

# **TUGAS AKHIR**

## **PENANGANAN GROUP CHECK-IN OLEH FRONT DESK AGENT DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Wayan Ian Andyka**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

# **TUGAS AKHIR**

## **PENANGANAN GROUP CHECK-IN OLEH FRONT DESK AGENT DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
I Wayan Ian Andyka  
NIM 2015823099**

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

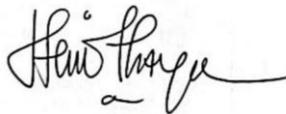
**PENANGANAN GROUP CHECK-IN OLEH FRONT DESK  
AGENT DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**

Oleh  
**I Wayan Ian Andyka**  
NIM 2015823099

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

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



**Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd.**  
NIP 198912252022032007

Pembimbing II



**I Ketut Suja, SE.,M Si**  
NIP 196412311990031031

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua,



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



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN  
TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
JURUSAN PARIWISATA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI** 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 : I Wayan Ian Andyka  
NIM : 2015823099  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Priwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN GROUP CHECK-IN OLEH FRONT DESK AGENT DI THE  
APURVA KEMPINSKI BALI”**

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, 18 Agustus 2023  
Yang membuat pernyataan,



Nama : I Wayan Ian Andyka  
NIM : 2015823099  
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 GROUP CHECK-IN OLEH FRONT DESK AGENT DI THE APURVA KEMPINSKI BALI” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan bagaimana penanganan *group check-in* oleh *front desk agent* di The Apurva Kempinski Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi 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 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 Politeknik Negeri Bali.
5. Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. I Ketut Suja, SE.,M Si selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Ibu Stefhannie Elicia selaku Front Office 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 I Putu Bina Arta Wibawa, bapak I Putu Bagus Harisbikesa dan ibu Gusti Ayu Diana Septian Arini selaku Supervisor Front Desk Agent di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan ilmu terkait tugas-tugas dari supervisor selama proses praktik kerja lapangan serta telah memberikan kepercayaan dan support selama melakukan Praktik Kerja Lapangan di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Seluruh staff The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
10. Bapak I Nyoman Sujana dan Ibu Ni Komang Suriasih, sebagai orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
11. 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 ketidak sempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini. 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, 18 Agustus 2023



Penulis

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir .....	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>8</b>
A. Hotel .....	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Klasifikasi Hotel.....	9
B. Front Office Departement .....	12
1. Pengertian Front Office.....	12
2. Peranan dan Fungsi Front Office .....	13
C. Supervisor .....	16
D. Check In .....	17
1. Pengertian Check In .....	17
2. Tahap – Tahapan Check In .....	17
E. Pengertian Tamu dan Jenis-Jenis Tamu .....	18
1. Pengertian Tamu .....	18

2. Jenis-Jenis Tamu .....	19
F. Penanganan .....	20
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>21</b>
A. Lokasi dan Sejarah The Apurva Kempinski Bali .....	21
1. Lokasi The Apurva Kempinski Bali .....	21
2. Sejarah The Apurva Kempinski Bali .....	22
B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Apurva Kempinski Bali .....	24
1. Bidang Usaha .....	24
2. Fasilitas .....	25
C. Struktur Organisasi .....	35
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
A. Prosedur Penanganan Group Check-in Oleh Front Desk Agent di The Apurva Kempinski Bali .....	41
1. Tahap Persiapan .....	41
2. Tahap Pelaksanaan .....	48
3. Tahap Akhir .....	57
B. Kendala Yang Dihadapi Oleh Front Desk Agent Dalam Penanganan Group Check-in di The Apurva Kempinski Bali .....	59
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>60</b>
A. Simpulan .....	60
B. Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Logo The Apurva Kempinski Bali.....	21
Gambar 3.2 Struktur Organisasi FDA The Apurva Kempinski Bali .....	35
Gambar 4.1 Opera System .....	44
Gambar 4.2 Blocks.....	45



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3.1 Jenis Kamar di The Apurva Kempinski Bali.....	25
Tabel 3.2 Outlet Restoran di The Apurva Kempinski Bali.....	28
Tabel 4.1 Group Arrival Summary .....	46



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Persiapan Diri

Lampiran 2 : *Welcome Letter, Resort Map, Amplop, Key Jacket*

Lampiran 3 : *Group Peparation Equipment*

Lampiran 4 : *Registration Card Mr. Gozali, Christopher Palmer*

Lampiran 5 : *Resort Map*

Lampiran 6 : Kunci Tamu dan *Luggage Ticket Mr. Gozali, Christopher Palmer*

Lampiran 7 : *Profile Tamu*



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pariwisata adalah sebuah industri yang saat ini menjadi andalan berbagai negara yang ada di dunia. Pemasukan devisa negara yang didapat dari sektor pariwisata dapat berkembang pesat. Berbagai negara yang ada di dunia saling berlomba untuk mengembangkan pariwisatanya. Perkembangan dari sektor pariwisata diharapkan mampu membantu dalam pembangunan nasional dari sebuah negara. Tidak terkecuali untuk Indonesia, saat ini Indonesia sedang melakukan pengembangan dan pembenahan dalam sektor pariwisata dengan adanya banyak program yang dilaksanakan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif salah satunya seperti Anugerah Desa Wisata Indonesia yang dimana akan mendorong setiap desa agar dapat lebih maju lagi pada sektor pariwisata.

Bali termasuk salah satu provinsi di Indonesia yang sudah sangat terkenal akan sektor pariwisatanya. Keindahan alamnya serta keunikan dan ragam budaya yang kental menjadikan Bali sangat istimewa di mata wisatawan dan tentunya mampu mengundang wisatawan lokal maupun mancanegara untuk berkunjung untuk melakukan perjalanan wisata. Maka dari itu tidak dapat dipungkiri bahwa sektor pariwisata menjadi salah satu sumber perekonomian mayoritas masyarakat di Bali.

Hotel merupakan tempat menginap yang terdiri atas beberapa atau banyak kamar yang disewakan kepada masyarakat umum untuk waktu-waktu tertentu serta menyediakan makanan dan minuman untuk para tamunya, (Hurdawaty dan Parantika, 2018:7). Dalam memberikan pelayanan kepada tamu sangat dibutuhkan adanya sumber daya yang profesional dan sesuai dengan bidangnya masing – masing. Sumber daya inilah yang nantinya akan melaksanakan tugas dalam operasional dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu.

The Apurva Kempinski Bali merupakan salah satu hotel bintang lima yang berdiri di lahan seluas 14 hektar yang berada di daerah Nusa Dua Selatan Lot 4 Sawangan Bali. The Apurva Kempinski telah resmi dibuka pada tahun 2019 sehingga sudah beroperasi kurang lebih 4 tahun. Dalam operasionalnya hotel The Apurva Kempinski Bali, melibatkan beberapa departemen untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu, dimana setiap departemen memiliki tugas dan tanggung jawab masing – masing untuk mendukung kelancaran operasional hotel. Departemen tersebut meliputi *front office departement, housekeeping departement, food and beverage departement, sales & marketing departement, engineering departement, finance departement, human resource departement, lost and prevention departement*. The Apurva Kempinski Bali juga mempunyai berbagai fasilitas seperti: kamar dengan total 475 kamar dan fasilitas umum lainnya seperti *restaurant, bar, pool, lounge and bar, spa, fitness center, meeting room, business center, ballroom, money changer, dan kids club*.

Dalam kegiatan operasional hotel, salah satu departemen yang mempunyai peran penting adalah *Front Office Department*. Departemen ini memiliki peran sebagai pusat kegiatan dan pusat informasi di hotel, serta berperan dalam menangani proses kedatangan tamu dan keberangkatan tamu saat menginap di hotel. Disamping itu, departemen kantor depan juga berperan dalam membangun kesan pertama dan kesan terakhir bagi tamu ketika menginap di hotel. Maka dari itu, seorang *front liner* haruslah memiliki perilaku yang baik, penampilan yang rapi dan menarik, serta didukung oleh kemampuan berkomunikasi yang baik dan memiliki wawasan yang luas tentang hotel dan pengetahuan umum sehingga dapat menampilkan yang terbaik dihadapan tamu.

Resepsionis adalah orang yang bekerja di kantor depan yang melayani tamu mulai dari datang (*check-in*) sampai dengan pulang (*check-out*) dan melakukan registrasi baik dengan sistem maupun manual dan merupakan sumber informasi utama bagi tamu (Martin,1991:45). Nama lain dari seorang resepsionis di hotel adalah *front desk agent*. Pekerjaan ini biasanya dilakukan di ruang tunggu, seperti lobi atau meja kantor depan organisasi atau bisnis. Tugas-tugas resepsionis juga dapat mencakup tugas pemesanan kamar, pendaftaran tamu, pekerjaan kasir, pemeriksaan kredit, kontrol kunci, serta layanan pesan dan surat.

Tamu adalah penyebab utama adanya hotel. Keberadaan dan perkembangan hotel sangat dipengaruhi oleh tamu, maupun itu tamu yang melakukan perjalanan secara individual ataupun tamu yang melakukan perjalanan secara bersamaan (*group*). Tamu *group* biasanya akan menginap dengan jumlah orang yang banyak, kamar yang banyak serta dengan tujuan tertentu untuk menginap di suatu hotel, misalnya seperti

pernikahan (*wedding*), *meeting* perusahaan dan lain sebagainya. Tamu *group* biasanya akan datang secara bersamaan, maka dari itu diperlukan persiapan sehingga proses *check-in* berjalan dengan lancar dan tidak mengganggu tamu lain selain dari *group* tersebut yang juga melakukan *check-in* di lobby hotel. Maka, disini peran dari *front desk agent* sangat diperlukan untuk mengatur dan mempersiapkan proses *check-in* agar berjalan lancar ketika adanya tamu *group* dengan jumlah tamu yang banyak, sehingga tamu-tamu yang lain tidak merasa terganggu.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, dapat dilihat bahwa peran *front desk agent* sangat diperlukan dalam proses *group check-in*. Maka dari itu penulis tertarik untuk mengangkat judul “Penanganan Group Check-In oleh Front Desk Agent di The Apurva Kempinski Bali”.

## **B. Rumusan Masalah**

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

- a. Bagaimana penanganan *group check-in* oleh *front desk agent* di The Apurva Kempinski Bali?
- b. Apa sajakah kendala-kendala yang dihadapi oleh *front desk agent* dalam penanganan *group check-in* di The Apurva Kempinski Bali?

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

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 menjelaskan prosedur penanganan *group check-in* oleh *front desk agent*
- b. Untuk menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi oleh *front desk agent* saat menangani tamu *group check-in* di The Apurva Kempinski Bali

#### **2. Kegunaan Penulisan**

Kegunaan penulisan ini antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa

Tugas Akhir ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan, Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali. Adanya Tugas Akhir ini menjadi tolak ukur dalam penerapan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan apa yang diperoleh pada saat terjun di lapangan.

- b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penulis berharap Tugas Akhir ini bisa menjadi sumber informasi serta menjadi referensi bagi mahasiswa yang mengambil judul serupa serta menjadi referensi bacaan di perpustakaan Politeknik Negeri Bali mengenai “Penanganan Group Check-In oleh Front Desk Agent di The Apurva Kempinski Bali”

c. Bagi The Apurva Kempinski Bali

Penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan, sehingga dapat digunakan sebagai acuan agar proses *check-in* berjalan lebih baik lagi di The Apurva Kempinski Bali.

**D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir**

**1. Metodologi Pengumpulan Data**

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

- a. Metode Observasi, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengamati, belajar, dan melibatkan diri sendiri secara langsung ikut serta dalam penanganan *group check-in* di The Apurva Kempinski Bali. Metode ini dibantu dengan teknik mencatat langkah-langkah dalam pengerjaan atau penanganan *group check-in* dan dokumentasi berupa gambar, seperti gambar sistem *opera*, serta gambar ketika melakukan suatu pekerjaan.
- b. Wawancara, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengadakan wawancara atau hanya tanya jawab langsung dengan respondennya seperti pegawai di Departemen Front Office The Apurva Kempinski Bali mengenai prosedur *group check-in* sesuai dengan Standar (SOP) yang berlaku di hotel.
- c. Studi Kepustakaan, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan membaca literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.

## 2. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang penulis gunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang didapat selama melakukan praktek kerja lapangan di The Apurva Kempinski Bali.

## 3. Metode Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

- a. Metode Informal, yaitu metode penyaji analisis data dengan kata-kata biasa, terutama dalam pemaparan bagian pembahasan mengenai Penanganan Group Check-In oleh Front Desk Agent di The Apurva Kempinski Bali.
- b. Metode Formal, yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan tanda- tanda tertentu seperti tabel, foto, dan lain-lain. Metode ini dibantu dengan teknik penggabungan antara kata-kata dan tanda.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

Landasan teori berfungsi untuk menjelaskan teori-teori yang menjadi panduan untuk mendukung isi Tugas Akhir yang berjudul “Penanganan Group Check-In oleh Front Desk Agent di The Apurva Kempinski Bali”. Teori-teori tersebut sebagai berikut:

#### **A. Hotel**

##### **1. Pengertian Hotel**

Sambodo (2006: 3) menyatakan bahwa “hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi seseorang atau sekelompok orang, menyediakan pelayanan”. Menurut Sulastiyono (2011: 5) “hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan wisata dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar, sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus”.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat dikatakan bahwa hotel adalah suatu bangunan yang menyediakan pelayanan penginapan, makan, minum, dan pelayanan lainnya, serta dikelola secara komersial.

## 2. Klasifikasi Hotel

Klasifikasi hotel yakni pengelompokan hotel ke dalam berbagai kelas atau tingkatan berdasarkan ukuran penilaian tertentu.

Bagyono (2005: 73-75) menyatakan bahwa hotel dapat diklasifikasikan menjadi 8 kelas atau tingkatan, yaitu:

### a. Menurut lokasi hotel

- 1) City hotel, yaitu hotel yang berada di perkotaan
- 2) Mountain hotel, yaitu hotel yang terletak di daerah pegunungan
- 3) Beach hotel, yaitu hotel yang terletak di tepi pantai
- 4) Highway hotel, yaitu hotel yang terletak di tepi jalan bebas hambatan dan biasanya terletak di antara dua kota
- 5) Airport hotel, yaitu hotel yang terletak tidak jauh dari airport
- 6) Resort hotel, yaitu hotel yang berlokasi di kawasan wisata
- 7) Residential hotel, yaitu hotel yang lokasinya berada di pinggiran perkotaan yang jauh dari keramaian, akan tetapi cukup mudah untuk mencapai berbagai tempat kegiatan usaha

### b. Menurut luas dan jumlah kamar

- 1) Hotel kecil (*small hotel*), yaitu hotel yang memiliki lebih dari 25 kamar atau kurang dari 100 kamar
- 2) Hotel menengah (*above average hotel*), yaitu hotel yang memiliki lebih dari 100 kamar atau kurang dari 300 kamar
- 3) Hotel besar (*large hotel*), yaitu hotel yang memiliki lebih dari 300 kamar

c. Menurut tarif kamar

- 1) European Plan Hotel, yaitu hotel yang memakai sistem harga kamar tidak termasuk makan
- 2) American Plan Hotel, yaitu hotel yang menggunakan sistem harga kamar sudah termasuk 3 kali makan dalam sehari
- 3) Deluxe Hotel, yaitu hotel yang memiliki harga kamar yang sangat mahal
- 4) First Class Hotel, yaitu hotel dengan tarif kamar mahal
- 5) Economy Hotel, yaitu hotel yang memiliki tarif kelas ekonomi

d. Menurut jenis tamu

- 1) Family Hotel, yaitu hotel yang dirancang untuk keluarga.
- 2) Business Hotel, yaitu hotel yang dirancang untuk usahawan.
- 3) Tourist Hotel, yaitu hotel yang dirancang untuk wisatawan.
- 4) Cure Hotel, yaitu hotel yang dirancang untuk orang – orang yang sedang menginginkan penyembuhan dari suatu penyakit atau meningkatkan kesehatannya.

e. Menurut lama tamu menginap

- 1) Transit Hotel, yaitu hotel dengan tamu yang menginap hanya untuk satu atau dua malam.
- 2) Semi-residential Hotel, yaitu dengan tamu yang menginap lebih dari satu minggu hingga 12 malam.
- 3) Residential Hotel, yaitu hotel dengan tamu yang menginap untuk jangka lebih dari satu minggu.

f. Menurut lama hotel beroperasi

- 1) Seasonal Hotel, yaitu hotel yang hanya buka pada waktu – waktu tertentu dalam setahun (3 bulan, 6 bulan, 9 bulan).
- 2) Year-round Hotel, yaitu hotel yang buka sepanjang tahun.

g. Menurut aktivitas tamu di hotel

- 1) Sport Hotel, yaitu hotel yang berada pada kompleks kegiatan olahraga.
- 2) Ski Hotel, yaitu hotel yang menyediakan area bermain ski.
- 3) Conference Hotel, yaitu hotel yang menyediakan fasilitas lengkap untuk konferensi.
- 4) Convention Hotel, yaitu hotel sebagai bagian dari komplek kegiatan konvensi.
- 5) Pilgrim Hotel, yaitu hotel yang sebagian tempatnya berfungsi sebagai fasilitas ibadah.
- 6) Casino Hotel, yaitu hotel yang sebagian tempatnya berfungsi untuk kegiatan judi.

h. Menurut bintang (Star)

Klasifikasi Hotel juga ditentukan menurut bintang, yaitu mulai dari bintang satu hingga bintang lima. Perbedaan bintang tersebut terlihat pada fasilitas, peralatan, mutu, dan kualitas pelayanan. Penentuan kelas atau bintang diadakan setiap tiga tahun sekali dan ditetapkan oleh Keputusan Direktur Jenderal Pariwisata dalam bentuk sertifikat.

## **B. *Front Office Departement***

### 1. Pengertian *Front Office*

Salah satu departemen yang ada di hotel adalah Front Office Department. Bagyono (2012: 21) menyatakan bahwa, "*front Office* berasal dari Bahasa Inggris "*Front*" yang artinya depan dan "*Office*" yang berarti kantor. Maka *front office* dapat diartikan sebagai kantor depan. Dalam konteks pengertian hotel, kantor depan merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya berada di bagian depan, tidak terlalu jauh dari pintu masuk dan berada di lobi dari suatu hotel, dengan letaknya yang berada di depan, maka *front office* merupakan departemen yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu. Dalam kegiatan operasional hotel, *front office department* dianggap mempunyai peranan yang penting. Karena hampir semua kegiatan yang berada di *front office department* berhubungan dengan tamu, baik secara langsung maupun tidak langsung. Selain itu peranan dan fungsi utama dari bagian kantor depan hotel adalah menjual (dalam arti menyewakan) kamar kepada para tamu."

Darsono (2011: 11) juga menyatakan bahwa *front Office* (kantor depan) adalah salah satu departemen di hotel yang kesehariannya berhubungan langsung dengan tamu. Kantor depan hotel biasanya terletak di bagian depan hotel, di lobi misalnya. Penempatan ini dimaksudkan agar tamu mudah mencapai kantor tersebut.

Berdasarkan dua pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa *front office* adalah departemen yang menangani proses penjualan kamar, dimulai dari penyambutan tamu, pemesanan kamar, registrasi tamu yang akan menginap, sampai pada pembayarannya yang letaknya berada di bagian depan.

## 2. Peranan dan Fungsi *Front Office Departement*

### a. Peranan *Front Office Departement*

Menurut Sambodo & Bagyono (2006: 42) kantor depan memiliki peran dan fungsi yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan di hotel. Beberapa macam sebutan tersebut di antaranya:

#### 1) Pusat Saraf, Sumbu, dan Jantung hotel.

Hotel diumpamakan sebuah badan yang memiliki susunan saraf. Keberadaan departemen-departemen di hotel seperti *housekeeping, food and beverage, engineering, sales & marketing, human resources, accounting, security* diibaratkan susunan saraf. Departemen Kantor Depan dianggap sebagai pusat sarafnya. Apabila kantor depan sebagai pusat saraf tidak berfungsi dengan baik, maka operasional departemen lain tentu akan menjadi terganggu. Perumpamaan lainnya adalah sebagai sumbu dan jantung, dimana ketiga peran tersebut pada prinsipnya secara sinergis menunjukkan urgensi departemen *front office* dalam penyelenggaraan hotel.

#### 2) Peran sebagai Penjual.

Peran Kantor Depan sebagai seorang penjual harus memiliki pengetahuan dan seluk-beluk produk yang akan dijual, termasuk memahami perilaku dan keinginan tamu sebagai pembeli. Produk hotel tidak hanya terbatas pada kamar, namun juga layanan lain yang ditawarkan oleh hotel seperti *laundry & dry cleaning, transportation, spa, dan layanan lainnya.*

### 3) Peran sebagai Administrator.

Sebagai sebuah departemen, kantor depan juga berkewajiban melaksanakan tugas – tugas yang berhubungan dengan administrasi, seperti pencatatan reservasi, pendaftaran tamu, pencatatan barang titipan, pencatatan pembayaran, serta laporan – laporan statistik dan keuangan.

### 4) Koordinator Pelayanan.

Peran kantor depan sebagai koordinator pelayanan dapat dilihat dari alur kedatangan tamu. Koordinasi pertama dimulai dari Kantor Depan. Seluruh informasi dan data kedatangan tamu yang masuk melalui reservasi diinformasikan dan harus diketahui oleh seluruh departemen yang berkaitan. Sebagai contoh, tamu memiliki permintaan untuk disiapkan kamar perayaan *honeymoon*. Kantor depan tentu saja tidak dapat menyiapkan sendiri permintaan ini, sehingga kantor depan akan menginformasikan permintaan tersebut kepada *housekeeping department* untuk dipersiapkan.

### 5) Sumber Pelayanan.

Para tamu umumnya akan menghubungi petugas yang berada di kantor depan bila membutuhkan sesuatu. Oleh karena itu sebagai sumber informasi, semua petugas kantor depan harus memiliki wawasan yang luas tentang informasi apapun, baik mengenai fasilitas – fasilitas dan produk hotel maupun informasi di luar hotel seperti *restaurant, shopping center, objek wisata* dan lainnya.

6) Pembentuk Citra Hotel (*Image Builder*).

Peran kantor depan yang dianggap paling berat adalah sebagai pembentuk kesan bagi tamu. Betapapun baiknya pelayanan pada saat menginap, namun jikalau pada saat pertama tiba disambut dengan muka masam oleh *receptionist*, dan pada saat *check out* dihadapkan dengan kesalahan perhitungan pembayaran, maka kebersihan kamar, hangatnya air panas dalam kamar, dan ramahnya pelayanan petugas kamar akan terlupakan oleh *the first and the last image* yang dibentuk oleh petugas kantor depan.

b. Fungsi *Front Office Departement*.

Fungsi Kantor Depan menurut Sambodo & Bagyono (2006: 44) adalah sebagai berikut:

- 1) Menjual kamar
- 2) Memberikan informasi tentang layanan di dalam dan di luar hotel
- 3) Mengkoordinasikan pelayanan tamu
- 4) Menyusun laporan status kamar
- 5) Menyelenggarakan pembayaran tamu
- 6) Menyusun riwayat kunjungan tamu
- 7) Menangani layanan komunikasi melalui telepon
- 8) Menangani barang – barang bawaan tamu

## C. Supervisor

### 1. Pengertian Supervisor

Secara etimologi supervisi berasal dari bahasa Inggris *supervision*. “Super” berarti di atas, sedangkan “vision” berarti penglihatan atau melihat. *Supervision* dapat pula dimaknai melihat dari atas jika diartikan secara bebas. Arti kata supervisi ini tidak bisa dimaknai secara harafiah sebagai kegiatan melihat orang lain dari atas, namun lebih kepada makna mengawasi yang dilakukan oleh orang yang memiliki jabatan tinggi ke orang yang memiliki jabatan lebih rendah.

Supervisor adalah seorang anggota dari manajemen lini depan yang bertanggung jawab atas pekerjaan dari kelompoknya kepada tingkatan manajemen yang lebih tinggi (Moekijat, 1990).

### 2. Tugas dan Tanggung Jawab Supervisor

Menurut Firazanti (dalam Anggraeni, 2001) ada 4 tugas dan tanggung jawab dari supervisor, yaitu :

- a. Merencanakan pelaksanaan tugas sehari-hari pada kelompok pekerja yang dibawahinya, meliputi; penyediaan alat-alat dan perlengkapan yang diperlukan, pembagian beban kerja yang merata, perincian penggunaan waktu, dan penggunaan proses metode dan teknik yang efisien.
- b. Menggunakan wewenang secara tepat, dalam arti mengetahui batas- batasnya sebagai seorang supervisor.
- c. Terbuka dan transparan dalam informasi kepada bawahan dan sebaliknya.

- d. Mengusahakan hasil kerja yang maksimal dari kelompok pekerja untuk kepentingan organisasi.

#### **D. *Check In***

##### 1. Pengertian *Check In*

Menurut Sambodo dan Bagyono (2006: 212) “*check in* adalah suatu proses yang dilalui, ketika tamu hendak menginap di hotel, mulai dari kedatangan tamu di pintu utama, disambut oleh *doorman*, dibawakan barangnya oleh *bellboy*, diterima oleh *receptionist*, proses registrasi, sampai tahap akhir yaitu tamu diantar oleh *bellboy* menuju ke kamar”. Richard Sihite (2000: 182) menyatakan bahwa “*check in* adalah tamu yang baru datang atau tiba di hotel dan mendaftarkan diri untuk masuk sebagai penghuni kamar, setelah menyetujui semua ketentuan tentang tarif dan batas waktu perhitungan”.

Berdasarkan dua pernyataan di atas maka dapat disimpulkan bahwa *check in* adalah suatu proses registrasi yang harus dilewati oleh tamu sebelum menginap di kamar hotel, dengan menyetujui ketentuan yang berlaku di hotel.

##### 2. Tahap – tahapan *Check In*

Menurut Bardi (2007) yang dikutip oleh Murni (2017:19), tahapan-tahapan *check in* melalui sistem hotel maupun manual adalah sebagai berikut:

- a. Tamu melakukan *check-in* ke hotel.
- b. *Front desk clerk* menyapa tamu yang hendak melakukan *check-in*.
- c. *Front desk clerk* menanyakan reservasi tamu.
- d. Tamu melengkapi *registration card*.

- e. *Front desk clerk* reviews completeness of registration card.
- f. *Front desk clerk* menanyakan *credit/deposits*.
- g. *Front desk clerk* menentukan pilihan kamar yang tersedia.
- h. *Front desk clerk* membuat *room assignment*.
- i. *Front desk clerk* menentukan harga kamar.
- j. *Front desk clerk* menginformasikan produk dan servis yang dapat diberikan hotel kepada tamu.
- k. *Front desk clerk* memberikan kunci kamar.

#### **E. Pengertian Tamu dan Jenis – jenis Tamu**

##### 1. Pengertian Tamu

Menurut Sujatno (2006: 6-7) “Tamu adalah orang-orang yang menghendaki pelayanan yang disediakan oleh hotel. Tamu adalah orang-orang yang sangat penting yang menggunakan fasilitas hotel. Tamu bukanlah benda mati, tetapi manusia yang mempunyai perasaan, emosi, rasa suka dan curiga”.

Pernyataan lain mengenai tamu yaitu, Tamu adalah bagian yang tak terpisahkan dari bagian usaha hotel. Oleh karena itu, seorang tamu layak mengharapkan dan mendapatkan pelayanan yang profesional dari sebuah hotel. Setiap tamu ingin memperoleh sesuatu yang melebihi nilai yang diharapkannya dari harga yang mereka bayar. Untuk itu seorang *receptionist* jangan sampai membuat tamu memiliki kesan bahwa harga yang mereka bayar tidak sepadan dengan pelayanan yang mereka peroleh.” (<https://www.academia.edu/> 15 Juli 2023 22:21)

Dari kedua pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa tamu adalah seorang manusia yang mempunyai perasaan dan emosi, yang mengharapkan dapat memperoleh pelayanan yang memuaskan saat menginap di hotel serta menggunakan fasilitas milik hotel.

## 2. Jenis – jenis Tamu

Menurut Agusnawar (2004:12) umumnya jenis – jenis tamu yang menginap di suatu hotel dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

- a. *Domestic Tourist*, yaitu wisatawan lokal/ daerah di mana dia tinggal/ menginap pada suatu hotel, misalnya pada waktu akhir pekan, acara spesial, dan atau untuk aktivitas lain.
- b. FIT (*Free Independent Travellers*) yaitu wisatawan internasional yang melakukan perjalanan individual dan tidak terikat dalam suatu rombongan/ grup. Biasanya jenis tamu FIT melakukan reservasi kamar secara langsung ke hotel dan umumnya hanya memesan kamar saja (*room only*).
- c. GIT (*Group Inclusive Tours*) yaitu rombongan wisatawan yang melakukan perjalanan bersama dengan suatu paket tur. Biasanya tamu jenis ini melakukan perjalanan dengan perantara *travel agent*.
- d. SIT (*Special Interest Tours*) yaitu suatu rombongan yang berkunjung ke suatu tempat, biasanya dengan tujuan khusus seperti mengunjungi candi Borobudur atau objek lainnya.

- e. CIP (*Commercially Important Persons*) yaitu para tamu atau *executive* dari suatu perusahaan besar yang selalu berpergian dan menginap di hotel mewah. Biasanya reservasi kamarnya dilakukan oleh sekretaris atau asistennya.
- f. SPATT (*Special Attention Guest*) yaitu tamu – tamu yang membutuhkan perhatian lebih/ khusus, seperti tamu yang sudah tinggal lama di sebuah hotel, tamu yang sakit, tamu lanjut usia, dan tamu dengan kebutuhan khusus.
- g. VIP (*Very Important Persons*) yaitu tamu – tamu yang dianggap penting bagi sebuah hotel, seperti selebritis, para pejabat, pimpinan perusahaan, langganan tetap (*repeater guest*) atau tamu yang menginap di kamar yang mahal di hotel tersebut.
- h. *Regular Guest* yaitu tamu biasa yang menginap di sebuah hotel. Umumnya tamu tersebut menginap di sebuah hotel tanpa membuat reservasi kamar terlebih dahulu, atau yang sering disebut *Walking Guest*.

#### **F. Pengertian Penanganan**

Pengertian penanganan menurut Syahbana (2012:1396) “Penanganan adalah proses, cara, pembuatan, menangani, atau penggarapan”. Sedangkan *Handling* atau Penanganan adalah “*the manual or mechanical method or process by which something is moved, carried, transported, etc*”. Definisi tersebut di terjemahkan sebagai, “metode manual atau mekanik atau proses dengan memindahkan, membawa, mengangkut, dan lain sebagainya”. (<https://www.dictionary.com/browse/handling> 16 Juli 2023 20:33).

Dari kedua pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa penanganan adalah suatu proses atau cara yang digunakan untuk menangani suatu masalah atau pekerjaan.



## 2. Sejarah Hotel

The Apurva Kempinski Bali merupakan Hotel Kempinski pertama di Bali dan hotel kedua di Indonesia. Hotel ini dibangun di atas tanah seluas 14 hektar yang terdiri dari 475 kamar delapan restoran dan bar. Desain arsitektur hotel ini hadir kental dengan ciri khas dan prinsip hidup Pulau Dewata Bali mulai dari menggunakan batu alam, flora lokal Bali hingga mengadopsi konsep Pura Besakih. Sentuhan keragaman budaya nusantara hadir di desain lobby hotel dengan menggunakan elemen kayu dan ukiran khas Jawa. Pemilik Hotel The Apurva Kempinski Bali adalah Bapak William Katuari yang sekaligus menjabat sebagai presiden Direktur Wings Group.

Apurva Kempinski Bali merupakan salah satu hotel bintang lima di bawah brand internasional Kempinski didirikan dengan nama 'Hotelbetriebs-Aktiengesellschaft di Berlin, Jerman, pada 1897 didirikan oleh Berthold Kempinski dengan nama M. Kempinski & Co. Berthold Kempinski pertama kali membuka bisnis wine merchant di bawah namanya di daerah Friedrichstrasse kemudian memperluas bisnisnya dengan membangun bangunan restoran yang memiliki beberapa kamar. Berthold Kempinski dan istrinya tidak mempunyai anak laki-laki sebagai penerus perusahaan yang membuat mereka mengundang menantu mereka, Richard Unger, untuk bergabung dalam menjalankan bisnis tersebut. Berthold Kempinski kemudian memindahkan nama pemilik perusahaan ke menantunya, dengan syarat untuk tetap menggunakan nama Kempinski.

Kempinski Hotels saat ini mengoperasikan total 76 hotel bintang lima di 31 negara. Kisaran ini terus diperluas dengan penambahan hotel baru di Eropa, Timur Tengah,

Afrika, Asia, dan Amerika tanpa mengabaikan klaim Kempinski untuk eksklusivitas dan individualitas, sehingga menunjukkan kapasitas grup dalam hal ekspansi. Kempinski juga merupakan anggota pendiri Global Hotel Alliance (GHA) aliansi merek hotel independen terbesar di dunia.

Pada tahun 2019, Kempinski Hotels merancang hotel berbalut budaya Nusantara modern yang diberi nama The Apurva Kempinski Bali. Pemilik The Apurva Kempinski Bali adalah bapak William Katuari yang sekaligus menjabat sebagai presiden direktur Wings Grup. Hotel ini *soft-opening* pada tanggal 28 Februari 2019, berdiri di atas tebing Nusa Dua dengan pemandangan Samudera Hindia dan taman tropis. Hotel ini menawarkan lambang kemewahan di tepi pantai. Hotel bintang lima di Bali ini menampilkan dirinya sebagai *open-air theatre* yang megah, perwujudan keanggunan Indonesia dengan memadukan konsep budaya Indonesia. The Apurva Kempinski Bali menawarkan kemegahan seni dan budaya pada setiap bangunannya tidak hanya menampilkan budaya melalui design bangunan seluruh outlet restoran terinspirasi dari seni dan budaya Indonesia salah satunya yakni *chapel* dengan design rumah tongkonan dari Sulawesi Selatan dan beberapa kamar tipe villa diberi nama sesuai kerajaan Indonesia yakni Singosari, Sriwijaya, dan Majapahit. Di area *lobby* terinspirasi dari kerajaan Majapahit yang diberi nama *Pendopo Lobby* yang artinya tempat pertemuan raja dengan tamu atau masyarakat pada zaman dahulu. Pada bangunan kamar terdapat tangga menjulang tinggi yang tersinspirasi dari Pura Besakih dilengkapi dengan terasering yakni sistem perairan sawah di Bali.

The Apurva Kempinski Bali memiliki tujuh zona dengan penomoran dari 1, 2, 3, 5, 6, dan 7. Total lantai pada bagian bangunan utama adalah 15 lantai, dengan posisi *lobby* hotel yang berada di bagian atas atau di atas lantai 15. Tipe kamar yang berada di zona-zona ini adalah tipe suite dan tipe Grand Deluxe berupa pada main resort. Hingga saat ini 3 tahun semenjak berdirinya hotel The Apurva Kempinski Bali masih menjadi hotel yang ramai dikunjungi wisatawan untuk akomodasi menginap, pihak manajemen hotel masih konsisten dan terus melakukan upaya untuk memperkenalkan dan mempertahankan budaya Indonesia, pada tahun 2022 ini terdapat program *unity in diversity* dimana setiap 1 bulan tema dari hotel akan berbeda-beda sesuai dengan daerah yang ada di Indonesia termasuk *welcome drink* akan berbeda disetiap bulannya.

## **B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel**

### **1. Bidang Usaha Hotel**

The Apurva Kempinski Bali bergerak dalam bidang jasa *hospitality industry* dengan konsep *resort* atau *villa* serta menyediakan pelayanan makanan dan minuman dengan konsep *luxury* berbintang 5. The Apurva Kempinski Bali memiliki fasilitas dan bidang usaha yang lengkap guna menunjang operasional hotel. Adapun bidang usaha yang ada di The Apurva Kempinski Bali yaitu:

- a. Bidang Usaha Pelayanan Kamar
- b. Bidang Usaha Pelayanan Makanan dan Minuman
- c. Bidang Usaha Pernikahan
- d. Bidang Usaha Penyewaan Ruang Pertemuan

e. Bidang Usaha Perawatan & Kebugaran Tubuh

## 2. Fasilitas Hotel

### a. Fasilitas Kamar

The Apurva Kempinski Bali selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi tamu baik dari penyediaan akomodasi yang memadai dan kualitas pelayanan. Dari segi penyediaan akomodasi hotel ini menawarkan berbagai jenis pilihan kamar yang memiliki total keseluruhan 475 kamar terdiri dari kamar standar (Grand Deluxe), Suite, dan Villa. Berikut adalah tabel jenis kamar yang terdapat di The Apurva Kempinski Bali, yakni sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Jenis Kamar di The Apurva Kempinski Bali

Jenis Kamar	Total Kamar	Size (m <sup>2</sup> )	Max Adults
<b>Grand Deluxe</b>			
Grand Deluxe Room	112	65	2
Grand Deluxe Ocean Court	96	65	2
Grand Deluxe Lagoon	48	80	2
<b>Junior Suite</b>			
Cliff Private Pool Junior Suite	58	100	2
Cliff Private Pool Ocean Junior Suite	76	100	2
Ocean Front Private Pool Junior Suite	28	100	2
<b>Prestige Suite</b>			
The Apurva Prestige Suite	4	200	3
The Apurva Prestige Ocean Suite	8	200	3
Ocean Front Prestige Suite	2	200	3
<b>Villa</b>			
Singhasari One Bedroom Villa	5	202	2
Sriwijaya Two Bedroom Villa	35	195	4
Majapahit Three Bedroom Villa	2	637	6
Nusantara Presidential Villa	1	1,379	8
Total Rooms	475		

Sumber: The Apurva Kempinski Bali, 2023

### 1) Grand Deluxe

Tipe kamar ini merupakan tipe paling standar atau rendah yang memiliki luas paling kecil diantara tipe kamar lainnya. Tipe kamar ini juga dilengkapi dengan beberapa fasilitas seperti televisi berukuran 55 inch, mesin kopi dan *water cattle*, perlengkapan mandi dan balcony pribadi. Kemudian kamar mandinya menggunakan *electric toilet*. Tipe kamar ini dibagi lagi menjadi tiga jenis kamar dengan beberapa perbedaan yang dimiliki yakni:

- a) Grand Deluxe Room, dengan pemandangan taman
- b) Grand Deluxe Ocean Court, dengan pemandangan ke dalam resort.
- c) Grand Deluxe Lagoon, dengan akses ke kolam berenang (*sharing pool*)

### 2) Junior Suite Room

Tipe kamar ini memiliki interior yang hampir sama dengan tipe grand deluxe namun kamar ini memiliki beberapa kelebihan pada fasilitas kamarnya yakni kolam renang pribadi dengan ukuran 3x6m, kamar ini juga dilengkapi dengan akses executive cliff lounge yang hanya didapatkan oleh tamu suites. Kamar jenis ini juga dibagi menjadi tiga, yakni :

- a) Cliff Private Pool Junior Suite, dengan pemandangan resort
- b) Cliff Private Pool Ocean Junior Suite, dengan pemandangan samudra hindia
- c) Ocean Front Private Pool Junior Suite, merupakan tipe kamar yang dekat dengan pantai sehingga jarak menuju pantai dan main pool lebih dekat dengan pemandangan garden.

### 3) Prestige Suite

Jenis kamar ini termasuk dalam tipe suite yang memiliki akses ke executive cliff lounge sama dengan tipe kamar junior suite hanya kamar ini memiliki *living room* di dalam kamarnya. Tipe ini juga mendapatkan complimentary mini bar dan juga dibagi menjadi tiga, yakni:

- a) The Apurva Prestige Suite, tipe kamar ini memiliki pemandangan garden.
- b) The Apurva Prestige Ocean Suite, memiliki pemandangan samudra hindia.
- c) Ocean Front Prestige Suite, tipe kamar ini memiliki pemandangan samudra hindia dan memiliki akses yang dekat dengan pantai dan main pool.

### 4) Villa

Villa di The Apurva Kempinski Bali mengambil konsep budaya Indonesia dengan design budaya Jawa dan Bali. Akomodasi jenis ini menawarkan private area yang memiliki konsep residence atau perumahan yang tenang dan terpisah terletak di bagian utama bangunan hotel yang agak jauh dari main fasilitas. Tamu yang memesan jenis akomodasi ini akan mendapatkan beberapa fasilitas, seperti: kolam renang pribadi, taman dan outdoor shower, dan akses istimewa ke Villa Lounge. Akomodasi ini terbagi atas beberapa jenis, yaitu sebagai berikut:

- a) Nusantara Villa (*Presidential*): 3 Bedroom
- b) Majapahit Villa: 3 Bedroom
- c) Sriwijaya Villa: 2 Bedroom
- d) Singhasari Villa: 1 Bedroom

b. Fasilitas Restoran

Dalam menarik minat wisatawan, The Apurva Kempinski Bali juga menyediakan fasilitas di bidang restoran dan bar yang sangat terkenal, hotel ini menyediakan sembilan *outlet* makanan mulai dari makanan-makanan berat hingga makanan ringan, dari kuliner internasional hingga kuliner nusantara. Berikut adalah tabel outlet restoran yang terdapat di The Apurva Kempinski Bali, yakni sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Outlet Restoran di The Apurva Kempinski Bali

Nama Restoran	Kapasitas (pax)	Jam Operasional (WITA)
Selasar Deli	60	09.00 – 22.00
Izakaya by Oku	80	12.00 – 22.30
Baiyun Restoran	100	12.00 – 22.30
L’atelier By Cyril Kongo	50	17.00 – Midnight
Pala Restoran	100	06.30 – 10.30
Pala Rooftop Bar	112	17.00 – Midnight
Kubu Pool bar	100	09.00 – 18.00
Reef Beach Club	120	07.00 – 23.00
Koral Restoran	80	12.00 – 22.30
In Room Dining	-	24 Jam

Sumber: The Apurva Kempinski Bali, 2023

1) Selasar Deli

Selasar Deli merupakan Coffee Shop yang terletak di main *lobby* menawarkan jajanan pasar, minuman dan pastry dari seluruh nusantara, mulai makanan ringan (*lightbites*) hingga ke jamu tradisional. Memiliki spesial *Afternoon tea* setiap hari jum’at dan sabtu mulai pukul 14.00 – 17.00 WITA.

## 2) Izakaya By OKU

Izakaya by OKU terinspirasi dari restoran pemenang penghargaan OKU Japanese Restaurant Jakarta. Restoran Jepang ini menghadirkan pengalaman makan *open-kitchen*. Para tamu dan juru masak dapat saling berinteraksi untuk kenikmatan yang lebih dalam. Memiliki spesial event *Izakaya Journey* setiap hari Sabtu mulai pukul 12.00 – 16.00 WITA.

## 3) Baiyun Restoran

Baiyun restoran merupakan tempat makan yang menyajikan makanan Asia khususnya terinspirasi China, menyajikan pelayanan *hot pot*, nama Baiyun berarti awan putih yang berarti ketika *hot pot* menghasilkan panas, dan uapnya mengapung di udara menyerupai awan putih. Menu yang tersedia *All you can eat dim sum* untuk makan siang mulai pukul 12.00 – 16.00 WITA dan *Chinese hotpot* untuk makan malam mulai pukul 16.00 – 22.30 WITA.

## 4) L'atelier by Cyril Kongo

L'atelier merupakan bar yang terletak di atas lobby lantai 17, L'atelier baru ini hadir untuk tamu yang dibuat oleh seniman lukis terkenal yaitu Cyril Kongo. L'atelier menyajikan jenis-jenis minuman dan beraneka ragam *cigarette* serta sisha.

## 5) Pala Restoran

Pala restoran terletak di tengah-tengah kolam panjang utama di antara taman tropis resort, Pala Restoran menyajikan *live cooking stations* atau tempat memasak yang bisa langsung ditonton dengan beragam pilihan kuliner baik lokal maupun internasional.

Tipe restoran Pala adalah semi casual dining. Memiliki spesial event setiap hari minggu bernama *Sunday Brunch* mulai pukul 12:00 - 15:00 WITA.

6) Pala Rooftop Bar

Terletak di lantai 2 Pala Restoran dengan pemandangan Samudra Hindia dan pemandangan hotel The Apurva Kempinski, Pala Rooftop Bar menawarkan tempat untuk evening cocktail. Selain evening cocktail, Pala Rooftop Bar juga menyediakan snack dan makanan India.

7) Kubu Pool Bar

Terletak di dekat kolam renang utama resort yang memiliki luas 60 m<sup>2</sup>. bar ini menyajikan berbagai minuman eksotis hingga beberapa makanan ringan. Kapasitas tempat duduk: 80-100 *sun loungers*. Memiliki spesial event bernama Daily Sunset hour mulai dari pukul 16.00 – 18.00 WITA.

8) Reef Beach Club

Restoran *All day dining* dengan lokasi strategis yang berada di tepi pantai, Reef Beach Club menghadirkan kolam renang infinity dengan luas 42 meter dan berbagai hidangan pilihan baik Asia maupun internasional, lengkap dengan pilihan minuman Kreasi cocktail eksotis. Tipe restoran Reef Beach Club adalah casual dining. Untuk sarapan buka dari pukul 07.00 – 10.30 WITA.

9) Koral Restoran

Menjadi restoran aquarium pertama di Bali, Koral Restoran menyajikan hidangan-hidangan eksotis yang diolah dengan bahan-bahan yang segar dengan beberapa menu yang terinspirasi dari hidangan Nusantara. Tipe Koral Restoran adalah *fine-dining*

Restoran. Untuk makan siang mulai pukul 12.00 – 15.00 WITA dan makan malam mulai pukul 17.30 – 22.30 WITA.

#### 10) *In Room Dining*

The Apurva Kempinski Bali juga menyediakan layanan *in room dining* atau *room service* bagi tamu yang menginap. Layanan *in room dining* buka 24 jam dan memberikan pengalaman *dining* di dalam kamar mereka tanpa harus pergi ke restoran.

#### c. Fasilitas Meeting dan Event

##### 1) Amala dan Kimaya Chapel

Didesain untuk urusan pernikahan yang spektakuler, kedua chapel ini berfiturkan pemandangan yang megah oleh laut Hindia. Menyediakan perayaan pernikahan yang lebih privat dan intim. Chapel ini berukuran 81.27m<sup>2</sup> dapat menampung hingga 20 orang.

##### 2) Apurva Wedding Chapel

Desain dari chapel ini terinspirasi dari Rumah Tongkonan yaitu rumah leluhur, warisan budaya Toraja, Sulawesi Selatan. Chapel ini memiliki bentuk perahu yang menonjol dengan atap yang besar. Chapel ini berukuran 214m<sup>2</sup> dengan kapasitas tempat duduk sebanyak 100 orang.

##### 3) Ocean Front Lawn

Ocean Front Lawn adalah tempat even yang berlokasi di tepi pantai yang megah dan cocok untuk tempat pernikahan yang ideal, ataupun acara penting lainnya dengan pemandangan panorama yang spektakuler dengan luas 2.200 m<sup>2</sup>.

#### 4) Meeting room

- a) Candi Ballroom berkapasitas 1.000 orang.
- b) Parang Meeting Room berkapasitas 110 orang
- c) Kawung Meeting Room berkapasitas 40 orang
- d) Kashi dan Kiran Board Room berkapasitas 30 orang

#### d. Fasilitas Penunjang

Dengan luas hotel 14 hektar, hotel ini menyediakan berbagai fasilitas yang dapat dinikmati dan memudahkan kegiatan tamu selama menginap. Berikut merupakan fasilitas penunjang yang terdapat di The Apurva Kempinski Bali :

##### 1) GYM/ Fitness Center

Terletak di lantai 15 dengan pemandangan laut hindia, fitness center ini dilengkapi dengan berbagai macam alat kebugaran modern dan juga tersedia sauna didalamnya. Jam operasional fitness center mulai pukul 06:00 sampai dengan 23:00 WITA.

##### 2) Departure Lounge

Departure Lounge disediakan untuk tamu yang sudah *check out* tetapi pesawat yang akan ditumpangi tamu mengalami *delay*. *Departure lounge* menyediakan makanan ringan, buah-buahan, minuman dan kamar mandi, semua fasilitas tersebut bisa dinikmati tamu dengan gratis tanpa tambahan biaya apapun. Buka dari jam 9:00 sampai 21:00 WITA.

### 3) Kolam Berenang

Berlokasi di lantai satu, di tengah resort dengan pemandangan laut, hotel ini memiliki kolam renang dengan panjang 60 meter dan juga memiliki kolam renang anak yang terletak di sebelahnya. Berikut waktu operasionalnya:

- a) Main Pool : 07:00-19:00 WITA
- b) Fun Pool (water slides) : 09:00-18:00 WITA
- c) Kids & Toddler Pool : 09:00-18:00 WITA

### 4) Kids Club

Kids Club berlokasi di lantai yang sama dengan kolam renang, lebih tepatnya berada disebelah kids pool. Kids Club ini menyajikan beberapa aktivitas anak yang diselenggarakan setiap hari, salah satunya kegiatan *funtasea tour* dimana anak-anak akan diajak melihat ikan-ikan di koral restoran. Kids club buka setiap hari dari jam 08:00 sampai 20:00 WITA.

### 5) Asha Boutique & Gallery

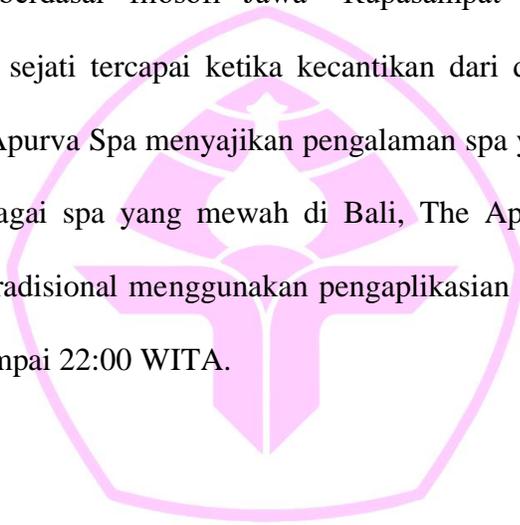
Asha boutique & gallery merupakan sebuah butik yang menyediakan souvenir, pakaian, perhiasan, obat-obat ringan dan juga produk-produk kerajinan termasuk beberapa brand lokal pilihan yang terkenal akan keunikan aksesoris, busana, hingga alas kakinya, buka dari pukul 09:00-21:00 WITA. Asha Boutique & Gallery juga menyediakan kegiatan gratis bernama Asha Daily Craftmanship.

#### 6) Business Center

Berlokasi di main *lobby*, *business center* menyediakan perlengkapan-perengkapan canggih, pusat bisnis ini tersedia untuk memenuhi kebutuhan tamu mulai dari pengetikan, tempat mencetak, dan tempat *meeting*.

#### 7) Apurva Spa

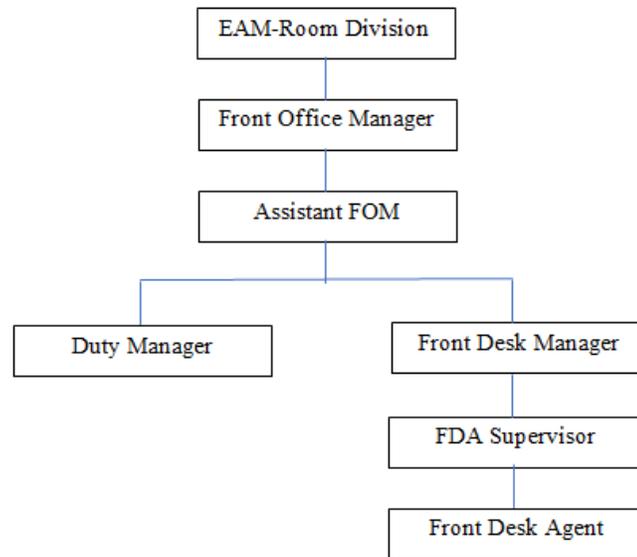
Dengan konsep berdasar filosofi Jawa “Rupasampat Wahyabiantara” yang bermakna kecantikan sejati tercapai ketika kecantikan dari dalam dan luar berada dalam harmoni .The Apurva Spa menyajikan pengalaman spa yang tenang dan rileks. Membangun diri sebagai spa yang mewah di Bali, The Apurva Spa menerapkan teknologi kesehatan tradisional menggunakan pengaplikasian lulur dan jamu. Waktu operasional: 09:00 sampai 22:00 WITA.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

### C. Struktur Organisasi

Berikut adalah struktur organisasi departemen Front Office tepatnya pada *section Front Desk Agent (FDA)* di The Apurva Kempinski Bali



Gambar 3. 2 Struktur Organisasi FDA The Apurva Kempinski Bali  
Sumber: The Apurva Kempinski Bali,2023

Adapun tugas dan tanggung jawab dari masing-masing jabatan, adalah sebagai berikut:

#### 1. *Executive Assistant Manager Room Division*

Tugas *Executive Assistant Manager Room Division*

- a. Memeriksa kamar secara berkala untuk memastikan kebersihan dan pemeliharaan kamar.
- b. Mewakili Departemen Divisi Kamar di Komite Eksekutif Hotel.
- c. Meninjau dan mengevaluasi semua standar dan prosedur operasi divisi untuk memastikan tingkat tertinggi layanan tamu dipatuhi setiap saat.

Tanggung jawab *Executive Assistant Manager Room Division*

- a. Menjaga hubungan dekat dengan agen perjalanan, kelompok bisnis lokal dan maskapai penerbangan.
- b. Bertanggung jawab atas persiapan rencana bisnis kamar tahunan.
- c. Bertanggung jawab atas persiapan dan pembaharuan rutin anggaran Departemen Front Office.

2. Front Office Manager

Tugas Front Office Manager

- a. Berpartisipasi dalam penyusunan rencana strategis dan pemasaran hotel.
- b. Merencanakan dan melaksanakan rencana pelatihan untuk semua karyawan Front Office.
- c. Menangani keluhan tamu yang tidak dapat diatasi oleh bawahan

Tanggung jawab Front Office Manager

- a. Memastikan bahwa semua Standar Operasional Prosedur dipatuhi dengan melatih semua pegawai dan memantau kinerja mereka.
- b. Meninjau *guest service score* kepada bawahan dan memberikan masukan untuk peningkatannya
- c. Menyambut tamu VIP

3. Assistant Front Office Manager

Tugas Assistant Front Office Manager

- a. Melakukan pengecekan dan mengawasi setiap kegiatan yang dilakukan di bagian Front Office dan pemeriksaan kesiapan pelayanan untuk tamu yang akan datang setiap hari
- b. Melakukan koordinasi secara langsung ataupun tidak langsung dengan bagian manager Front Office

#### Tanggung jawab Assistant Front Office Manager

- a. Bertanggung jawab memberikan laporan secara langsung kepada bagian department bila menemukan masalah disekitar area hotel
- b. Melakukan koordinasi atas kesiapan kamar, baik kamar yang akan digunakan oleh tamu yang akan datang maupun kamar *in-house*

#### 4. Duty Manager

##### Tugas Duty Manager Front Office

- a. Memantau semua *expected arrival*, memastikan semua permintaan dilakukan dengan lancar.
- b. Menangani inspeksi/kedatangan/keberangkatan tamu VIP.

##### Tanggung jawab Duty Manager Front Office

- a. Memastikan semua masalah yang berkaitan dengan kepuasan tamu terpenuhi dan tindak lanjut diselesaikan tepat waktu.
- b. Memastikan semua rekan kerja mengetahui informasi terkini tentang produk dan layanan hotel termasuk jenis kamar, tarif, fasilitas, gerai makanan dan minuman, spa, dan klub kesehatan.

## 5. Front Desk Manager

### Tugas Front Desk Manager

- a. Bertugas dalam penanganan keluhan tamu sampai tamu merasa senang
- b. Menyelesaikan laporan dalam mendata *guest comment*, *rebate*, dan laporan yang terkait dengan Front Office departemen
- c. Menjadi *back up* FDA jika dibutuhkan

### Tanggung jawab Front Desk Manager

- a. Memastikan bahwa semua staff di Front Desk menguasai sistem komputer hotel, etika menerima telepon, dan standard operasional yang ada di hotel
- b. Bertanggung jawab atas jadwal kerja *front desk agent*
- c. Bertanggung jawab dalam pemesanan perlengkapan yang diperlukan untuk operasional *front desk agent*

## 6. Front Desk Agent Supervisor

### Tugas Front Desk Agent Supervisor

- a. Mengantisipasi kebutuhan tamu, dan menangani pertanyaan tamu dengan sikap yang membantu dan penuh perhatian.
- b. Membantu dalam kelancaran operasional seperti, penanganan *check-in*, *check-out*, dan pendaftaran keanggotaan
- c. Bertugas pada pembuatan *schedule* FDA

### Tanggung jawab Front Desk Agent Supervisor

- a. Mengawasi layanan dan sikap yang diberikan oleh FDA dan memastikan terpenuhinya Standar Operasional Prosedur.

- b. Bertanggung jawab dalam memberikan training kepada seluruh *front desk agent*
- c. Mengembangkan hubungan kerja yang erat dan harmonis dengan semua rekan kerja

#### 7. Front Desk Agent (FDA)

##### Tugas Front Desk Agent

- a. Menangani check in, room movement, pendaftaran keanggotaan serta check out.
- b. Mengantisipasi kebutuhan tamu, dan menangani pertanyaan tamu dengan sikap yang membantu dan penuh perhatian.
- c. Menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan *daily shift duty chcek list*

##### Tanggung jawab FDA

- a. Berpartisipasi dalam acara hotel, pengarahan *shift* harian dan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan profesional.
- b. Memiliki pengetahuan yang lengkap tentang produk hotel, termasuk tipe kamar, tarif, fitur dan fasilitas relatif, gerai dan promosi makanan dan minuman, spa dan klub kesehatan, dan properti Apurva lainnya.
- c. Bertanggung jawab atas semua transaksi yang terjadi pada waktu operasional.

## BAB IV

### PEMBAHASAN

Departemen *Front Office* di The Apurva Kempinski Bali dibagi menjadi beberapa *section* yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing yaitu, *Front Desk Agent (FDA)*, *Guest Service Centre (Command Centre)*, *Guest Relation Officer (Lobby Ambassador)*, *Concierge*, serta *Bellman*. Adapun pembagian waktu kerja pada *section FDA* dibagi menjadi empat *shift*, antara lain:

- a. *Morning shift* : (07.00 - 16.00 WITA) dan (08.00 – 17.00 WITA)
- b. *Middle shift* : (11.00 - 20.00 WITA) dan (12.00-21.00 WITA)
- c. *Afternoon shift*: (14.00 - 23.00 WITA) dan (17.00 - 02.00 WITA)
- d. *Night shift* : (22.00 - 07.00 WITA).

Tujuan dari pembagian jam kerja ini dilakukan untuk menjaga kelancaran kegiatan operasional pada *section front desk agent* serta memastikan setiap tamu mendapatkan pelayanan maksimal setiap saat sehingga tercapainya kepuasan tamu.

Penanganan *group check-in* memerlukan persiapan yang lebih, supervisor memiliki tanggung jawab untuk mengikuti *meeting* dan mengatur segala peralatan maupun *manning* yang diperlukan untuk *group check-in*. Seorang supervisor juga akan mengawasi kinerja yang dilakukan oleh seorang *front desk agent*, Karena jika terjadi kesalahan dalam melakukan proses *check-in*, akan berdampak pada tamu dan hotel. Dalam bab ini penulis akan membahas prosedur penanganan *group check-in* oleh *front desk agent* dan kendala yang dihadapi oleh *front desk agent* saat menangani *group*

*check-in*. Sesuai dengan pengalaman kerja yang didapatkan oleh penulis pada saat melakukan praktek kerja lapangan di The Apurva Kempinski Bali selama enam bulan.

#### **A. Prosedur Penanganan Group *Check-in* oleh *Front Desk Agent* di The Apurva Kempinski Bali.**

The Apurva Kempinski Bali merupakan salah satu hotel yang sering dijadikan pilihan untuk menyelenggarakan MICE (*Meeting, Incentive, Convention, dan Exhibition*) maupun *wedding events*. Karena hotel ini memiliki fasilitas yang memadai untuk menyelenggarakan *event*. Dengan *event* yang dihadiri banyak tamu, membuat penyelenggara *event* juga melakukan reservasi untuk akomodasi kamar sehingga memudahkan para tamu agar bisa langsung menghadiri acara. Maka dari itu tamu *group* di The Apurva Kempinski Bali terhitung banyak.

Di bawah ini penulis akan menjelaskan tahapan prosedur penanganan *group check-in* oleh *front desk agent* di the Apurva Kempinski Bali. Prosedur penanganan *group check-in* di The Apurva Kempinski Bali terbagi menjadi tiga tahap yaitu:

##### **1. Tahap Persiapan**

###### **a. Persiapan Diri**

###### **1. *Grooming*:**

- 1) Penggunaan perhiasan tidak dianjurkan di tempat kerja, kecuali penggunaan satu cincin pernikahan.
- 2) Menggunakan aksesoris yang tidak berlebihan, seperti penggunaan jam tangan, kacamata serta lensa kontak dengan desain yang sederhana dan warna yang tidak mencolok.

- 3) Penggunaan *make up* yang tidak terlalu tebal dan berlebihan khususnya bagi pegawai wanita. Mulai dari penggunaan alas bedak yang natural sesuai *tone* wajah, penggunaan *blushes/eyeshadow* dengan warna yang tidak mencolok dan *bold*, maskara dan *eyeliner* berwarna hitam atau coklat, serta penggunaan lipstik yang tidak berlebihan serta harus *re-applied* setelah makan.
- 4) Rambut tidak diperkenankan memakai cat selain warna hitam dan coklat tua. Bagi pegawai pria, disarankan menggunakan gel rambut untuk menjaga kerapian rambut. Panjang rambut tidak boleh melebihi kerah baju. Tidak diperkenankan berjenggot serta berkumis. Bagi pegawai wanita, rambut wajib digulung rapi menggunakan *hairnet* apabila panjang rambut melebihi bahu.
- 5) Menjaga kondisi kuku agar selalu dalam kondisi bersih, rapi serta panjang kuku tidak melebihi ujung jari. Untuk wanita diperbolehkan menggunakan *nail polish* dengan warna yang netral dan tidak mencolok.
- 6) Menjaga kebersihan area mulut dan gigi terutama memastikan kesegaran nafas dan kebersihan gigi dengan cara rajin menggosok gigi setelah makan.
- 7) Menjaga kebersihan tubuh terutama memastikan kesegaran aroma tubuh dengan menggunakan *deodorant* serta menggunakan parfum dengan aroma yang tidak menyengat.

