

**TUGAS AKHIR**  
**PENANGANAN CHECK-IN VILLA OWNER**  
**OLEH WELCOME AGENT**  
**DI W BALI SEMINYAK HOTEL**



**Ni Komang Ayu Kumala Yanti**

**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**  
**2022**

**TUGAS AKHIR**  
**PENANGANAN CHECK-IN VILLA OWNER**  
**OLEH WELCOME AGENT**  
**DI W BALI SEMINYAK HOTEL**



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN**  
**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**  
**2022**

**PENANGANAN CHECK-IN VILLA OWNER  
OLEH WELCOME AGENT  
DI W BALI SEMINYAK HOTEL**

Oleh  
**Ni Komang Ayu Kumala Yanti**  
NIM 1915823048

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I



**Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par.,M.Par.**  
NIP 198407202008122002

Pembimbing II



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

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua,



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



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

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364  
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id)  
Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Komang Ayu Kumala Yanti  
NIM : 1915823048  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN CHECK-IN VILLA OWNER  
OLEH WELCOME AGENT  
DI W BALI SEMINYAK HOTEL”**

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, Juli 2022

Yang membuat pernyataan



Nama: Ni Komang Ayu Kumala Yanti

NIM : 1915823048

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat-Nya dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir yang berjudul Penanganan Check-In Villa Owner oleh Welcome Agen di W Bali Seminyak Hotel sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini ada beberapa hambatan yang penulis hadapi, namun berkat dorongan dari berbagai pihak sehingga hambatan yang dihadapi dapat diatasi dan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan yang baik ini, penulis akan menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak – pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan ini, kepada yang terhormat:

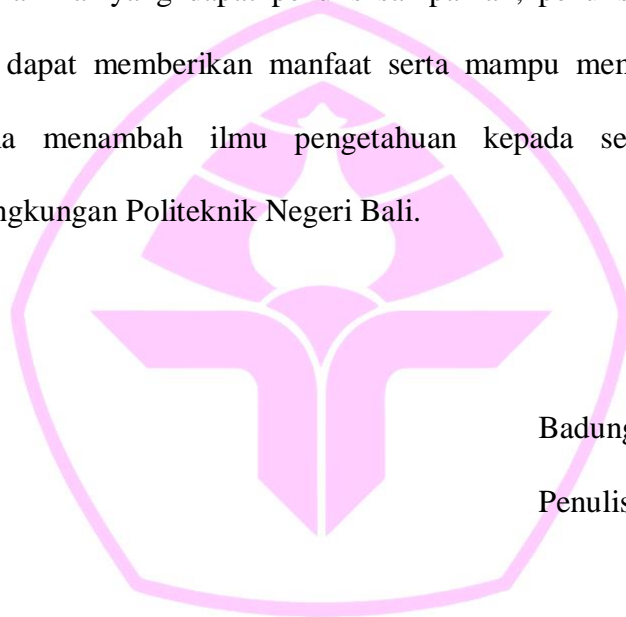
1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan dan telah menyediakan fasilitas selama perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali 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 Ketua Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus pembimbing

- pertama penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan, meluangkan waktu, tenaga, ide serta pikiran dalam bimbingan penyusunan Tugas Akhir di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Drs. I Wayan Jendra, M.Ed. Admin selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah meberikan bimbingan dan motivasi dalam penulisan Tugas Akhir ini.
  6. Kanah, S.Pd., M.Hum, selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
  7. Bapak Gede Jayanadi, selaku Training Manager W Bali Seminyak Hotel yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk memperoleh informasi di W Bali Seminyak Hotel untuk mendukung penulisan Tugas Akhir.
  8. Bapak Eka Darmada selaku Welcome Reletionship Manager yang telah banyak membantu dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk memperoleh informasi di W Bali Seminyak Hotel untuk mendukung penulisan Tugas Akhir.
  9. Seluruh Staff Front Office yang telah memberikan pelatihan dan pembelajaran tentang Check-in/out Service, serta memberikan kesempatan kepada penulis untuk memperoleh informasi di W Bali Seminyak Hotel untuk mendukung penulisan Tugas Akhir.
  10. Seluruh Dosen dan staf Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan Tugas Akhir.
  11. Bapak I Made Sentana dan Ibu Ni Wayan Sukarmi, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi, materi serta doa selama penulisan Tugas Akhir ini.

12. Teman – teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat dan motifasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika maupun bahasa. Demi tercapainya suatu kesempurnaan, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Demikianlah hal yang dapat penulis sampaikan, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat serta mampu memberikan wawasan tambabahan guna menambah ilmu pengetahuan kepada semua pihak yang memerlukan di lingkungan Politeknik Negeri Bali.



Badung, Juli 2022

Penulis

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</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 .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan .....	5
1. Tujuan Penulisan .....	5
2. Kegunaan Penulisan .....	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data .....	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
A. Hotel .....	9
1. Pengertian Hotel .....	9
2. Klasifikasi Hotel .....	10
B. Receptionist/ Welcome Agent .....	14
C. Penanganan .....	15
D. Check In .....	16
1. Pengertian Check In .....	16
2. Penanganan Check In .....	17
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	<b>21</b>
A. Lokasi dan Sejarah Hotel .....	21



1. Lokasi Hotel .....	21
2. Sejarah Hotel .....	22
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel .....	24
1. Bidang Usaha .....	24
2. Fasilitas Hotel .....	24
C. Struktur Organisasi .....	34

**BAB IV PEMBAHASAN ..... 40**

A. Penanganan Check In Villa Owner oleh Welcome Agent Pada W Bali Seminyak Hotel .....	41
1. Tahap Persiapan .....	41
2. Tahap Pelaksanaan .....	44
a. Tahap Pembuatan Reservasi Villa Owner .....	44
b. Tahap Penanganan Check In Villa Owner .....	48
3. Tahap Akhir .....	55
B. Hambatan saat Pelaksanaan/ Pembuatan dan Solusi .....	56

**BAB V PENUTUP ..... 58**

A. Simpulan .....	58
B. Saran .....	59

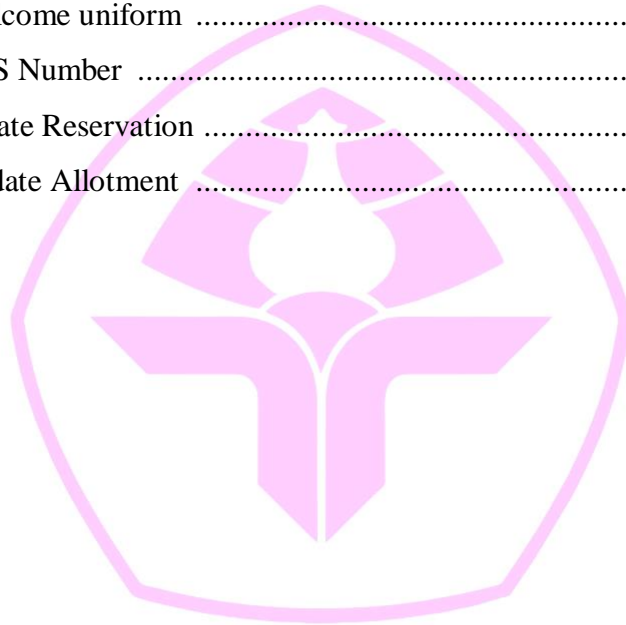
**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

