

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN TAMU CHECK-IN DAN CHECK-OUT OLEH
GUEST RELATION OFFICER (GRO)
DI THE TRANS RESORT BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Made Asih Aryanti

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN TAMU CHECK-IN DAN CHECK-OUT
OLEH GUEST RELATION OFFICER (GRO)
DI THE TRANS RESORT BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Ni Made Asih Aryanti
NIM 2015823070**

**PROGRAM STUDI D III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PENANGANAN TAMU CHECK-IN DAN CHECK-OUT
OLEH GRO (GUEST RELATION OFFICER) DI THE TRANS
RESORT BALI**

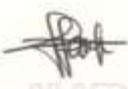
Oleh :
Ni Made Asih Aryanti
NIM. 2015823070

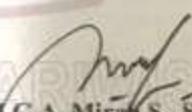
Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Ayu Dwi Yulianthi, SE., M.Si, Ak
NIP. 198507152010122002


I.G.A. Miran S., S.Tr.Par., M.Par
NIP. 199402172022032006

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Kestun,


Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP. 1963122819901



SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Made Asih Aryanti
NIM : 2015823070
Program Studi : Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN TAMU CHECK-IN DAN CHECK-OUT OLEH GRO
(GUEST RELATION OFFICER) DI THE TRANS RESORT 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, Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,


METERAI TEMPEL
082BAKX234455831

Nama : Ni Made Asih Aryanti

NIM : 2015823070

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa / Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Penanganan Tamu *Check-In* dan *Check-Out* Oleh Guest Relation Officer Di The Trans Resort Bali”** ini tepat pada waktunya sesuai dengan yang ditetapkan. Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi Diploma III Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali serta mengetahui penanganan tamu *check-in* dan *check-out* di The Trans Resort Bali.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapatkan dukungan, dorongan serta arahan yang telah diberikan oleh berbagai pihak. Penulis banyak menerima masukan dan bantuan baik secara materi maupun fasilitas yang memotivasi penulis dalam melaksanakan penyusunan Tugas Akhir ini. Maka dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

3. Dr. Gede Ginaya, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Kaprodi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Ayu Dwi Yulianthi, SE.M.Si,Ak, selaku dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memotivasi penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini serta memberikan pengarahan kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir ini.
6. I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par.,M.Par, selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memotivasi penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini serta memberikan pengarahan kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Bapak Alexander Javanovic selaku *General Manager* di The Trans Resort Bali. yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di The Trans Resort Bali.
8. Ibu Natasia Taruli Simarmata, selaku *Training Manager* pada The Trans Resort Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di The Trans Resort Bali.
9. Bapak I Komang Suyadnya, selaku *Front Office Manager* di The Trans Resort Bali yang telah memberikan ilmu-ilmu baru selama Praktik Kerja Lapangan.

10. Bapak Wayan Sukadana, selaku *Guest Experience Manager* di The Trans Resort Bali yang telah memberikan ilmu-ilmu baru selama Praktik Kerja Lapangan.
11. Bapak Komang Radita, selaku *Villa Manager* di The Trans Resort Bali yang telah memberikan ilmu-ilmu baru selama Praktik Kerja Lapangan.
12. Bapak Frans Nardi, selaku *Hotel Asssitant Manager* di The Trans Resort Bali yang telah memberikan ilmu-ilmu baru selama Praktik Kerja Lapangan.
13. Bapak Ilyas Prakasa, selaku *Hotel Asssitant Manager* di The Trans Resort Bali yang telah memberikan ilmu-ilmu baru selama Praktik Kerja Lapangan.
14. Bapak Hendy Widhiatmika, selaku *Hotel Asssitant Manager* di The Trans Resort Bali yang telah memberikan ilmu-ilmu baru selama Praktik Kerja Lapangan.
15. Ibu Ni Kadek Rai H. Sintia Dewi, selaku *Front Office Supervisor* di The Trans Resort Bali yang telah memberikan ilmu-ilmu baru selama Praktik Kerja Lapangan.
16. Bapak I Nyoman Manca dan Ibu Ni Wayan Sri Asih sebagai orang tua penulis yang telah memberikan semangat, motivasi, cinta dan kasih kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.
17. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dengan memberikan kritik dan saran dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Dengan mengingat adanya keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki penulis masih terbatas, maka penulis menyadari sepenuhnya Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu Penulis mengharapkan kritik dan saran

yang sifatnya membangun Tugas Akhir ini. Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca, terima kasih.

Badung, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir.....	6
1. Tujuan Penulisan.....	6
2. Kegunaan penulisan	6
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	7
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	7
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	8
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Akhir.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Hotel.....	10
1. Pengertian Hotel.....	10
2. Klasifikasi Hotel.....	11
B. Front Office Department	16
1. Pengertian Front Office.....	16
2. Peranan dan fungsi <i>Front Office</i>	17
3. Seksi-seksi di Front Office.....	21
C. (<i>GRO</i>) Guest Relation Officer	21
1. Pengertian (<i>GRO</i>) Guest Relation Officer.....	21
2. Tugas dan Tanggung Jawab <i>GRO</i>	22
D. Check In	23
1. Pengertian <i>Check-In</i>	23
2. Tahap-tahap Penanganan <i>Check-In</i>	25
E. Check-Out	25
1. Pengertian <i>Check-Out</i>	25
2. Tahap-tahap Penanganan <i>Check-Out</i>	26
F. Tamu	27
1. Pengertian Tamu	27

2. Jenis-jenis Tamu.....	27
G. Pengertian Penanganan	29
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	30
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	30
1. Lokasi Perusahaan.....	30
2. Sejarah Berdirinya Perusahaan	31
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan	33
1. Bidang Usaha	33
2. Fasilitas	33
C. Struktur Organisasi	43
BAB IV PEMBAHASAN.....	47
A. Penanganan Tamu <i>Check-In</i> dan <i>Check-Out</i> oleh Guest Relation Officer di The Trans Resort Bali	48
1. Tahap Persiapan Penanganan <i>check-in</i> dan <i>check-out</i>	48
2. Tahap Pelaksanaan	53
3. Tahap Akhir	64
B. Hambatan-hambatan yang dihadapi dan solusinya saat menangani <i>Check-In</i> dan <i>Check-Out</i> oleh Guest Relation Officer di The Trans Resort Bali.....	66
BAB V PENUTUP.....	69
A. Simpulan	69
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo The