823042

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PENANGANAN KEDATANGAN TAMU OLEH LOBBY
AMBASSADOR DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**

Oleh
Lutfiah Rahmawati
NIM 2015823042

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Layla Fickri Amalia, S.Si., M.Si.
NIP 199204222022032011

Pembimbing II,



Solihin, SST Par., M.Par.
NIP. 196206121989031002

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

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
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lutfiah Rahmawati
NIM : 201582342
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN KEDATANGAN TAMU OLEH LOBBY AMBASSADOR DI
THE APURVA KEMPINSKI BALI”**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 22 Agustus 2023
Yang membuat pernyataan,



Nama : Lutfiah Rahmawati
NIM : 2015823042
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Allah SWT/ Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul PENANGANAN KEDATANGAN TAMU OLEH LOBBY AMBASSADOR DI THE APURVA KEMPINSKI BALI ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan Kedatangan Tamu Oleh Lobby Ambassador Di The Apurva Kempinski Bali.

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 menuntun pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. 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 yang telah memberikan

kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Perhotelan
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

5. Layla Fickri Amalia, S.Si., M.Si, selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Solihin, SST Par., M.Par. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir in.
7. Bapak Vincent Guironnet selaku General Manager di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
8. Bapak Harrison Tompodung selaku Training Direktur yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
9. Ibu Stefhannie Elicia, selaku Front Office Manager yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali
10. Ibu Prily Prihantini, selaku Asst Front Office Manager yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir.
11. Ibu Fatima Firoz, dan Bapak Pandu selaku Front Office Manager, telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir.

12. Ibu Ignatia Andari, selaku Guest Relations Manager yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir.
13. Seluruh staf The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini.
14. Bapak Sudiro dan Ibu Riyanti selaku orang tua dan Ayu Fitri Astuti selaku saudara perempuan, yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan Tugas Akhir ini.
15. 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 bahasa yang digunakan. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidak sempurnaan. 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. Sekian dan Terimakasih.

Badung, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	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	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	6
1. Tujuan Penulisan	6
2. Kegunaan Penulisan	6
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	7
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	7
2. Metode dan Teknik Analisis Data	9
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Hotel	10
1. Pengertian Hotel	10
2. Klasifikasi Hotel.....	11
B. Front Office Departemen.....	14
1. Pengertian Front Office Departemen	14
2. Peranan Front Office Departemen.....	15
3. Fungsi Front Office Departemen.....	17
C. Guest Relation Officer	18
1. Pengertian Guest Relation Officer	18

2. Tugas Guest Relation Officer.....	19
D. Pengertian Lobby Ambassador	20
E. Pengertian Tamu Dan Jenis - Jenis Tamu	21
1. Pengertian Tamu.....	21
2. Jenis – jenis tamu	22
F. Penanganan.....	23
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	25
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	25
1. Lokasi The Apurva Kempinski Bali.....	25
2. Sejarah The Apurva Kempinski Bali.....	26
B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Apurva Kempinski Bali	30
1. Bidang Usaha	30
2. Fasilitas.....	30
C. Struktur Organisasi dan Tanggung Jawab.....	40
1. Struktur Organisasi.....	40
2. Tugas dan Tanggung Jawab	41
BAB IV PEMBAHASAN.....	46
A. Penanganan Kedatangan Tamu Oleh Lobby Ambassador Di The Apurva Kempinski Bali	47
1. Tahap Persiapan	48
2. Tahap Pelaksanaan	51
3. Tahap Akhir.....	60
B. Hambatan yang Dihadapi oleh Lobby Ambassador bagian Jalak dalam Penanganan Kedatangan Tamu dan Solusinya	61
BAB V PENUTUP	63
A. Simpulan.....	63
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3. 1 Logo The Apurva Kempinski Bali	25
Gambar 3. 2 Hotel The Apurva Kempinski Bali.....	26
Gambar 3. 3 Bagan Stuktur Organisasi Lady In Red.....	41
Gambar 4. 1 Welcoming the guest.....	52

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3.1 Tipe – Tipe kamar	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran : 1 Fasilitas Kamar

Lampiran : 2 Fasilitas Restoran dan Bar

Lampiran : 3 Fasilitas Bidang Usaha Pelayanan Meeting dan Event

Lampiran : 4 Fasilitas Hotel

Lampiran : 5 *Standar Operasional Prosedur* Berpenampilan

Lampiran : 6 Peralatan Yang Digunakan

Lampiran : 7 Welcome Drink

Lampiran : 8 Luggage Tag

Lampiran : 9 Airport Presentative, Arrivals List, Daily Flash

Lampiran : 10 Notes Pada Ipad

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan suatu kegiatan perjalanan yang dilakukan sementara waktu dari tempat satu ke tempat yang lain yang berkaitan erat dengan liburan dan rekreasi. Orang-orang yang melakukan perjalanan tersebut akan memerlukan berbagai kebutuhan barang dan jasa sejak mereka pergi dari tempat asalnya sampai ditempat tujuan dan kembali ke tempat asalnya. Kebutuhan – kebutuhan ini mencakup pelayanan, biro perjalanan, transportasi, akomodasi, restoran, hiburan, atraksi wisata, serta berbagai pelayanan lainnya.

Pulau Bali adalah salah satu pulau yang sangat terkenal karena menjadi primadonanya Indonesia yang memiliki keindahan alamnya yang sangat menakjubkan, pantai yang indah, banyak petualangan yang menarik, tradisi budaya dan agama yang hidup, serta kehangatan masyarakat Bali. Pulau Bali sudah dikenal dari berbagai pelosok dunia yang menjadi tempat yang paling banyak disukai dan dikunjungi oleh banyak wisatawan, Bali sangat menjaga adat dan tradisinya, itulah yang menjadikan sebagai tujuan yang terkenal di Indonesia dan banyak wisatawan untuk berkunjung dan melihat Bali lebih dekat.

Hotel merupakan salah satu fasilitas pendukung industri pariwisata yang menyediakan jasa penginapan, pelayanan makanan dan minuman serta fasilitas-fasilitas lainnya. Di Bali menyediakan berbagai macam jenis akomodasi hotel mulai dari hotel melati sampai hotel bintang lima. Hotel-hotel di Bali selalu

meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitasnya agar pelanggan tertarik untuk berkunjung dan membeli produk yang mereka jual.

Pesatnya perkembangan pariwisata di Bali setiap tahunnya karena lengkapnya fasilitas seperti biro perjalanan, restoran, akomodasi, atraksi wisata, cinderamata, transportasi, *money changer*, *service*, dan prasarana seperti bandara internasional yang menghubungkan Bali dengan berbagai daerah dan negara di dunia serta jalan raya yang memadai. Dari banyaknya akomodasi, hotel menjadi salah satu akomodasi yang paling banyak diminati bagi wisatawan. Salah satu hotel yang menjadi pilihan wisatawan adalah The Apurva Kempinski Bali.

The Apurva Kempinski Bali merupakan hotel berbintang lima yang berlokasi di Jl. Raya Nusa Dua Selatan, Sawangan, Benoa, Kec, Kuta Selatan, Kab, Badung. Resort ini berjarak 16 km, sekitar 30 menit, dari Bandara I Gusti Ngurah Rai International dengan berkendara mobil. Berdiri di atas tebing Nusa Dua yang megah, dengan pemandangan samudra hindia dan taman tropis yang menakjubkan, dan kemewahan tepi pantainya dengan pasir putih yang menawan. Hotel ini memiliki luas 14 hektar dengan 475 kamar, 8 restoran dan bar, *meeting room*, kolam renang, dan fasilitas lainnya.

Hotel ini melibatkan beberapa departemen untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu, seperti Front Office Departemen, Housekeeping Departemen, F&B Departemen, Accounting Departemen, Sales and Marketing Departemen, Engineering Departemen, Security Departemen, dan Human Resources Departemen. Salah satu Departemen yang paling penting di hotel serta memberikan kesan pertama kepada tamu adalah Front Office Departemen.

Front Office Departemen *merupakan* cerminan dari kualitas hotel saat tamu pertama kali memasuki suatu hotel dan sebagai sumber informasi terkait ketersediaan kamar atau fasilitas hotel yang tersedia. Oleh karena itu kemampuan staf sangat diperlukan untuk menjalankan tugas dan tanggung jawabnya seperti kesiapan, kesiapan dan ketepatannya karena sangat menentukan dalam memberikan impresi baik, ataupun buruk kepada para tamu. Departemen ini pada dasarnya menangani tamu yang akan menggunakan fasilitas hotel, mulai dari proses pemesanan kamar (reservasi), kedatangan (*check-in*), hingga tamu akan meninggalkan hotel (*check-out*), serta menangani berbagai macam keluhan komplain dari tamu selama menginap di The Apurva Kempinski Bali. Front Office Departemen *memiliki* beberapa bagian seperti: *Front Desk Agent (FDA), Concierge, Bellman, Guest Relation Officer (GRO), Telephone Operator Agent, Cliff Lounge Agent, Villa Lounge Agent, dan Doorman.*

Lobby Ambassador merupakan bagian dari Guest Relation Officer yang merupakan garda terdepan dari hotel, Lobby Ambassador yang bekerja di area lobby biasanya melakukan kontak langsung dengan tamu agar dapat mengetahui yang dibutuhkan dan diinginkan oleh tamu. Lobby Ambassador memiliki tugas menyambut tamu ketika baru sampai di hotel serta melakukan escorting tamu dari mulai proses check in hingga masuk kamar. Maka dari itu seorang Lobby Ambassador diharuskan memiliki kemampuan komunikasi yang baik dan memiliki pengetahuan tentang hotel. Di The Apurva Kempinski Bali Lobby Ambassador bukan hanya menyambut dan mengantarkan tamu ke kamar saja, tetapi

juga bertugas memberikan pelayanan kepada tamu selama di hotel hingga tamu meninggalkan hotel.

Lobby Ambassador dibagi atas 2 bagian yaitu escorter mengantarkan tamu menuju kamar, dan jalak menyambut kedatangan tamu. Jalak merupakan bagian dari Guest Relation Officer yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menyambut kedatangan tamu, dan bantu mengarahkan tamu untuk *Check-in*. Jalak akan mendapatkan informasi dari *doorman* saat tamu akan menuju area *lobby* dan status kedatangan tamu secara lengkap dengan ciri-cirinya dari jumlah tamu, dan pakaian yang digunakan seperti: "Jalak monitor *check-in* atas nama Wijayanto 2 pax berada di *x-ray*, menggunakan baju bunga bunga dan berjalan dari arah kiri menuju lobby, apa informasi dapat diterima dengan jelas?", dari informasi yang disampaikan oleh *doorman* jalak akan mudah mengetahui tamu tersebut apakah tamu *inhouse*, *outsider* atau *check-in guest*. Status kedatangan tamu yang biasanya diinformasikan oleh *doorman* dengan status kedatangan tamu tersebut seperti: *check-in*, *brunch* atau *dinner*, bertemu dengan staf yang ada di hotel, *VIP*, *VVIP guest*, *Concierge*, *Gojek* dan *Vendor*.

Escorter merupakan bagian dari Front Office Departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk membantu jalak dalam memberikan welcome drink kepada tamu, membantu command center dalam mengantarkan tamu *room move*, mengantarkan kunci, dan *request* tamu dan membantu front desk agent dalam mengantarkan tamu menuju kamar mereka, serta menjelaskan tempat breakfast tamu, benefit yang tamu dapatkan, serta fasilitas dan aktivitas yang

disediakan oleh hotel sehingga tamu dapat menggunakan fasilitas yang telah disediakan.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik memilih Lobby Ambassador di bagian Jalak sebagai judul karena, istilah Jalak hanya ditemukan di hotel Kempinski. Burung jalak bali sebagai maskotnya Pulau Dewata yang merupakan burung periang, suka berkicau dan lincah bermain. Sifat ini menggambarkan bahwa jalak dikenal aktif berkomunikasi menawarkan bantuan dan berkenalan sehingga jalak dapat dikenal baik oleh tamu. Dengan memberikan sambutan riang, jalak memberikan kesan dekat kepada para tamu sejak mereka memasuki area hotel. Jalak merupakan istilah lain *Lobby Greeter*, yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menangani seluruh kedatangan tamu, mengatasi *que* dengan mengontrol proses kedatangan tamu *check-in*, membantu mengarahkan tamu, membantu memenuhi kebutuhan tamu, dan mengetahui segala informasi yang ada di hotel dari fasilitas, aktivitas yang ada di hotel dan *event*. Jalak juga dibantu oleh escorter untuk memberikan *welcome drink* dan *oshibori* kepada setiap tamu yang baru datang untuk *check-in*.

Hal inilah yang mendasari penulis untuk membuat usulan judul Tugas Akhir dengan judul “Penanganan Kedatangan Tamu Oleh Lobby Ambassador Bagian Jalak di The Apurva Kempinski Bali”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan Tugas Akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan kedatangan tamu oleh Lobby Ambassador bagian Jalak di The Apurva Kempinski Bali?
2. Apa saja hambatan dalam penanganan kedatangan tamu oleh Lobby Ambassador bagian Jalak di The Apurva Kempinski Bali dan bagaimana solusinya?

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. Menjelaskan prosedur penanganan kedatangan tamu oleh Lobby Ambassador bagian Jalak di The Apurva Kempinski Bali.
- b. Mendeskripsikan hambatan yang dihadapi oleh Lobby Ambassador bagian Jalak dalam penanganan kedatangan tamu di The Apurva Kempinski Bali.

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan ini antara lain :

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang Front Office.
 - 2) Mengetahui secara detail tentang penanganan kedatangan tamu oleh Lobby Ambassador bagian Jalak di The Apurva Kempinski Bali.
- 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.
- c. Bagi The Apurva Kempinski Bali
 - 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan penanganan kedatangan tamu.
 - 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat dalam menghadapi hambatan saat pelaksanaan penanganan kedatangan tamu.

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

Menurut Marshall yang dikutip oleh Sugiyono (2016:310) menyatakan bahwa *“through observation, the researcher learns behavior and the meaning attached to those behavior”*. Melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut. Dalam penelitian ini penulis melakukan pengamatan langsung terhadap objek dengan diteliti untuk mendapatkan data yang diperlukan, sehingga penulis terlibat langsung dalam kegiatan yang dilakukan selama penelitian.

b. Metode Wawancara

Menurut Sugiyono (2017:220), wawancara merupakan Teknik pengumpulan data yang digunakan apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan apabila peneliti ingin mengetahui hal lain dari responden yang lebih mendalam serta jumlah respondennya sedikit atau kecil. Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis mewawancarai Lady *in Red*, dan Front Office Manager serta para staf, mengenai pengertian, prosedur atau tahap – tahap dari Lobby Ambassador, serta hambatan yang dihadapi.

c. Metode Kepustakaan

Menurut Mardalis yang dikutip oleh Mirzaqon (2017:2) Studi kepustakaan merupakan suatu studi yang digunakan dalam mengumpulkan informasi dan data dengan bantuan dari berbagai material yang ada di perpustakaan seperti dokumen, buku, kisah-kisah sejarah, dan lainnya. Dalam pengumpulan data penulis melakukan dengan membaca dan merangkum artikel, jurnal, buku dan website yang berkaitan dengan Tugas Akhir.

Penerapan metode diatas ditindaklanjuti dengan teknik seperti: teknik catat atau teknik rekam. Teknik adalah pelaksanaan atau penjabaran dari metode.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah analisis deskriptif yaitu dengan memberikan gambaran umum dan memaparkan secara sistematis mengenai data-data yang diperoleh selama melakukan praktek kerja lapangan di The Apurva Kempinski Bali dan mengaitkannya dengan beberapa informasi yang diperoleh dari beberapa buku sehingga dapat ditarik sebuah kesimpulan.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Tugas Akhir ini menggunakan metode informal dalam penyajian hasil analisis. Metode informal yaitu penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kata-kata yang biasa, yang sangat mudah dipahami, berupa penjelasan dan keterangan yang berkaitan dengan prosedur penanganan kedatangan tamu oleh *Lobby Ambassador* bagian *Jalak* di The Apurva Kempinski Bali.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai penanganan kedatangan tamu oleh Lobby Ambassador bagian Jalak di The Apurva Kempinski Bali, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan kedatangan tamu oleh Lobby Ambassador bagian Jalak di The Apurva Kempinski Bali

Berdasarkan pembahasan mengenai Penanganan Kedatangan Tamu Oleh Lobby Ambassador Bagian Jalak di The Apurva Kempinski Bali, dapat disimpulkan bahwa, Penanganan Kedatangan Tamu oleh Lobby Ambassador bagian Jalak di The Apurva Kempinski Bali meliputi beberapa tahapan yaitu Tahap Persiapan, Tahap Pelaksanaan, dan Tahap Akhir. Tahap Persiapan terdiri dari, tahap persiapan diri ini mencakup persiapan diri dari personal grooming, dan persiapan operasional. Tahap Pelaksanaan terdiri dari Welcoming the guest, meminta *luggage tag*, memeriksa status kamar tamu check-in, mengatasi que, membantu tamu menjelaskan fasilitas, konsep hotel, aktivitas yang ada di hotel dan lainnya yang ada di hotel untuk *outside guest* dan *inhouse guest*, dan, farewell. Tahap Akhir terdiri mengecek data tamu, jumlah kedatangan tamu check-in, *no showing guest*, *cancelled reservasi*, dan mencocokkan list nama tamu dalam opera dengan yang ada di ipad. Jalak akan mengembalikan, serta pengisian daya kembali peralatan yang telah digunakan.

2. Hambatan yang dihadapi oleh Lobby Ambassador bagian Jalak dalam penanganan kedatangan tamu dan solusinya.

Kendala yang dihadapi saat Penanganan Kedatangan Tamu Oleh Lobby Ambassador Di The Apurva Kempinski Bali yaitu, pertama adanya perbedaan bahasa, cara mengatasinya adalah meminta bantuan dari *Lady In Red* yang bisa berbahasa sesuai dengan bahasa yang digunakan oleh tamu, tamu dari Negara lainnya yang tidak menguasai bahasa Inggris jalak akan menggunakan bahasa tubuh dan menggunakan aplikasi translate untuk dapat berkomunikasi. Kedua adalah keterbatasan jumlah jalak, cara mengatasinya adalah meminta bantuan kepada model yang bertugas untuk mengantarkan tamu sesuai dengan yang tamu tuju seperti mengantarkan menuju kamar dan lainnya. Menambah jumlah jalak yang bertugas, sehingga setiap tamu yang melewati area *lobby* dapat tersambut dengan baik dan mendapatkan pelayanan yang sesuai mereka harapkan.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan selama praktek kerja lapangan di The Apurva Kempinski Bali terdapat beberapa hal yang disarankan:

1. Memberikan fasilitas tambahan mengenai pengetahuan bahasa asing kepada departemen yang berhubungan langsung dengan tamu, contohnya bagian kantor depan, pelayan restoran, housekeeping dan lainnya. Sehingga dengan adanya kelas pengetahuan bahasa asing ini dapat memudahkan menjalin komunikasi yang baik dan dapat menyampaikan informasi dengan tepat kepada tamu tanpa hambatan perbedaan bahasa.

2. Ketika terjadi *high occupancy* sebaiknya perusahaan menambah jumlah *daily worker* atau *supporting manning* dari departemen lain khususnya Front Office sehingga pelayanan yang diberikan kepada tamu dapat berjalan dengan baik dan lancar selama operasional berlangsung.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, I. G. F. (2021). *Penanganan Tamu Check In Oleh Cliff Lounge Agent Di The Apurva Kempinski Bali*. Politeknik Negeri Bali: Badung.
- Bagyono, 2014. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono.2016. *Teori Dan Praktik Hotel Front Office*. Jakarta: Alfabeta.
- DEWI, N. K. K. (2021) *Peran Lobby Ambassador Dalam Meningkatkan Sustainable Product Knowledge Wisatawan Pada The Apurva Kempinski Bali*. Politeknik Negeri Bali: Badung.
- Hadi, W. (2014). Peranan Front Desk Agent dalam membentuk citra positif di dunia perhotelan. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 5(2).
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1).
- Indriani, N. K. P. D. (2021). *Prosedur pelayanan Tamu VIP Oleh Lady In Red Di Hotel The Apurva Kempinski Bali*. Politeknik Negeri Bali: Badung.
- Maulanasari, A. R., & Asshofi, I. U. A. (2021, August). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Front Office Di Hotel Grasia Semarang. In *UNCLLE (Undergraduate Conference on Language, Literature, and Culture)* (Vol. 1, No. 1).
- Mirzaqon. T, A dan Budi Purwoko. (2017). Studi Kepustakaan Mengenai Landasan Teori dan Praktik Konseling Expressive Writing. *Jurnal BK Unesa*, 8 (1).
- PUSPITASARI, A.N. 2019. *Tinjauan Pelaksanaan Administrasi Pelayanan Tamu Oleh Guest Relation Officer Di Pt Pln (Persero) Pusharlis*. Akademi Sekretari Dan Manajemen Taruna Bakti: Bandung.

- Sari, Y. P., Solikhin, A., & Ermawati, K. C. (2014). Pengaruh Guest Relation Officer (GRO) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu Di Front Office Departemen Plaza Hotel Kota Bukit Indah Purwakarta. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 9(2), 37-59.
- Soenarno, Adi. 2014. "*front office management*". Yogyakarta: 2000.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Wahidin, A. (2015). Pengaruh Pelayanan Konsumen Pada Front Office Di Hotel XX Surabaya. *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 3(1), 91-96.