

TUGAS AKHIR

PELAYANAN *RECEPTIONIST* DALAM MENANGANI TAMU FIT *CHECK-IN* DI HOTEL KUWARASAN A PRAMANA EXPERIENCE



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Putu Eka Diantari

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
2023**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN *RECEPTIONIST* DALAM MENAGANI TAMU FIT *CHECK-IN* DI HOTEL KUWARASAN A PRAMANA EXPERIENCE



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh :

Ni Putu Eka Diantari

NIM 2015823303

PROGRAM STUDI D-3 PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

KAMPUS GIANYAR

2023


**PELAYANAN RECEPTIONIST
DALAM MENANGANI TAMU FIT CHECK-IN
DI HOTEL KUWARASAN A PRAMANA EXPERIENCE**

Oleh
Ni Putu Eka Diantari
NIM 2015823303

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

Disetujui oleh :

Pembimbing I,


Dra. Made Ruki, M.Par
NIP.196210061990102001

Pembimbing II,


I Wayan Yastika, S.Pd, M.Pd

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.

NIP 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN
KEBUDAYAAN POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA**

**Jl. Raya Sukawati, Batuan, Sukawati, Gianyar Regency, Bali 80582
Telp.: (0361) 298450 Laman: www.pnb.ac.id Email: poltek@pnb.ac.id**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Putu Eka Diantari

NIM : 2015823303

Program Studi : DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
Kampus Gianyar

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“PELAYANAN RECEPTIONIST
DALAM MENANGANI TAMU FIT CHECK-IN
DI HOTEL KUWARASAN A PRAMANA EXPERIENCE”**

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

Gianyar, 9 Mei 2023

Yang membuat pernyataan



NIM

: 2015823303

PS

: DIII Perhotelan Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali
Kampus Gianyar

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa / Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya tugas akhir ini yang berjudul “Pelayanan *Receptionist* Dalam Menangani Tamu *FIT Check-In* Di Hotel Kuwarasan A Pramana *Experience*” diselesaikan ini dengan baik dan tepat pada waktunya.

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. 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 telah memberikan pengarahan serta izin dalam penulisan tugas akhir.

5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd.M.Pd selaku kordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang sudah memberikan arahan dan izin dalam melancarkan proses dari penulisan tugas akhir ini.
6. Dra. Made Ruki, M.Par selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. I Wayan Yastika, S.Pd, M.Pd selaku Dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak Gusti Ketut Adi Putra selaku *Resort Manager* yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di Hotel Kuwarasan A Pramana *Experience* untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak I Wayan Yunarta selaku *Assistant Front Office Manager* yang telah memberikan izin kepada untuk memperoleh informasi Hotel Kuwarasan A Pramana *Experience* untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
10. Seluruh *Staff Front Office* di Hotel Kuwarasan A Pramana Experience yang sudah membantu memberikan masukan dan saran untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
11. Bapak I Kadek Sukanata dan Ibu Ni Nyoman Supadmiastari, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
12. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar, Jurusan pariwisata, Prodi Perhotelan yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Saya menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

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

Gianyar, 9 Mei 2022



Ni Putu Eka Diantari

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penulisan.....	4
D. Manfaat Penulisan.....	4
D. Metodologi Penulisan.....	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	5
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Definisi dan Klasifikasi Hotel.....	8
B. Front Office Departement.....	10
1. Bagian Departemen <i>Front Office</i>	11
2. Fungsi dan peranan <i>Front Office</i>	11
C. Definisi <i>Receptionist</i>	14
D. Definisi <i>Check-in</i>	14
E. Definisi dan Jenis Tamu (<i>Guest</i>).....	15
F. Pengertian Pelayanan	17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	18
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	18
1. Lokasi perusahaan.....	18
2. Sejarah Perusahaan	18
B. Bidang usaha dan Fasilitas Hotel.....	21

1. Bidang Usaha Hotel	21
2. Fasilitas Hotel	21
C. Struktur Organisasi Hotel	28
BAB IV PEMBAHASAN	31
A. Pelayanan <i>Receptionist</i> dalam Menangani Tamu FIT <i>Check-in</i> di Hotel	
Kuwarasan A Pramana Experience.....	31
1. Tahap Persiapan	32
2. Tahap pelaksanaan	34
3. Tahap Penutup	37
B. Pelayanan <i>Receptionist</i> dalam Menangani Tamu FIT <i>Check-In</i> di Hotel	
Kuwarasan A Pramana Experience.....	38
1. Tamu <i>early check in</i>	38
2. Kamar tamu belum siap	39
BAB V PENUTUP.....	40
A. Simpulan.....	40
B. Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA	



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 : Arti Logo Kuwarasan A Pramana Experience.....	20
Gambar 3.2 : <i>Positive Logo</i>	20
Gambar 3.3 : <i>Reverse Logo</i>	20
Gambar 3.4 : <i>Master Graphic</i>	20
Gambar 3.5 : Struktur Organisasi Front Office.....	32



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ubud merupakan salah satu destinasi paling terkenal dikalangan wisatawan karena keasrian alam dan sekitarnya yang memanjakan mata. kedamaian dan sejuknya udara ubud membuat siapapun yang melancong disini akan merasa betah. Keindahan ubud tercermin pada hutan yang rimbun, bukit-bukit dan tentunya hamparan sawahnya yang sangat ditata rapi.

Hotel Kuwarasan A Pramana Experience merupakan salah satu *luxury* unit yang bernaung dibawah Manajemen Pramana Experience. Resmi dibuka di tanggal 12 November 2019 yang turut hadir dalam meramaikan persaingan industri perhotelan di Kota Gianyar, tepatnya di Kecamatan Tegalalang. Kuwarasan A Pramana Experience merupakan Hotel bintang empat yang di *design* untuk *Honeymooner & couple*.

Hotel Kuwarasan A Pramana Experience beragam fasilitas yang dapat dinikmati oleh pengunjung hotel yang menginap maupun pengunjung hotel yang ingin jalan jalan mulai dari fasilitas kolam renang lengkap dengan *bar, spa, yoga shala, sky wedding chapel, luxurius meeting room, gallery* dan *restaurant*. Hotel ini sangat banyak diminati oleh wisatawan karena berada di tengah- tengah persawahan yang masih asri dan udara yang sangat menyejukan.

Departemen *front office* terdiri dari *Duty manager, Front Office Manager, Receptionist, bell boy, Operator, Reservation, Guest Relation Officer, dan Driver*.

Salah satu contohnya *receptionist*, *Receptionist* adalah bagian dari departemen kantor depan yang bertugas dalam melayani tamu *check in* dan *check out*.

Check In merupakan kegiatan pendaftaran tamu yang akan menginap di hotel. Pentingnya memberikan pelayanan *check in* yang maksimal adalah untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik. Pelayanan yang diberikan hotel kepada tamu menjadi hal yang utama karena ini berhubungan dengan kenyamanan para tamu ketika menginap di hotel. Hal tamu adalah orang-orang yang menghendaki pelayanan yang disediakan oleh hotel, tamu dapat menjadi puas ataupun tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh hotel. Apabila pelayanan yang diberikan hotel kepada tamu baik, maka tamu akan menginap lebih lama atau bahkan merencanakan datang kembali untuk menginap di lain waktu. tingkat kepuasan dari pelanggan itu sendiri.

Receptionist yang melayani tamu dengan kurang menyenangkan dapat temukan juga dilapangan. Hal ini pada umumnya di dasari oleh kelakuan tamu yang kurang sopan terhadap *receptionist* yang mengakibatkan pelayanan menjadi kurang baik atau bahkan *Receptionist* sendiri baru mengakibatkan *profesionalisme* nya menjadi jelek pada saat melayani tamu hotel mempunyai suatu masalah sehingga yang sedang melakukan proses *check-in*. tetapi kedewasaan dan tuntutan profesi seharusnya bisa mengalahkannya semua masalah yang sedang di hadapi oleh seorang *Receptionist*. karena pelayanan yang kurang maksimal dapat mengakibatkan seorang tamu menjadi kurang nyaman waktu pertama kali mendapat pelayanan di hotel yang dituju. *Tamu Free Independent Traveler (FIT)* adalah wisatawan yang berlibur di luar paket tour, wisatawan tersebut harus melakukan perencanaan dan mengurus perjalanan sendiri.

Tamu di Hotel Kuwarasan A Pramana Experience sering terdapat tamu *early check in*, kamar belum siap, dan terkadang ada tamu yang *complain*. Penelitian ini bertujuan

untuk mengetahui pelayanan *receptionist* dalam menangani tamu *check in* serta persiapan sebelum kedatangan tamu *check in* dan prosedur pelayanan tamu FIT *check in* di Hotel Kuwarasan A Pramana Experience dengan metode pengumpulan data dalam penyusunan tugas akhir adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengambilan data yaitu observasi, wawancara dan studi pustaka.

Pada dasarnya pada saat melakukan *on the job training* di bagian *Receptionist*, terdapat sebuah kesempatan untuk *handle* sendiri proses *check-in* sampai pemberian kunci kamar yang menandakan suatu proses *check-in* sudah selesai. Namun, Saya menyadari bahwa masih harus banyak lagi belajar dalam melayani tamu, sehingga tamu merasa nyaman dan senang ketika mendapat pelayanan yang baik. Ketenangan dan murah senyum adalah modal awal yang harus dipunyai seorang *Receptionist* agar tidak kaku dalam melayani tamu. Sehingga saya sangat menyadari pentingnya peran *Receptionist* di hotel, dengan demikian saya mengangkat judul "PELAYANAN RECEPTIONIST DALAM MENANGANI TAMU FIT CHECK IN DI HOTEL KUWARASAN A PRAMANA EXPERIENCE" sebagai laporan tugas akhir.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang dapat dirumuskan permasalahan yang akan dibahas nantinya pada tugas akhir ini :

1. Bagaimana pelayanan *receptionist* dalam menangani tamu FIT *check in* di Hotel Kuwarasan A Pramana Experience?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh *receptionist* dalam dalam menangani tamu FIT *check in* di Hotel Kuwarasan A Pramana Experience?

C. Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan penulisan dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelayanan *receptionist* dalam menangani tamu FIT *check in* di Hotel Kuwarasan A Pramana Experience.
2. Untuk mengetahui kendala yang di hadapi dalam menangani tamu FIT *check in* di Hotel Kuwarasan A Pramana Experience.

D. Manfaat Penulisan

1. Bagi mahasiswa :

Sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidikan Diploma III pada jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan di Politeknik Negeri Bali. Dengan adanya penulisan tugas akhir ini, mahasiswa di harapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang Pelayanan Receptionist Dalam Menangani Tamu FIT *Check In* Di Hotel Kuwarasan A Pramana Experience.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali :

Tugas akhir ini dapat digunakan sebagai bahan bacaan untuk menambah ilmu dan pengetahuan, khususnya bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan mengenai Pelayanan Dalam *Receptionist* Dalam Menangani Tamu FIT *Check In* Di Hotel Kuwarasan A Pramana Experience. Selain itu, tugas akhir ini juga dapat digunakan sebagai perbandingan antara pengetahuan yang di peroleh di kampus dengan di industri.

3. Bagi Kuwarasan A Pramana Experience :

Penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat digunakan sebagai saran dan masukan bagi pihak Hotel Kuwarasan A Pramana Experience khususnya departement *Front Office* untuk memberikan kualitas penanganan yang lebih baik kepada tamu.

E. Metodologi Penulisan

Untuk menyelesaikan tugas ini dibutuhkan beberapa metode penulisan diantaranya sebagai berikut:

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Dalam pembuatan tugas akhir ini menggunakan metode Observasi merupakan proses pemerolehan data informasi dari lapangan yang dilakukan dengan cara melakukan suatu pengamatan langsung.

b. Metode Wawancara

Metode Wawancara ini dilakukan dengan cara proses pemerolehan data informasi yang menggunakan cara tanya jawab dengan pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya kepada narasumber terkait. Wawancara juga dapat didefinisikan sebagai metode pengumpulan informasi yang mengajukan pertanyaan secara lisan, searah, tatap muka, dan dalam arah yang telah ditentukan. Wawancara ini di

c. Metode Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan cara pengumpulan data informasi yang menggunakan dokumen dokumen, baik dengan dokumen tertulis, gambar, foto maupun dokumen elektronik yang mendukung proses dari penulisan tugas akhir ini.

Teknik Pengumpulan data menggunakan tiga cara yaitu observasi, studi pustaka, dan wawancara. Pengumpulan data dapat dilakukan dengan melihat, serta mempelajari peranan dan permasalahan yang dihadapi oleh bagian *front office*, pengumpulan data juga dapat dilakukan wawancara kepada narasumber yaitu *Assisten manajer front office, staff front office* di Hotel Kuwarasan A Praman Experience serta mempelajari dokumen dokumen tertulis maupun elektronik, gambar atau foto dari hotel Kuwarasan A Pramana Experience.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode dari penelitian ini merupakan metode kualitatif dimana jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif dengan teknik pemaparan. Dapat dikatakan bahwa metode analisis deskriptif kualitatif merupakan teknik analisis yang berfokus pada informasi *non numerik* yang memiliki tujuan menggambarkan secara utuh dan mendalam mengenai kejadian berbagai fenomena yang diteliti. Alasan peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif dikarenakan oleh peneliti ingin mendeskripsikan atau menggambarkan keadaan yang akan diamati di lapangan dengan lebih spesifik, transparan, dan mendalam.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan Teknik penyajian hasil analisis data yang akan digunakan oleh yaitu metode informal dan metode formal dimana metode informal merupakan penyajian hasil analisis data secara deskriptif naratif sedangkan metode formal merupakan penyajian hasil analisis data yang menggunakan bentuk dokumen, gambar, foto maupun bagan. Adapun Teknik dari penyajian hasil analisis data dilakukan dengan cara

menggabungkan metode formal dan metode informal. Teknik penyajian secara formal ini sebagai pendukung teknik penyajian secara informal nantinya.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan di bab IV pada Tugas Akhir yang berjudul Pelayanan *Receptionist* Dalam Menangani Tamu FIT *Check in* Di Hotel Kuwarasan A Pramana Experience dapat disimpulkan berdasarkan dengan beberapa tahapan yang perlu dilalui serta kendala yang ditemui oleh seorang *receptionist*, sebagai berikut:

1. Tahapan Penanganan *Check-In*
 - a. Tahap persiapan merupakan tahap awal yang harus dilakukan oleh seorang *receptionist* sebelum memulai pekerjaannya. Tahap persiapan ini dibagi menjadi 2 (dua) yaitu tahap persiapan diri dan tahap persiapan sebelum kerja.
 - b. Tahap pelaksanaan merupakan tahapan-tahapan yang dilakukan oleh seorang *receptionist* pada saat menangani *check-in*.
 - c. Tahap Penutup merupakan proses akhir dalam penanganan *check-in*.
2. Kendala dan Cara Mengatasi Penanganan *Check-In*

B. Saran

Berdasarkan hasil praktik kerja lapangan selama 6 (enam) bulan pada bagian *Receptionist* di Kuwarasan A Pramana Experience terdapat saran yang mungkin dapat dipertimbangkan bagi perusahaan, yaitu terus memberikan layanan yang terbaik pada tamu, meng-*update* foto kamar terbaru, melakukan pemeriksaan menyeluruh pada kamar dan menyiapkan kamar sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, menerapkan SOP pada hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2004). *Resepsionis Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Bagyono. (2008). *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Glodarium online 2023. *Tinjauan pustaka*. Diakses pada 3 juli 2023
<http://eprints.polsri.ac.id/9614/3/BAB%20II.pdf>
- KomarRichard. (2014). *Hotel Management (Manajemen Hotel)*. Jakarta: Gramedia.
- Prakoso. (2017). *Front Office Praktis*. Yogyakarta: Gava Media.
- PrasetyoAji. (2017). *Front Office Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja*.
Yogyakarta: Gava Media.
- Sambodo Bagyono. (2006). *Dasar - Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: Andi.
- Sujatno Bambang. (2011). *Hotel Courtesy*. Yogyakarta: Andi.
- Sulastiono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Suwithi. (2008). *Akomodasi Perhotelan Jilid 1*. Jakarta: Direktorat Pembinaan SMK.
- Saputro, Fandi, dan Putri, Emmita Devi Hari. 2014. Aktivitas Receptionist dalam Menangani Tamu Personal di Ameera Boutique Hotel Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu*, Volume 5, Nomor 2. 14. Doi: <https://doi.org/10.31294/khi.v5i2.458>