## 2. Persiapan sebelum bekerja:

- 1) Sebelum memulai pekerjaan FDA diwajibkan untuk melakukan absen menggunakan *finger print* atau sidik jari 30 menit sebelum memulai pekerjaan, karena pada saat melakukan praktik kerja lapangan, penulis sebagai *trainee front desk agent* mendapatkan semua *shift* dari *morning*, *middle*, *afternoon* hingga *night shift*.
- 2) Tahap selanjutnya sebelum memulai pekerjaan diwajibkan untuk mengambil uniform ke *laundry* lalu mengganti pakaian di dalam loker yang sudah disiapkan oleh hotel.
- 3) Memastikan sebelum datang ke outlet, standar *grooming* diperhatikan dengan baik seperti bagian rambut dipotong dengan rapi tidak menutupi alis dengan bagian belakang rambut tidak menutupi kerah atas, jenggot dan kumis harus dicukur bersih, jika menggunakan jam tangan harus warna dasar seperti hitam atau cokelat, menggunakan kaos dalam berwarna putih polos, menggunakan *deodorant*, menjaga gigi dan nafas tetap bersih dan harum, menjaga kebersihan kuku tangan dan kaki, dan tidak lupa untuk menggunakan *parfume* agar badan tetap wangi. (Lampiran 1)
- 4) Setelah mengganti *uniform* dan sudah menggunakan *uniform* selanjutnya datang ke *outlet* 15 menit sebelum memulai *shift* untuk bisa melakukan *preparation* dan *hand over* dari *shift* sebelumnya.

## b. Persiapan Operasional

### 1) Supervisor FDA melakukan pendataan *group arrival*.

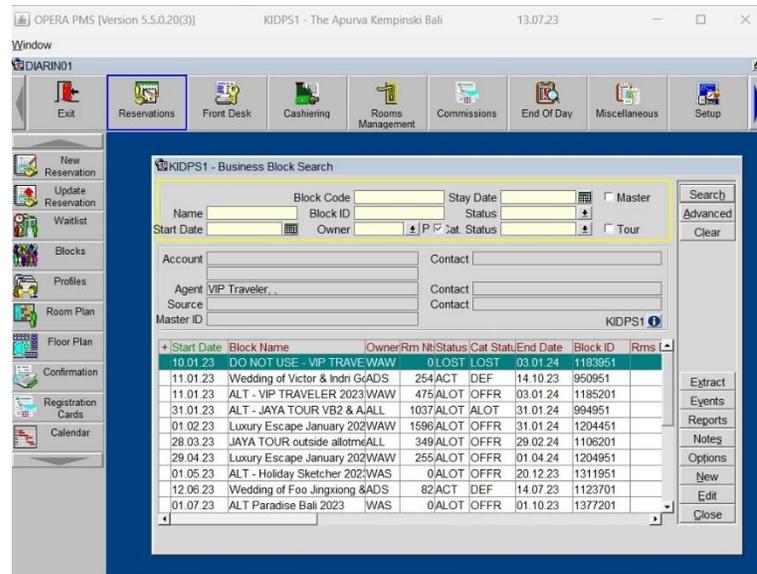
Dalam menjalankan operasionalnya, The Apurva Kempinski Bali menggunakan sebuah sistem operasi hotel yang bernama *OPERA Hotel Property Management Solution* (PMS). Saat hendak memulai pendataan seorang supervisor harus melakukan *login* terlebih dahulu ke *Opera System* dengan memasukkan *username* dan *password*. Pendataan ini dilakukan untuk mengetahui *upcoming group arrival* yang biasa dilakukan supervisor FDA satu minggu sebelumnya. Perlu diketahui *trainee* tidak memiliki akses untuk memasuki *Opera System*, penulis sebagai *trainee* meminjam *ID* supervisor yang bertugas di hari tersebut.

Adapun gambar tampilan awal *Opera System* di The Apurva Kempinski Bali, yakni sebagai berikut:



*Gambar 4. 1 Opera System*  
*Sumber: The Apurva Kempinski Bali, 2023*

Cara seorang supervisor FDA melakukan pendataan yakni dengan cara membuka menu *Reservations – Blocks*. Untuk mengakses menu *blocks* ini memerlukan ID dari seorang supervisor keatas.



Gambar 4. 2 Blocks

Sumber: The Apurva Kempinski Bali, 2023

Kemudian memasukan tanggal *arrival* minggu depan. Setelah itu supervisor FDA melakukan pendataan *group arrival* dengan menuliskan hal – hal penting seperti tanggal *check-in*, *sales in charge*, tanggal *main arrival*, jumlah kamar yang akan *check-in*. Untuk contohnya sebagai berikut:

Tabel 4. 1 Group Arrival Summary

<b>Group Check-In Date</b>	<b>Group Name</b>	<b>Sales In Charge</b>	<b>Summary</b>
24 – 28 May 2023	<b>Gajah Tunggal – Distributor Meeting Group</b>	Bu Tari	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Main Arrival on 24 May 66 rooms</li> <li>- Registration by guest (treat as FIT)</li> <li>- Check in venue TBA</li> <li>- ID not received yet</li> <li>- Deposit TBA</li> <li>- Transport TBA</li> <li>- ETA : above 14.00</li> </ul>

Sumber: The Apurva Kempinski Bali, 2023

Untuk hal – hal yang masih *TBA* atau *to be announced*, supervisor FDA akan melengkapinya pada saat menghadiri *BEO meeting*. Setelah melakukan pendataan *upcoming group arrival*, seorang supervisor FDA membagikan list *upcoming group arrival* di *group google chat*, agar para *front desk agents* mengetahui bahwa minggu depan akan ada *arrival group*.

- 2) Supervisor FDA menghadiri BEO (*Banquet Event Order*) meeting dan TM (*Technical Meeting*).

Setelah melakukan pendataan *upcoming group arrival*, seorang supervisor FDA harus menghadiri BEO (*Banquet Event Order*) meeting dan juga TM (*Technical Meeting*). Untuk BEO meeting akan dipimpin oleh Departemen Sales dan dihadiri oleh masing-masing supervisor dari setiap departemen seperti Front Office, Housekeeping, Food and Beverage Service (Banquet), Engineering, dan Security.

BEO *meeting* ini bertujuan untuk membagikan informasi yang berkaitan dengan *group* yang akan *check-in* di The Apurva Kempinski Bali, dalam pelaksanaan *meeting* ini, pihak *sales* akan membacakan *summary* atau rangkuman mengenai *group* yang akan datang. Kemudian pihak *sales* akan meminta setiap departemen untuk mempersiapkan segala keperluan yang akan dibutuhkan oleh tamu *group*.

Hal – hal yang harus dipastikan lagi oleh supervisor FDA kepada pihak *sales* saat menghadiri BEO *meeting* ini yakni mencakup seluruh keperluan dan bagian yang berkaitan dengan departemen *Front Office*, seperti tanggal *arrival* dan *departure*, total jumlah kamar, *check-in flow* dan *venue* (apakah *group* kali ini perlu disiapkan *check-in venue*), *Estimated Time Arrival (ETA)*, transportasi, data kartu identitas tamu (paspor atau KTP), proses registrasi (dilakukan oleh tamu yang menginap atau diregistrasikan oleh PIC), deposit kamar, dan penanganan barang bawaan tamu (*luggages*). Setelah semuanya sudah lengkap maka supervisor FDA akan membagikan *summary* yang sudah lengkap kepada semua *front desk agent* melalui *group google chat*.

Untuk *Technical Meeting* ini biasanya diadakan jika tamu *group* adalah tamu *wedding*. TM dipimpin oleh *vendor* dan pihak *sales* The Apurva Kempinski Bali yang menangani *group* tersebut, dan dihadiri oleh para tamu VIP seperti keluarga mempelai wanita maupun keluarga mempelai laki-laki, pengisi acara, supervisor dari masing-masing departemen seperti *front office*, *engineering*, *food and beverage service (banquet)*, dan *security*.

*Technical Meeting* ini bertujuan untuk membahas persiapan acara yang akan dilaksanakan oleh tamu *group*, peran supervisor FDA disini adalah untuk memastikan hal – hal yang diperlukan dari sisi *Front Office*, seperti *buggy car*, *room drop*, dan *itinerary*.

## 2. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan merupakan suatu tahapan atau pelaksanaan dari semua persiapan yang telah disusun secara matang dan terperinci, kegiatan ini dapat dilakukan setelah tahap persiapan dilakukan dengan baik. Pada tahap pelaksanaan ini terdapat prosedur penanganan *group check-in* oleh *front desk agent* di The Apurva Kempinski Bali.

Prosedur penanganan *group check-in* memiliki tahapannya masing – masing sesuai *summary* yang telah dibuat dan akan ditangani oleh supervisor FDA bersama *front desk agent* dan diawasi oleh *Front Desk Manager*. Penulis akan memberikan tahap – tahap prosedur penanganan *group check-in* melalui bagan serta penjelasannya sebagai berikut:

1) Prosedur penanganan *group check-in* oleh supervisor di The Apurva Kempinski Bali.

### a) Persiapan Group

Pada tahap ini seorang supervisor FDA mendelegasikan dan memberi instruksi kepada *front desk agent* apa saja yang harus disiapkan untuk *group arrival*, seperti:

- (1) Mempersiapkan *Registration Card* dan amplop, proses menyiapkan kartu registrasi merupakan hal penting yang harus dilakukan sebelum proses *check-in*. Kartu ini terdapat informasi mengenai tamu yang tertera di kartu registrasi seperti nama reservasi, jumlah tamu yang akan menginap, rentan waktu menginap, jenis kamar yang di pesan dan paket yang termasuk di reservasi kamar tersebut. Oleh karena itu *front desk agent* yang bertugas pada *afternoon shift* akan menyiapkan kartu registrasi satu hari sebelumnya. Amplop untuk tamu *group* berbeda dengan tamu FIT, amplop tamu *group* pada bagian depan bertuliskan nama tamu yang menginap dan berisikan *welcome letter*, *resort map*, dan juga kunci kamar yang biasanya berisi 2 kunci dalam 2 *key jacket* yang berbeda. (Lampiran 2)
- (2) Mempersiapkan peralatan dan perlengkapan yang diperlukan jika *check-in* dilakukan diluar *reception desk*. Untuk *check-in venue* peran supervisor FDA disini adalah menginformasikan kepada departemen lain untuk mempersiapkan tempat *check-in* yang akan digunakan. Untuk menginformasikan kepada departmen lain seorang supervisor harus mengirim *email* kepada departemen IT untuk mempersiapkan segala keperluan teknologi seperti laptop dan *key encoder (saflok)* dan untuk *welcome drink* supervisor FDA mengirimkan *email* kepada departemen *food and beverage service*. Untuk peralatan penunjang seperti bolpoin, pensil, penghapus, *key jacket*, kunci, staples, dan amplop akan disiapkan oleh *front desk agent*. (Lampiran 3)

(3) Pengecekan *billing comments*, pada tahap ini supervisor melakukan pengecekan terhadap *billing comment* tamu *group*, *billing comment* biasanya berisikan *inclusion* tamu yang akan menginap dan juga cara pembayaran kamar contohnya “R/BF 2 to MASTER” yang berarti kamar sudah termasuk *breakfast* untuk 2 orang dan pembayaran kamar sudah ditanggung oleh *group*. Dan jika dalam melakukan pengecekan supervisor FDA mendapatkan ada *billing comment* tamu yang berbeda seperti jika pembayaran kamar pada *personal account* dan tidak termasuk *breakfast* contoh “R/O to PA”, maka supervisor FDA akan menginformasikan kepada *front desk* yang bertugas menangani tamu *group* besok untuk lebih berhati-hati melihat *billing comment*.

