

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN METODE REMOTE CHECK IN
OLEH CLIFF LOUNGE AGENT
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Komang Tracy Nityawati

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN METODE REMOTE CHECK IN
OLEH CLIFF LOUNGE AGENT
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Ni Komang Tracy Nityawati
NIM 2015823045**

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

**PENANGANAN METODE REMOTE CHECK IN
OLEH CLIFF LOUNGE AGENT
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**

Oleh
Ni Komang Tracy Nityawati
NIM 2015823045

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

Disetujui oleh

Pembimbing I,



Raden Roro Rieta Anggraheni, S.Pd., M.Hum.
NIP 198901172022032007

Pembimbing II,



Drs. I Nyoman Kanca, M.Par
NIP 196012311990111001

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 : Ni Komang Tracy Nityawati
NIM : 201582345
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN METODE REMOTE CHECK IN
OLEH CLIFF LOUNGE AGENT
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

POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 22 Agustus 2023
Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Komang Tracy Nityawati
NIM : 2015823045
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 METODE REMOTE CHECK IN OLEH CLIFF LOUNGE AGENT DI THE APURVA KEMPINSKI BALI ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan Metode Remote Check In oleh Cliff Lounge Agent 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 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 Politeknik Negeri Bali.
5. Ibu Raden Roro Rieta, S.Pd., M. Hum. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Drs. I Nyoman Kanca, M.Par. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
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 selaku Training Direktur yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali
9. Ibu Stefhannie selaku Front Office Manager yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali
10. Ibu Farah selaku Cliff Lounge Manager di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
11. Bapak Irawan selaku Assistant Cliff Lounge Manager di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.

12. Ibu Julia, Ibu Ayu, dan Bapak Setyawan selaku Cliff Lounge Supervisor di The Apurva Kempinski Bali 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 Suyadnya dan Ibu Putu Nitya selaku orang tua penulis 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 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, 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 LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulisan.....	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	5
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Klasifikasi Hotel	9
E. Lounge	11
F. Front Office Department	12
1. Pengertian Front Office Department.....	12
2. Peran Front Office.....	13
3. Fungsi Front Office.....	15
G. Front Desk Agent.....	16
H. Check In.....	17
1. Pengertian <i>Check In</i>	17
2. Tahapan - Tahapan <i>Check In</i>	18
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	20
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	20
1. Lokasi Perusahaan	20
2. Sejarah Perusahaan	21
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan/Hotel	23
1. Bidang Usaha	23
2. Fasilitas	24
C. Struktur Organisasi dan Tanggung Jawab Executive Cliff Lounge.....	30
1. Struktur Organisasi Executive Cliff Lounge di The Apurva Kempinski Bali	30

2. Tugas dan Tanggung Jawab	31
BAB IV PEMBAHASAN	35
A. Penanganan Metode <i>Remote Check In</i> oleh <i>Cliff Lounge Agent</i> di The Apurva Kempinski Bali	36
1. Tahap Persiapan	36
2. Tahap Pelaksanaan	40
3. Tahap Akhir	50
B. Hambatan yang Dihadapi oleh <i>Cliff Lounge Agent</i> dalam Penanganan Metode <i>Remote Check In</i> dan Cara Mengatasinya.....	50
BAB V PENUTUP.....	56
A. Simpulan	56
B. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3. 1 Logo Hotel.....	20
Gambar 3. 2 The Apurva Kempinski Bali	22
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Executive Cliff Lounge.....	31
Gambar 3. 4 SOP Berpakaian Front Office	37
Gambar 3. 5 Welcome drink	41
Gambar 3. 6 Luggage tag	42
Gambar 3. 7 Samfex.....	43
Gambar 3. 8 Kempinski Discovery	45
Gambar 3. 9 Saflok	49

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kartu Registrasi
- Lampiran 2 Welcome letter
- Lampiran 3 Grand Deluxe Room
- Lampiran 4 Suite Room
- Lampiran 5 Villa
- Lampiran 6 Selasar Deli
- Lampiran 7 Pala Restaurant
- Lampiran 8 Pala Rooftop Bar
- Lampiran 9 Izakaya by Oku
- Lampiran 10 Reef Beach Club
- Lampiran 11 L'Atelier by Cyril Kongo
- Lampiran 12 Kubu Pool Bar
- Lampiran 13 Baiyun Restaurant
- Lampiran 14 Koral Restaurant
- Lampiran 15 Executive Cliff Lounge

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali adalah salah satu pulau yang indah di Indonesia yang merupakan salah satu penyumbang devisa terbesar di Pariwisata Indonesia, menurut Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif yaitu Bapak Sandiaga Uno (2021) yang dikutip oleh Apliant (2023:33), menyebutkan bahwa Bali menyumbang 50% pendapatan Negara Indonesia, devisa yang didapat sekitar US\$ 20 miliar setahun. Banyak wisatawan luar negeri dan domestik datang ke Bali untuk menikmati alam yang indah, budaya yang khas dan keramah tamahan dari penduduk Bali, sehingga Bali memiliki banyak julukan contohnya Pulau Dewata, Pulau Cinta, dan masih banyak lagi.

Bali memiliki banyak tempat wisata dengan alam yang indah contohnya Pantai Tanah Lot, Pura Uluwatu, Kebun Raya Bedugul, dan masih banyak lagi. Selain tempat wisata, Bali juga dilengkapi dengan fasilitas penunjang untuk berwisata, contohnya seperti hotel. Menurut Gaffar yang dikutip oleh Utama (2015:51) hotel merupakan sejenis akomodasi yang dikelola secara profesional yang menyediakan fasilitas pelayanan penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya untuk umum disewakan untuk umum dan sementara waktu.

Salah satu contoh hotel yang terkenal di Bali yang menawarkan kenyamanan, keunikan dan kemewahan yaitu The Apurva Kempinski Bali yang terletak di Jalan

Raya Nusa Dua Selatan, Sawangan, Nusa Dua, Bali. Hotel ini terletak di bukit Nusa Dua sehingga menyajikan pemandangan laut dan pantai yang menakjubkan.

Dalam menjalankan operasionalnya hotel The Apurva Kempinski Bali melibatkan beberapa departemen yaitu *Sales Marketing, Housekeeping, Engineering, Food and Beverage, Human Resource, Accounting,* dan *Front Office*. Salah satu departemen yang memegang peranan penting adalah *Front Office*. *Front office* merupakan bagian pusat yang bekerja sebagai jantung atau pusat dari segala aktivitas tamu yang menginap di hotel, bagian ini biasanya menangani proses *check in, check out,* dan menangani keluhan tamu. Selain itu *front office* merupakan bagian pertama yang ditemui oleh tamu sehingga departemen ini harus memberikan pelayanan yang prima guna menciptakan *first impression* yang baik kepada tamu.

Departemen di The Apurva Kempinski Bali dibagi menjadi beberapa bagian sesuai tugas dan tanggung jawabnya, seperti: *Front Desk Agent, Concierge, Bellman, Lobby Greeter, Guest Relation Officer, Telephone Operator, Villa Agent,* dan *Cliff Lounge Agent*. The Apurva Kempinski Bali memiliki 3 kantor depan yaitu “Main Front Desk” yang memberikan pelayanan kepada tamu yang memesan kamar dengan tipe Grand Deluxe, “Villa Lounge” memberikan pelayanan kepada tamu yang memesan kamar dengan tipe Villa, dan “Executive Cliff Lounge” yang memberikan pelayanan kepada tamu yang memesan kamar dengan tipe *Suite*.

Executive Cliff Lounge merupakan tempat eksklusif yang diperuntukan kepada tamu dengan tipe kamar *suite*. Beberapa contoh dari tamu *suite* berasal dari kalangan pejabat, selebriti, *Titanium,* dan *Red member*. Sehingga pelayanan yang diberikan *Cliff Lounge Agent* harus merupakan pelayanan yang terbaik untuk

mencapai tingkat kepuasan tamu *suite*. Pelayanan yang diberikan di Executive Cliff Lounge meliputi proses *check in*, dan *check out*, untuk bagian *food and beverage* yaitu *breakfast*, *afternoon tea*, dan *evening cocktail*. Executive Cliff Lounge memiliki dua *front desk* sehingga pelayanan *check in* dilakukan dengan menerapkan metode *remote check in*. Metode *remote check in* merupakan metode *check in* yang dapat dilakukan di mana saja di area Executive Cliff Lounge yang tidak harus dilakukan di *front desk*. *Remote check in* diterapkan untuk menghindari dan mengurangi komplain dari tamu karena menunggu lama untuk melakukan proses *check in*. Penanganan metode *remote check in* dilakukan sebanyak jumlah *check in* yang ada di Executive Cliff Lounge, sebanyak 45 per harinya tergantung berapa total *check in* yang ada. Menurut Ananda (2021:41) proses *check in* masih dilakukan oleh satu orang yang *in charge* di sistem, sehingga apabila ada banyak *check in* akan menyebabkan tamu banyak menunggu dan hal tersebut dapat menimbulkan adanya keluhan dari tamu, dengan adanya metode *remote check in* diharapkan proses *check in* menjadi lebih efisien. Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik menulis Tugas Akhir yang berjudul “Penanganan Metode *Remote Check In* Oleh Cliff Lounge Agent di The Apurva Kempinski Bali.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dikemukakan rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini sebagai berikut.

1. Bagaimanakah penanganan metode *remote check in* oleh *Cliff Lounge Agent* di The Apurva Kempinski Bali dilakukan?

2. Apa sajakah hambatan yang dihadapi dalam penanganan metode *remote check in* oleh *Cliff Lounge Agent* di The Apurva Kempinski Bali dan bagaimana 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

- a. Menjelaskan penanganan metode *remote check in* oleh *Cliff Lounge Agent* di The Apurva Kempinski Bali.
- b. Mendeskripsikan hambatan yang dihadapi oleh *Cliff Lounge Agent* dalam penanganan metode *remote check in* di The Apurva Kempinski Bali dan cara mengatasinya.

2. Kegunaan Penulisan

- a. Bagi mahasiswa
 - 1) Penulisan Tugas Akhir ini disusun 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 pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang Front office, serta dapat mengembangkan sikap profesionalisme, percaya diri, dan tanggung jawab.

- 2) Mengetahui secara detail mengenai proses *check in* dengan menggunakan metode *remote check in* oleh *Cliff Lounge Agent* 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 pembaca yang ingin menambah pengetahuan di bidang *Front office*.
 - 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam menyusun tugas akhir atau buku ajar tentang penanganan metode *remote check in*.
- c. Bagi Perusahaan
- 1) Sebagai referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat untuk meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penanganan metode *remote check in* dalam melaksanakan proses *check in*.
 - 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat dalam menghadapi hambatan saat melaksanakan *check in*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan penulis dalam mengumpulkan data ini adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi Partisipatif

Metode observasi partisipatif merupakan pengamatan terhadap pola perilaku manusia dalam situasi tertentu untuk mendapatkan informasi tentang fenomena yang diinginkan (Sugiyono, 2016: 196). Dalam penelitian ini penulis melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang 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 juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis mewawancarai *Cliff Lounge Manager*, *Cliff Lounge Supervisor* dan *Cliff Lounge Agent*, mengenai pengertian, prosedur atau tahap – tahap dari metode *remote check in*, serta hambatan yang dihadapi dalam menerapkan metode *remote check in*.

c. Studi Kepustakaan

Menurut Nazir (2013:93) mengumpulkan data dengan metode studi kepustakaan atau studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan.

Sehingga dalam mengumpulkan data penulis melakukan dengan cara membaca, dan merangkum artikel, jurnal, *website* dan buku yang berkaitan dengan Tugas

Akhir ini, seperti pengertian hotel, departemen front office, pengertian *check in* dan lainnya. Penerapan metode di atas ditindaklanjuti dengan teknik seperti teknik catat, dan teknik rekam. Teknik merupakan pelaksanaan atau penjabaran dari metode.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode dan teknik analisis yang penulis gunakan adalah teknik analisis deskriptif kualitatif. Menurut Mukthar (2013:10) teknik analisis deskriptif kualitatif merupakan suatu metode yang digunakan dalam suatu penelitian atau observasi untuk menciptakan sebuah pengetahuan dan teori untuk suatu penelitian, data yang dirangkum dengan mengumpulkan dokumen-dokumen atau data-data. Sehingga penulis menguraikan atau memaparkan masalah dengan menggunakan data-data yang diperoleh selama menjalankan praktek kerja lapangan di The Apurva Kempinski Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik penyajian hasil analisis yang digunakan penulis adalah metode penyajian hasil analisis data informal dan formal. Menurut Sudaryanto yang dikutip oleh Widiatmoko (2015:4) metode penyajian informal adalah menyajikan hasil analisis dengan uraian atau kata-kata biasa yang mudah dipahami, sedangkan metode penyajian formal adalah perumusan dengan tanda-tanda dan lambang-lambang. Pelaksanaan kedua metode tersebut dibantu dengan teknik yang merupakan perpaduan dari kedua metode tersebut, yaitu penggunaan kata-kata dan tanda-tanda atau lambang.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai penanganan metode *remote check in* oleh *Cliff Lounge Agent* di The Apurva Kempinski Bali, dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Penanganan metode *remote check in* oleh *Cliff Lounge Agent* di The Apurva Kempinski Bali

a. Tahap Persiapan

- 1) Persiapan diri
- 2) Persiapan area Executive Cliff Lounge

b. Tahap Pelaksanaan

- 1) *Welcoming the guest*
- 2) Meminta ID dan *luggage tag* tamu
- 3) Mengisi kartu registrasi dan mengkonfirmasi ulang pesanan kamar tamu
- 4) Menjelaskan keuntungan sebagai tamu *suit*, regulasi tambahan dan *deposit*
- 5) Memeriksa *status* kamar
- 6) Memberikan kunci dan mengantarkan tamu menuju kamar

c. Tahap Akhir

Mengecek kartu registrasi, melakukan input data tamu yang belum melakukan registrasi, serta pada pukul 21:00 WITA, kartu registrasi akan disetor ke lobby, sehingga proses registrasi akan dilanjutkan di area lobby.

2. Hambatan yang dihadapi oleh *Cliff Lounge Agent* dalam menerapkan metode *remote check in* dan solusinya

a. Perbedaan bahasa

Perbedaan bahasa merupakan kendala yang sering ditemui oleh *Cliff Lounge Agent*. Kendala ini dapat menyebabkan kesulitan dalam menyampaikan informasi kepada tamu.

b. Pelayanan yang lambat karena tingkat hunian hotel tinggi

Dalam menerapkan metode *remote check in* di kala tingkat hunian hotel tinggi dapat menyebabkan keterlambatan dalam memberikan pelayanan sehingga menyebabkan tamu mengeluh dan merasa kurang nyaman karena menunggu lama.

c. Kamar tamu belum siap ketika tamu sudah selesai melakukan registrasi

Kamar tamu belum siap ketika tamu sudah menyelesaikan registrasi hambatan yang sering dijumpai dikarenakan beberapa hal yaitu tamu datang sebelum jam *check in*, *last minute booking* yaitu tamu baru melakukan pemesanan kamar di hari dan jam sama, dan tamu yang menginap sebelumnya belum meninggalkan kamar.

d. Kendala teknis

Kendala teknis merupakan hambatan yang dapat terjadi pada peralatan elektronik sehingga dapat menghambat kelancaran operasional, dan menghambat dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

e. Kamar yang dipesan tamu tidak sesuai dengan ekspektasi tamu

Kamar yang dipesan tamu tidak sesuai dengan ekspektasi tamu merupakan kendala yang sering dijumpai dikarenakan penamaan kamar yang ada di *The Apurva Kempinski Bali*, contohnya *Ocean Front Private Pool Junior Suite*. Dengan

penamaan tersebut tamu akan berasumsi kamarnya akan memiliki pemandangan laut, sehingga tak jarang tamu mengeluh mengenai kamar yang dipesan.

f. Komputer yang terbatas

Executive Cliff Lounge hanya memiliki dua komputer, sehingga dalam proses *remote check in* akan mengalami kesulitan dalam mengecek informasi tamu, sehingga tak jarang informasi-informasi penting mengenai pembayaran transportasi dan lainnya akan terlewatkan sehingga menyebabkan dua kali kerja bahkan bisa menimbulkan keluhan dari tamu, karena merasa tidak diinformasikan pada saat *check in*.

C. Saran

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan selama praktik kerja lapangan di The Apurva Kempinski Bali, berikut merupakan saran yang diberikan oleh penulis.

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. Di kala tingkat hunian hotel tinggi, terkadang pelayanan yang diberikan hotel akan sedikit lambat dilihat dari banyaknya tamu yang datang atau tamu datang untuk *check in* di waktu yang bersamaan, saran yang dapat penulis berikan yaitu *Cliff Lounge Agent* bertanya dengan bagian concierge, apakah ada tamu

check in yang menggunakan transportasi dari hotel, apabila ada kita menanyakan mengenai estimasi tamu akan sampai di hotel. Dengan menanyakan estimasi kedatangan tamu nantinya *Cliff Lounge Agent* dapat mengatur dan menyiapkan keperluan tamu untuk *check in* nanti, seperti berapa orang yang akan bertugas, menyiapkan keperlunya dari kartu registrasi dan lainnya.

3. Memberikan informasi kepada tamu mengenai regulasi *check in*, bahwa *check in time* di The Apurva Kempinski Bali dimulai dari jam 3 sore, untuk meminimalisir tamu mengeluh dikarenakan kamar belum siap. Menginfokan Housekeeping apabila ada tamu yang memiliki permintaan *early check in* sehingga kamar tersebut akan diprioritaskan untuk dikerjakan terlebih dahulu.
4. Melakukan pengecekan setiap memulai dan mengakhiri *shift*, apakah peralatan yang digunakan masih berfungsi dengan baik, dan memberikan pelatihan mengenai penggunaan dan hal-hal yang harus diperhatikan dalam menggunakan peralatan tersebut, dan mengatur jadwal berkala dengan IT *team* untuk pengecekan peralatan yang di Executive Cliff Lounge.
5. Dalam melakukan registrasi selalu menginformasikan dengan jelas mengenai jenis kamar, pemandangan yang dimiliki tamu, serta lokasi tamu, sehingga tamu tidak berasumsi mengenai kamar yang dipesannya, dan melakukan evaluasi mengenai penamaan kamar atau mengenai gambar kamar yang ditampilkan di halaman website.

6. Menambahkan komputer yang ada di Executive Cliff Lounge, sehingga bisa dapat mempermudah *Cliff Lounge Agent* mencari informasi dan mengerjakan pekerjaan yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, I. G. F. (2021). *Penanganan Tamu Check In Oleh Cliff Lounge Agent Di The Apurva Kempinski Bali* (Tugas Akhir, Politeknik Negeri Bali).
- Apliant, A. M., Adam, F., Maruanaya, C. A., & Ayu, J. P. (2023). Implementasi Sustainable Tourism pada Tata Kelola Operasional di ITDC Nusa Dua Bali. *Journal of Research on Business and Tourism*, 3(1), 31-43.
- Bagyono, S. (2012). *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Darmaputra, P. G. E. 2011. *Professional Porter*. STPBI: Bali.
- Edi, F. R. S. (2016). *Teori wawancara Psikodignostik*. Penerbit LeutikaPrio.
- 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).
- Mukhtar, P. D., & Pd, M. (2013). *Metode praktis penelitian deskriptif kualitatif*. Jakarta: GP Press Group.
- Nazir, M., & Sirkumbang, R. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pribadi, G. H. (2013). *Landasan Konseptual Perencanaan Dan Perancangan Hotel Konvensi Di Daerah Istimewa Yogyakarta* (Doctoral dissertation, UAJY).
- Prakoso, P. A. (2017). *Front Office Praktis Administrasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sambodo, A. (2020). *Kantor Depan Hotel*. Makassar: Nas Media Pustaka.
- Saskara, I. K., & Sutrisnawati, N. K. (2023). Implementasi Metode Key Performance Indicator (KPI) dalam Pengukuran Kinerja Receptionist Di Amadea Resort & Villa Seminyak. *Jurnal Kajian dan Terapan Pariwisata*, 3(2), 11-20.
- Soenarno, A. 2006. *Front Office Management*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Sulastiyono, A. (2011). *Seri manajemen usaha jasa sarana pariwisata dan `akomodasi: Manajemen penyelenggaraan hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metodologi Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwithi, N. W. (2013). *Industri perhotelan kelas X semester I*, Jakarta: Tim
- Tan, R. B. P. (2009). *Psikologi Pelayanan Jasa Hotel, Restoran & Kafe*. Jakarta: Erlangga.
- Trianasari. 2019. *Kantor Depan Hotel*. Singaraja: Undiksha Press.

- Utama, I Gusti Bagus Rai, SE., MA (2015). *Pengantar industri pariwisata*. Deepublish.
- Widiatmoko, W. (2015). Analisis kohesi dan koherensi wacana berita rubrik nasional di majalah online detik. *Jurnal Sastra Indonesia*, 4(1).
- Wahidin, A. (2015). Pengaruh Pelayanan Konsumen Pada Front Office Di Hotel XX Surabaya. *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 3(1), 91-96.