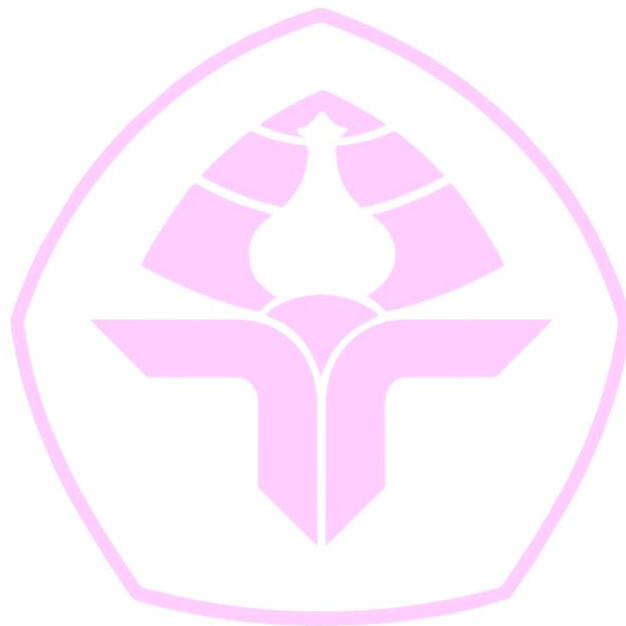
<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 3.1 : Logo W Bali Seminyak Hotel .....	21
Gambar 3.2 : Struktur Organisasi Department Front Office .....	34
Gambar 4.1 : Welcome uniform .....	42
Gambar 4.2 : CRS Number .....	46
Gambar 4.3: Update Reservation .....	47
Gambar 4.4 : Update Allotment .....	48



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 4.1: Data Reservation Villa Owner .....	45



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1: Jenis Villa di W Bali Seminyak Hotel

Lampiran 2: Set-up villa dan welcome amenities

Lampiran 3: Form official receipt

Lampiran 4: Perlengkapan check in



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Bali merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang sudah sangat terkenal akan sektor pariwisata. Keindahan alam serta keunikan dan ragam budaya yang kental menjadikan Bali sangat istimewa di mata wisatawan dan tentunya mampu mengundang wisatawan domestik maupun mancanegara untuk berkunjung dan melakukan perjalanan wisata. Mayoritas masyarakat Bali mengandalkan sektor pariwisata sebagai sumber mata pencaharian dengan bekerja di berbagai industri-industri pariwisata yang menjamur di Bali seperti akomodasi, layanan makanan dan minuman, transportasi, agen perjalanan wisata, atraksi wisata, dan lain sebagainya.

Salah satu akomodasi yang terkenal di area seminyak yaitu W Bali Seminyak Hotel. Hotel ini berada di bawah property Marriott Internasional yang merupakan salah satu hotel bintang lima yang berlokasi di Jalan raya petitenget, Kelurahan Seminyak, Desa Kerobokan, Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali. W Hotel pertama kali didirikan di New York, Amerika pada Desember 1998. New York dipilih karena kota ini terkenal dengan istilah "*City Never Sleep*" yang artinya kota yang tidak pernah tidur.

W Bali Seminyak memiliki villa sebanyak 72 Villa yang terdiri dari Marvelous One Bedroom Pool Villa sebanyak 58 villa WOW Two Bedroom Pool Villa sebanyak 10 villa EWOW Three Bedroom Pool Villa sebanyak 4 villa. Villa yang ada di W Bali Hotel bukan merupakan aset property dari Marriott Brand, bangunan

villa juga terpisah dengan bangunan kamar. Lokasi villa ini jauh dari pantai, dan lebih mengutamakan ketenangan dari pada ke ramaian. *View* yang ditawarkan lebih mengarah pada garden view. Bangunan villa di desain seperti rumah adat yang ada di Bali. Di tengah-tengah banyaknya bangunan villa terdapat oasis yang begitu luas dan dibangun juga bale kulkul khas bangunan masyarakat Bali untuk menunjukkan ciri khas yang begitu kental agar sesuai dengan konsep perumahan masyarakat Bali. Selain itu banyaknya pohon kamboja yang ikut mendukung suasana keasrian seperti perumahan yang ada di Bali.

Di W Bali Seminyak, terdapat berbagai departement-departement yang memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing, diantaranya: Human Resources Department, Accounting Department, Sales and Marketing Department, Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Engineering Department, dan Security Department.

W Bali Seminyak memiliki bahasanya sendiri yang dikenal dengan sebutan W Lingo salah satunya ada department front office di W Bali Seminyak lebih dikenal dengan sebutan welcome department, yang memiliki peran sebagai pusat kegiatan dan pusat informasi di hotel, serta berperan dalam menangani proses kedatangan tamu dan keberangkatan tamu saat menginap di hotel. Departemen kantor depan juga berperan dalam membangun kesan pertama dan kesan terakhir bagi tamu ketika menginap di hotel. Maka dari itu, seorang front office haruslah memiliki perilaku yang baik, penampilan yang menarik dan rapi, serta didukung oleh kemampuan berkomunikasi yang baik dan memiliki wawasan yang luas akan

pengetahuan hotel dan pengetahuan umum sehingga dapat menampilkan yang terbaik dihadapan tamu.

Welcome department di W Bali Seminyak dibagi menjadi beberapa section, dan juga menggunakan sebutan W Lingo yaitu, Welcome Agent (Receptionist), Whatever-Whenever Service (Telepon Operator), Insider (Battler), Wired Agent (Petugas Bisnis Center), Ambassador (Bell boy), dan Concierge. Welcome agent adalah *section* yang menangani proses *check in* dan *check out* tamu. Whatever-whenever service adalah *section* yang melayani tamu 24 jam selama tamu masih menginap di hotel. Insider (Battler) adalah *section* yang berperan penting untuk mempromosikan produk hotel. Wired agent adalah *section* yang bertugas untuk membantu proses pengiriman barang dan mencetak dokumen. Ambassador (Bell boy) adalah *section* yang menangani barang bawaan tamu. Concierge adalah *section* yang menjadi pusat informasi di hotel W Bali Seminyak. Semua *section* memiliki peran penting untuk memberikan kesan terbaik kepada tamu

Welcome agent berperan penting menjadi *first impression* ketika tamu baru tiba di hotel. Pada saat melakukan proses *check in*, *welcome agent* memiliki kewajiban untuk menawarkan ritual *welcome drink*, yang terdiri dari *rosella tea* dan *rose wine*, serta menginformasikan kepada tamu adanya pelayanan *whatever-whenever service* yaitu pelayanan istimewa apa pun yang tamu minta dan kapan pun tamu meminta selama permintaan tamu legal, maka hotel akan melayani permintaan tamu tersebut. *Whatever-whenever service* menjadi pelayanan yang membuat tamu menginap kembali di W Bali Seminyak.



Tamu yang datang ke W Bali Seminyak dapat digolongkan menjadi lima diantaranya *walk-in guest*, *free individual travel*, *group guest*, *Marriott Bonvoy membership guest*, dan *villa owner*. *Walk-in guest* adalah tamu yang datang langsung ke hotel untuk menyewa kamar. *Free individual travel* adalah tamu yang melakukan perjalanan secara individual dan sudah memiliki *room reservation*. *Group guest* adalah tamu yang berasal dari suatu kelompok perusahaan atau organisasi yang biaya penginapannya ditanggung oleh pihak perusahaan atau organisasi. *Marriott Bonvoy membership guest* adalah tamu yang sudah menjadi bagian dari *membership Marriott Bonvoy Internasional* sehingga selama menginap mendapatkan penawaran harga khusus member.

Dari lima jenis tamu yang ada di W Bali Seminyak, *Villa owner* adalah *VIP guest* yang merupakan pemilik salah satu villa, sekaligus tamu yang membeli villa di property W Bali Seminyak dan menjadi pemilik saham di hotel tersebut, khususnya di property villa. Mereka menjadi pemilik villa dengan melalui pembelian villa di awal, sebelum mereka menginap di W Hotel. *Villa Owner* sering menggunakan haknya untuk menginap di W Bali Seminyak. Pada saat menginap, *Villa owner* tidak membayar harga kamar namun hanya membayar biaya akomodasi saja.

Berdasarkan latar belakang di atas, tidak semua Hotel memiliki villa yang diperjual belikan, dan memiliki *VIP Guest* dengan label *Villa Owner*. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengangkat judul “Penanganan Check-In Villa Owner oleh Welcome Agent di W Bali Seminyak Hotel”

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana Prosedur Penanganan Check-in Villa Owner oleh Welcome Agent di W Bali Seminyak Hotel?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi pada proses *check-in* Villa Owner di W Bali Seminyak Hotel?

## **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 dari penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Mengetahui prosedur check-in Villa Owner oleh welcome agent di W Bali Seminyak Hotel.
- b. Mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh welcome agent dalam penanganan check-in Villa Owner di W Bali Seminyak Hotel.

### **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 penerapan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan apa yang diperoleh pada saat di industri.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penulis berharap Tugas Akhir ini bisa menjadi sumber informasi serta menjadi referensi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali jurusan Pariwisata, Prodi Perhotelan dan dapat digunakan sebagai bahan penambah ilmu pengetahuan khususnya kepada peminat yang tertarik pada *Front Office department*, sekaligus sebagai bahan perbandingan antara teori yang didapatkan di kampus dan praktik di industri.

c. Bagi W Bali Seminyak Hotel

Penulisan Tugas Akhir ini agar bermanfaat dalam peningkatan pelayanan kepada tamu dan diharapkan dapat memberikan masukan yang positif dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia pada *Front Office department*.

#### D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Ada dua metode yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir diantaranya metode dan teknik pengumpulan data serta metode dan teknik analisis data

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Sub-sub ini berisikan penjelasan mengenai metode pengumpulan data baik itu metode observasi, wawancara, maupun kepustakaan.

a. Metode Observasi

Observasi adalah suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung, serta memperhatikan secara seksama mengenai

lingkungan kerja, *department* pada hotel, sistem kerja, penerapan aplikasi sistem hotel yang digunakan, dan dibantu dengan mencatat hal-hal yang berkaitan dengan Penanganan Check-in Villa Owner oleh Welcome Agent di W Bali Seminyak Hotel.

b. Metode Wawancara

Wawancara adalah suatu metode pengumpulan data dengan mengadakan wawancara secara terstruktur khususnya mengarah pada satu rangkaian pertanyaan yang telah disusun, diajukan atau ditanyakan langsung kepada *assistant Villa Who's and Who Host* serta para staff *Welcome Agent* pada W Bali Seminyak Hotel.

c. Studi Kepustakaan

Kepustakaan adalah suatu metode pengumpulan data yang relevan dengan topik yang dibahas. Pengumpulan data-data ini dilakukan dengan cara membaca dan mencatat buku-buku, jurnal serta ebook yang berkaitan dalam pembahasan yang dibahas yaitu Penanganan Check-in Villa Owner oleh Welcome Agent di W Bali Seminyak Hotel.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang penulis gunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif. Teknik analisis deskriptif kualitatif adalah teknik analisis yang dilakukan dengan mamaparkan serta menjelaskan secara lengkap dan menyeluruh semua informasi yang didapat selama melakukan praktik kerja lapangan di W Bali Seminyak Hotel.

### 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis menggunakan metode penyajian informal dan formal.

#### a. Metode Informal

Metode penyajian informal adalah penyajian hasil analisis dengan menggunakan uraian atau kata-kata sederhana dan mudah dipahami serta dijelaskan secara deskripsi tentang penanganan check in Villa Owner oleh Welcome Agent di W Bali Seminyak Hotel.

#### b. Metode Formal

Metode formal adalah penyajian hasil analisis dengan cara menambahkan tabel dan gambar untuk memperjelas informasi mengenai penanganan check in Villa Owner oleh Welcome Agent di W Bali Seminyak Hotel.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan dari bab sebelumnya mengenai Penanganan check in *Villa Owner* oleh *Welcome Agent* di W Bali Seminyak dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan *check in* *Villa Owner* oleh *Welcome Agent* di W Bali Seminyak terbagi menjadi tiga tahapan, yaitu: tahap persiapan, tahap pelaksanaan dan tahap akhir. Tahap persiapan ini terbagi menjadi tiga diantaranya: tahap persiapan diri, tahap persiapan pembagian kerja, tahap persiapan area kerja dan tahap persiapan *check in*. Kemudian tahap pelaksanaan terdiri dari dua tahapan yaitu pembuatan reservasi villa owner dan proses *check in* villa owner. Tahap pembuatan reservasi dimulai dari mengecek data reservasi, membuat reservasi dengan menggunakan alternatif GXP Marriott Salesforce, memperbaharui data reservasi di sistem OPERA dan penggunaan kapasitas tinggal di List allotment of *Villa Owner*. Sedangkan tahap penanganan *check in*. dimulai dari mengucapkan salam, menyambut kedatangan tamu, memperkenalkan diri, meminjam kartu identitas tamu untuk di *scan*, menawarkan *welcome drink rose wine* atau *rosella tea*, mengkonfirmasi pesanan, meminta tamu untuk mengisi registrasi form, meminta pembayaran biaya akomodasi, meminta deposit tamu, menjelaskan fasilitas hotel serta promo yang didapat oleh tamu, memeriksa status kamar, membuat kunci kamar sesuai dengan number villa, mengakhiri proses *check in*, memanggil bellboy



untuk mengantar tamu ke villa. Setelah itu ada tahap akhir yaitu welcome agent memperbaharui reservasi tamu pada system, dan mencantumkan hal yang perlu dilengkapi pada bagian *profile guest* dan *comment*.

2. Kendala-kendala yang dihadapi pada saat Penanganan *check in* Villa Owner oleh Welcome Agent di W Bali Seminyak yaitu pelayanan *express check in* yang tidak maksimal, cara mengatasi hal itu welcome agent menyiapkan semua perlengkapan *check in* dan melakukan *expres check in* di villa. Kendala lainnya welcome amenities yang tidak ter-set up di villa, cara mengatasi hal itu ialah W insider perlu mendekorasi ulang, villa yang akan di tempati oleh villa owner sekaligus memindahkan welcome amenitis ke villa yang baru

## B. Saran

Ada pun saran yang dapat penulis berikan untuk mengatasi kendala-kendala yang sering terjadi pada saat penanganan *check in* Villa Owner yaitu:

1. Apabila villa owner ingin pelayanan *expres check in* maka, villa owner perlu memberikan informasi lebih awal, sehingga bagian welcome agent sudah siap dengan kelengkapan check in mulai dari *registration form*, *official receive*, dan kunci villa yang harus disimpan pada map merah, sehingga pelayanan *express check in* bisa terlaksana dengan baik dan efisien.
2. Perlu ditingkatkan komunikasi antara bagian room controller dan W insider mengenai pemindahan nama reservasi dari villa satu ke villa yang lain, sehingga setiap villa owner yang *check in*, selalu mendapatkan *welcome amenities* dan dekorasi villa yang sudah tertata apik dengan hiasan *rose petal*.



## DAFTAR PUSTAKA

- Budi, A.P. 2013. *Management Marketing Perhotelan*. Yogyakarta: Andi.
- Chair, I.M, dan Pramudia, H. 2017. *Hotel Room Devision Management*. Jakarta: Kencana.
- Darsono, Agustinus. 2011. *Front Office Hotel*. Jakrta: Gramedia Widiasarana Indonesia
- Larasati, Sri. 2016. *Excellent Hotel Operation*. Yogyakarta: Ekulibria.
- Marlina, Erna. 2016. *Industri Perhotelan*. Jakarta: Yudistira.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi V*. 2016. Menteri Pendidikan dan Kebudayaan. Jakarta: Balai Pustaka.
- Poewardamintha, W.J.S. (2018). *Kamus Umum Bahasa Indonesia Jakarta*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Sambodo, Agus, dan Bagyono. 2006. *Dasar-Dasar Kantor Depan*. Yogyakarta: Andi.
- Soenarno, Adi. 2011. *Kamus Istilah Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Angkasa.
- Sujatno. Bambang. 2008. *Front Office Operations Secret Receptionist Skill for 5 Star Hotel*. Yogyakarta: Andi.
- Surya, Febri. 2017. *Akomodasi Perhotelan*. Yogyakarta: Indoeduka.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