(4) Menyimpan ID / paspor tamu yang sudah diterima dari *sales* kemudian melakukan *update profile* pada Opera dengan mengisi *last name, first name, language/title, address, city, country/state, date of birth, nationality, passport*.

b) *Group Arrival*

Pada tahap ini seorang *front desk agent* yang bertugas untuk menangani tamu *check-in*. Dalam proses *check-in group* biasanya akan terdiri dari 1 supervisor, 1 *front desk agent*, dan 1 *front desk manager*. *Shift pagi* biasanya diisi oleh seorang *front desk agent* yang akan mempersiapkan dan membawa semua peralatan yang diperlukan ke *check in venue*. Kemudian *middle shift* dan *afternoon shift* bisa diisi seorang supervisor

atau *frontdesk manager*. Dalam penanganan proses *group check-in* penulis akan mengambil contoh tamu sebagai berikut:

*Name* : Mr. Gozali, Christopher Palmer

*Arrival date* : 14th July

*Departure date* : 16th July

*Number of persons* : 2 adults

*Type of Room* : Grand Deluxe Ocean Court Room

*Billing Comment* : R/BF2 to MASTER

a. Menyambut Tamu

Tahap pertama, yakni menyambut dan memberi salam kepada tamu yang datang ke meja *reception* dengan hangat dan keramah tamahan untuk memberikan *first impression* terbaik hotel kepada tamu. Hal ini bisa dilakukan dengan cara mengarahkan kontak mata dan tersenyum ke arah tamu serta disambut dengan *official greeting* dengan *balinese gesture (panganjali)* dengan cara meletakkan tangan di dada dan mengatakan “*Om Swastyastu, Good Afternoon. Welcome to The Apurva Kempinski Bali. my name is Ian, how may I assist you? Please have a seat, sir/madam*”

b. Menanyakan ID Tamu

Tahap selanjutnya setelah tamu mengatakan ingin *check-in*, FDA meminta Guest ID Card dengan mengatakan “*For the check in process, may I have all of the passport or ID card (for Indonesian), please?*”. Jika ID card sudah diterima sebelum proses *check-in*, maka tidak perlu meminta ID card lagi saat proses *check-in*.

c. Mengkonfirmasi Ulang Reservasi

Langkah selanjutnya adalah seorang FDA mencari reservasi tamu pada sistem *Opera* dan mengkonfirmasi ulang reservasi tamu tersebut. Konfirmasi reservasi tamu dimulai dari mengkonfirmasi *name of reservation, length of stay, number of pax, room and bed type, room payment and the benefit, and special request.*

Adapun contoh percakapan saat mengkonfirmasi ulang reservasi tamu sebagai berikut:

*“Well, Mr. Gozali Let me reconfirm your reservation in here the booking undername Mr. Gozali, Christopher Palmer and you will stay with us for 2 nights it is starting 14th of July and checking out on 16th of July with 2 persons in our grand deluxe ocean court room with king size bed. For the room is already paid and including breakfast for 2 person is that correct, Sir?”.*

d. Mengisi Registration Card

Tahapan selanjutnya setelah proses *check-in* yaitu meminta tamu untuk melengkapi *registration card*. Hal yang perlu diisi oleh tamu, meliputi: *email address, contact number, and guest signature*. Untuk tamu *group* biasanya alamat email dan *contact number* sudah terisi. Selain data tamu, FDA juga menjelaskan informasi yang berada pada *Registration Card* seperti, *personal data regulation, room non smoking and memberships*. (lampiran 4)

Adapun contoh percakapannya saat meminta tamu untuk mengisi *Registration Form* sebagai berikut:

*“Well Mr. Gozali, would you like to assist me to fill the registration form. Let me explain about our hotel regulation, for point number 1 about your personal data will*

*be saved in our system and not shared to the other company. For point number 2 all of our rooms is non smoking, if there is smooking activities you can only do it at the balcony area. For point nomer 3 this is optional regarding our memberships and i would like to invite you to become our member it's free of charge, we just require the email adres. So for the next boking if you book direct with us you will get 10% discount for the room. And I need you to check again for your email adres and your mobile phone number and signature below. This is your pen, please”.*

e. Menanyakan Deposit untuk Keperluan Lainnya

Tahapan berikutnya, FDA menanyakan deposit kepada tamu untuk keperluan lainnya, seperti: *restaurant consume, spa treatment, transportation arrangements, etc.* Jumlah nominal deposit untuk tamu dalam negeri adalah IDR. 1.000.000/night, sedangkan jumlah nominal deposit untuk tamu luar negeri adalah IDR. 2.000.000/night. Tamu dapat memberikan deposit berupa *cash* atau *credit card*. Hal ini tidak wajib, jadi jika tamu tidak menaruh deposit maka semua konsumsi harus mereka bayar pada saat itu juga, tetapi jika tamu menaruh deposit maka seluruh konsumsi tamu selama menginap bisa dibayarkan ke kamar dan pembayaran dilakukan pada saat *check-out*. Jika terjadinya kelebihan pada deposit (deposit masih tersisa) maka akan dikembalikan kepada tamu pada saat tamu *check-out* dan jika deposit tamu kurang (konsumsi melebihi jumlah deposit), FDA bertugas untuk memberikan informasi kepada tamu agar tamu tersebut menambahkan jumlah depositnya.

Adapun contoh percakapan saat meminta deposit kepada tamu adalah sebagai berikut:

*“Excuse me Mr. Gozali since everything already paid incase if you have any additional consumption would you like to put deposit with us? or you prefer pay directly as you go Mr. Gozali? Alright Mr. Gozali, for the deposit we only received a credit card or cash since you stay for 2 nights for the deposit, I will hold around 4 million indonesian rupiah is that fine for you?”.*

f. Menjelaskan Peraturan di Hotel

Ditahap ini seorang FDA menjelaskan informasi dan peraturan terkait kebijakan hotel, seperti tidak diperbolehkan memanaskan makanan dari luar hotel, hotel tidak bisa membantu mengantarkan makanan yang dibeli tamu melalui layanan grab food/go food ke kamar. Jika terjadi kondisi yang kurang baik, hotel tidak memperbolehkan tamu menggunakan layanan medis dari luar hotel, dikarenakan hotel menyediakan layanan medis 24 jam.

Adapun contoh percakapan saat menjelaskan informasi dan regulasi hotel sebagai berikut:

*“Well Mr. Gozali, I would like to inform you about our regulation for online food delivery from outside we can't send to your room, and also for reheating food from outside is not allowed and for medical assistance from outside we not allowed as well but no worries we have 24 hours in house clinic if you needed”*

g. Menjelaskan Peta Hotel

Tahapan selanjutnya setelah menjelaskan beberapa informasi dan regulasi hotel seorang FDA menjelaskan tentang fasilitas yang ada di dalam hotel seperti restoran, aktifitas dan wifi. (Lampiran 5)

Adapun contoh percakapan saat menjelaskan hotel *maps* sebagai berikut:

*“Well Mr. Gozali let me explain our resort maps. For tomorrow breakfast we have 2 places, so you can choose between number 21 for Pala Restaurant or number 24 for Reef Beach Club. So for the pala we start at 06.30 - 10.30 AM but for the reef beach club we start at 07.00 – 10.30 AM. Special for number 24 we also open for lunch and dinner so we serve international asian food we closed untill 11.00 PM. And for the other restaurant we have a japanese the name is Izakaya by oku number 16 is located at lobby level so we start open at 12.00 -10.30 PM , the other we have chinese hotpot restaurant the name is Baiyun Restaurant, so for lunch we serve all you can eat dimsum and for dinner we serve Chinese hotpot and we start open at 12.00 -10.30 PM. We also have Koral Restaurant number 23 the restaurant will located inside of the aquarium so 85% we serve seafood but if you have an allergic you can change to chicken or beef as well, so for lunch we start at 12.00 – 15.00 PM and for dinner we start from 17.30 – 10.30 PM. For the bar we have 2 in here number 22 Pala Rooftop Bar and the second one is number 17 the L’atelier by Cyril Kongo, for the bar we open start 17.00 – midnight. For in room dining service is 24 hours. And we suggest you to make the reservation before coming. For the SPA and GYM is located 1 level under the lobby at 15 floor, so for the SPA we open start 09.00 AM – 22.00 PM and it will be additional charge but for the GYM is complimentary we open start 06.00 AM – 11.00 PM. We also have daily beach activities in here there are kayaking and stand up paddle board it’s complimentary also you don’t need to made a reservation so letter on you can come*

*directly to the beach, we start from 09.00 AM – 17.00 PM. For the wifi there is no password so you can connect automaticly.”*

h. Membuat Kunci Kamar dan Mengirim Barang Tamu

Tahapan selanjutnya setelah menjelaskan seluruh fasilitas hotel, seorang FDA membuat kunci kamar tamu dan meminta *luggage ticket* yang diberikan kepada tamu oleh bellman saat tiba di drop zone area untuk bantu dikirimkan ke kamar melalui *samfex*. (Lampiran 6)

Adapun contoh percakapannya sebagai berikut:

*“Well Mr. Gozali your room is ready and this is for the room key, and did you receive any luggage ticket in the front, Sir? May I have your ticket and we will send your luggage directly to the room”.*

i. Memanggil *escorter* dan *magic word*

Pada tahapan ini *check-in* proses telah selesai dan seorang FDA memanggil *escorter* atau disebut dengan *lobby ambassador* untuk mengantarkan tamu tersebut ke kamar.

Adapun contoh percakapannya sebagai berikut:

*“Well Mr. Gozali for the check-in proces is already finish, is there anything else I can do for you? If there is no question, please wait a moment I will call my colleague to escort you to the room. So Mr. Gozali she is Rika will escort you to the room. Thank you very much Mr. Gozali, if you have any question, you can dial 0 from your room telephone or find me Ian in the Reception area, have a pleasant stay with us and have a nice day.”*

### 3. Tahap Akhir

Pada tahap akhir ini merupakan tahap dimana *front desk agent* memutakhirkan data yang tertulis pada kartu registrasi (*registration card*) dan paspor ke dalam sistem OPERA, ketika telah selesai melakukan proses *check-in*. Adapun hal-hal yang perlu dilakukan setelah selesai melakukan *check-in* adalah sebagai berikut:

- a. Memasukkan data seperti: *last name, first name, language/title, address, city, country/state, date of birth, nationality, passport*, email, nomor telepon, dan memperbarui kartu kredit yang digunakan. (Lampiran 7)
- b. Selanjutnya yaitu memasukkan paspor yang telah di *scan* ke dalam sistem OPERA sesuai dengan nama dan jumlah tamu. Lalu lengkapi identitas sesuai paspor.
- c. Jika ada hal penting mengenai tamu segera berikan peringatan (*alert*) atau penelusuran (*traces*) sehingga departemen lain bisa mencari tahu dan menindaklanjutinya.
- d. Setelah semua data lengkap, kemudian *front desk agent* menyimpan (*save*) data dan memasukkan semua kartu registrasi (*registration card*) tamu *group* pada *docket group* dan menyimpannya kembali di lemari.
- e. Dan jika ada tamu yang belum datang untuk melakukan *check-in* hingga jam batas waktu yang ditentukan pada *check-in venue*, maka tamu tersebut dapat melakukan *check-in* di *reception desk*.

- f. Pada saat selesai melakukan *group check-in*, supervisor FDA berperan untuk memastikan bahwa peralatan dan perlengkapan yang dibawa dan digunakan di *check-in venue* sudah kembali ke *Back Office*.

## **B. Kendal-Kendala Yang dihadapi oleh Front Desk Agent dalam Penanganan Group Check-In di The Apurva Kempinski Bali?**

Dalam menangani proses *group check-in* di The Apurva Kempinski Bali, terdapat beberapa hal yang dapat menjadi penghambat. Hambatan tersebut harus segera diatasi, untuk menghindari terjadinya komplain yang dapat merusak citra hotel. Adapun hambatan-hambatan yang dihadapi oleh *front desk agent* pada saat menangani *group check-in*, adalah sebagai berikut:

### **1. Sulit Menghubungi *Sales-In Charge***

Dalam penanganan *check-in group*, jika tamu mempunyai keluhan dan keperluan lainnya harus menanyakan langsung kepada tim *sales* yang menangani *group* tersebut agar tidak terjadi *miss communication*. Namun pada saat proses *check-in* dilaksanakan terkadang tim *sales* sulit untuk dihubungi, maka dari itu adanya *front desk manager* pada *check-in venue* dapat membantu seorang *front desk agent* untuk mengambil keputusan yang tepat untuk tamu tersebut.

### **2. Kamar belum siap ketika tamu sudah datang.**

Terkadang ketika tamu sudah datang dan telah menyelesaikan proses *check-in*, kamar yang mereka pesan belum siap digunakan. Terdapat beberapa penyebabnya yaitu:

- a. Tamu tersebut datang sebelum *ETA (estimated time arrival)* sehingga kamar yang dipesan belum siap untuk digunakan.
- b. Tamu yang menginap sebelumnya belum meninggalkan kamar, sehingga *housekeeping* tidak dapat memproses kamar tersebut.

Solusi yang dapat diambil oleh *front desk agent* adalah:

- (1) Menawarkan *refreshment* berupa minuman di *balcony* yang diberikan secara gratis sembari tamu menunggu kamar disiapkan oleh *housekeeping*
- (2) Menukar kamar dengan kamar lain dengan syarat: tipe kamar dan jenis tempat tidur sama dan sesuai dengan yang reservasi oleh tamu dan atas izin *room controller* yang bertugas.
- (3) Berkoordinasi dengan *housekeeping* bahwa terdapat antrean kamar (*queue room*) dan agar memprioritaskan kamar tersebut untuk segera disiapkan.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai penanganan *group check-in* oleh *front desk agent* di The Apurva Kempinski Bali, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan *Group Check-in* oleh *Front Desk Agent* di The Apurva Kempinski Bali terdiri dari tiga tahap, yaitu:

a. Tahap Persiapan

Persiapan yang harus dilakukan oleh seorang *front desk agent* yakni persiapan diri mulai dari penerapan *standard grooming* dan persiapan sebelum bekerja. Persiapan operasional meliputi dua hal yang pertama supervisor *front desk agent* melakukan pendataan *group arrival* dan yang kedua supervisor *front desk agent* menghadiri BEO (*Banquet Event Order*) meeting dan TM (*Technical Meeting*).

b. Tahap Pelaksanaan

Penanganan *group check-in* oleh *front desk* di The Apurva Kempinski Bali terbagi menjadi dua tahap pelaksanaan, yang pertama yakni *group preparation* dengan rangkaian sebagai berikut, mempersiapkan *registration card* dan amplop, mempersiapkan peralatan dan perlengkapan yang diperlukan untuk menunjang proses *check-in group*, melakukan pengecekan terhadap *billing comments*, dan yang terakhir menyimpan ID / paspor kemudian melakukan *update profile* pada sistem Opera.

Tahap kedua yakni *group arrival*, pada tahap ini rangkaiannya adalah menyambut tamu, menanyakan ID tamu, mengkonfirmasi ulang reservasi, mengisi *registration card*, menanyakan deposit untuk keperluan lainnya, menjelaskan peraturan hotel, menjelaskan peta hotel, membuat kunci kamar dan mengirim barang tamu, serta yang terakhir memanggil *escorter* dan *magic word*.

c. Tahap Akhir

Pada tahap akhir ini merupakan tahap dimana *front desk agent* memutakhirkan data yang tertulis pada kartu registrasi dan memasukkannya ke dalam sistem Opera. Membuat *alert* atau *traces* mengenai tamu (opsional), perpindahan *check-in venue* kembali ke *reception desk* serta memastikan bahwa perlatan dan perlengkapan yang dibawa ke *check-in venue* sudah kembali ke *Back Office*.

2. Kendala yang dihadapi oleh *front desk agent* dalam penanganan *group check-in* di The Apurva Kempinski Bali

a. Sulit menghubungi *sales in-charge*

Jika tamu mempunyai keluhan dan keperluan lainnya *front desk agent* harus menanyakan langsung kepada tim sales yang menangani group tersebut agar tidak terjadi *miss communication*. Namun pada saat proses *check-in* dilaksanakan terkadang tim sales sulit untuk dihubungi, maka dari itu adanya *front desk manager* pada *check-in venue* dapat membantu seorang *front desk agent* untuk mengambil keputusan yang tepat untuk tamu tersebut.

b. Kamar belum siap ketika tamu sudah datang

Seorang *front desk agent* dapat menawarkan *refreshment* berupa minuman di *balcony*, menukar kamar dengan kamar lain yang sudah siap dengan izin dari *room controller*, berkoordinasi dengan *housekeeping* bahwa terdapat antrean kamar (*queue room*) sehingga kamar dapat segera disiapkan.

## B. Saran

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

1. Memastikan semua informasi tentang tamu *group* sudah diperoleh selengkap mungkin sehingga jika ada pertanyaan dan keluhan dari tamu *group*, seorang *front desk agent* dapat menjawab dan memberikan solusi yang tepat kepada tamu tanpa harus menunggu jawaban dari pihak *sales*.
2. Melakukan pengecekan di pagi hari, terhadap kedatangan yang diharapkan (*expected arrival*) pada hari tersebut, sehingga dapat memberikan informasi kepada *housekeeping department* mengenai kamar tamu yang diperkirakan akan melakukan *early check-in*, agar dipersiapkan terlebih dahulu atau malam sebelumnya, dan memantau tamu-tamu yang akan check-out (*expected departure*).

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2004). *Resepsionis Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- AA Eryanto, Moekijat. 2019 Tinjauan Pustaka Definisi Supervisor. 1-29. Diakses pada 19 juli 2023 dalam <http://repository.um-surabaya.ac.id/3737>
- Bagyono. (2005). *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta
- Bagyono. (2012). *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta
- Darsono, Agustinus. (2011). *Front Office Hotel*. Jakarta: Grasindo
- Sambodo, Agus dan Bagyono. (2006). *Dasar – Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: Andi
- Sihite, Richard. (2000). *Hotel Management: Pengelolaan Hotel*. Surabaya: SIC
- Soenarno, Adi. (2006). *Front Office Management*. Yogyakarta: Andi Offcet
- Sujatno, Bambang. (2006). *Hotel Courtesy*. Yogyakarta: Andi Publisher
- Sulastiyono, Agus. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Syahbana. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama diakses pada <https://www.dictionary.com/browse/handling> (diakses 18 Juli 2023 20:33)
- Tan, Rio Budi Prasadja. (2009). *Psikologi Pelayanan Jasa Hotel, Restoran dan Kafe*. Jakarta: Erlangga diakses dalam website pada 28 Mei 2023 [https://www.academia.edu/31443669/Pengertian\\_Tamu\\_Hotel\\_Dan\\_Jenisjenis\\_Tamu\\_Hotel](https://www.academia.edu/31443669/Pengertian_Tamu_Hotel_Dan_Jenisjenis_Tamu_Hotel)

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran 1 Persiapan diri



Gambar 1 persiapan diri  
Sumber : Dokumentasi penulis

### Lampiran 2 *Welcome Letter, Resort Map, Amplop, Key Jacket*



Gambar 2 *Welcome Letter Resort Map Amplop Key Jacket*  
Sumber : Dokumentasi penulis

Lampiran 3 *Group Preparation Equipment*



Gambar 3 *Preparation Equipment*  
 Sumber : Dokumentasi penulis

Lampiran 4 *Registration Card Mr. Gozali, Christopher Palmer*

  
 The Apurva  
 Kempinski  
 BALI

**Registration Form**

Salutation		Last Name		First Name	
Mr.		Gozali		Christopher Palmer	
Arrival	Departure	Room No.	Room Type	No Adults/Children	Rate
14.07.23	18.50 16.07.23	3518	B1K	2 / 0	0.00
KEMPINSKI DISCOVERY Membership-No.		Airline Membership Type / No.		Checked In by:	
				Profile Update:	
Company	Position	Email Address		Mobile Phone	
		christopergozali@hotmail.com		+6562690454	
Address				Type of address <input type="checkbox"/> Private <input type="checkbox"/> Business	
Zip		City		Country, State	
SG				SG	
Nationality	<input type="checkbox"/> Passport <input type="checkbox"/> ID		Date of birth		
SG			29-FEB-92		

I acknowledge that the information specified in this registration form and further information I provide regarding my hotel stay related preferences will be processed and used by The Apurva Kempinski Bali and Kempinski Hotels S.A., 10 Rue Henriette-et-Jeanne-Rath, Geneva, for the purpose of my stay, to fulfil my requests, and for stay-related communication. Unless required under law or covered by my express consent, my below-mentioned personal data will not be processed and used for other purposes or shared with third parties, except with another hotel of the Kempinski brand in case I decide to stay in it. For further information, please visit the Kempinski privacy policy at <https://www.kempinski.com/en/hotels/privacy-policy> (DISCOVER).

I acknowledge that all of the hotel terms and rules are non-smoking. Hence, smoking activities are only allowed by the room or suite balconies. IDR 2,000,000 cleaning fee will occur for any smoking activities identified in the hotel rooms or suites.

By enrolling as a KEMPINSKI DISCOVERY Member, I agree to the Terms and Conditions including the Discovery Privacy Policy under which GHA Loyalty DMCC, the operator of the DISCOVERY loyalty program, can store and process my data for the purposes of recognizing and rewarding stays in hotels across the DISCOVERY network.

*Kempinski* | DISCOVERY

Solemen Charity Program

Upset! Program  
 Guest Name \_\_\_\_\_ Signature \_\_\_\_\_  
 I accept responsibility for paying the total amount (as noted below) associated with this request as follows:  
 Room Type \_\_\_\_\_ to: \_\_\_\_\_  
 Room Rate \_\_\_\_\_ to: \_\_\_\_\_ Total Amount \_\_\_\_\_

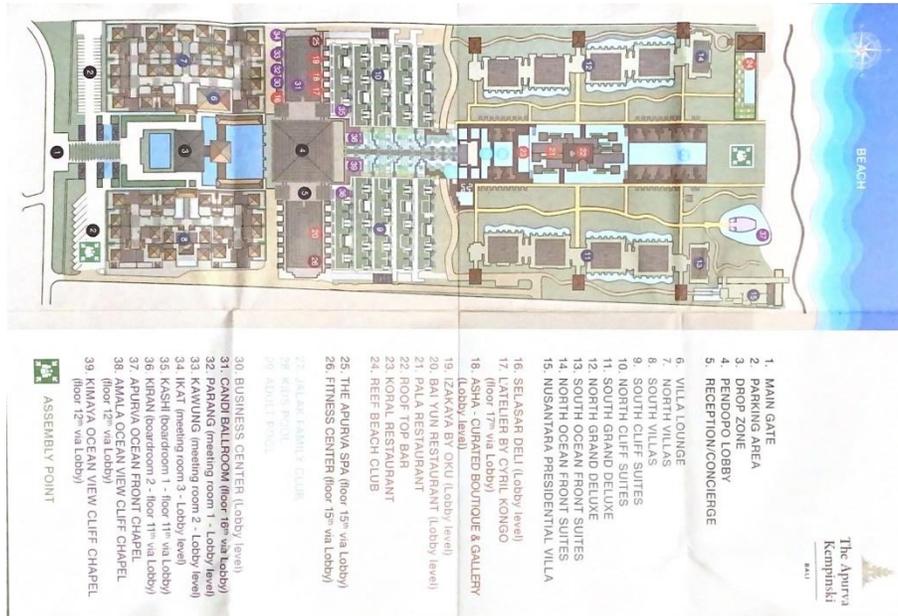
Type of payment  
 Cash  American Express  MasterCard  Visa  Diners  Others: \_\_\_\_\_  
 Not withstanding any method of payment, I agree that I am personally liable for all costs and charges incurred in the event that any such costs and charges are not paid in full and confirm that my responsibility and liability in that regard is not waived or released in any way.

Date \_\_\_\_\_ Signature \_\_\_\_\_

Jalan Raya Nusa Dua Selatan  
 Sawangan Nusa Dua, 80361 Bali, Indonesia  
 kempinski.com/bali  
 T +62 361 209 2288  
 F +62 361 209 2299  
 info.bali@kempinski.com  


Gambar 4 *Registration Card*  
 Sumber : Dokumentasi penulis

## Lampiran 5 Resort Map



Gambar 5 Resort Map  
Sumber : Dokumentasi penulis

## Lampiran 6 Kunci Tamu dan Luggage Ticket Mr Gozali, Christopher Palmer



Gambar 6 Kunci Tamu dan Luggage Ticket  
Sumber : Dokumentasi penulis

## Lampiran 7 Profile Update

The screenshot displays the OPERA PMS software interface for updating an individual profile. The window title is 'OPERA PMS [Version 5.5.0.20(3)] KIDPS1 - The Apurva Kempinski Bali 12.05.23'. The main window shows the 'Individual Profile' for 'KIDPS1 - Reservations - Confirmation No. 5449225' with profile ID '5016512'. The profile is for a guest named Merel Roest. The form is divided into several sections: 'Address Information' (Last Name: Roest, First / VIP: Merel, Lang./Sal.: E / Mr, Greeting: Dear Mr. Roest, Spec. Title, Position, Address, City: US, State/Lang., Cleared?, Chg?), 'Internal Information' (Keyword, Date of Birth, Birth's place, Company, Mail Action, Stay in Touch, Allow Mail), 'Communications' (EMAIL: merel.roest@freshwor, MOBILE: 31 6 15446145, G. History, Active), 'Abilities' (Rate Code, A/R No, Member No., Member Level, Last Room, Last Rate, Last Visit), and 'History Information'. The bottom status bar indicates the profile was created by UYBUAM01 on 18.04.23 18:13 and updated by DIARR01 on 12.05.23 19:37.

Gambar 7 Profile update  
Sumber : Opera system, 2023

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI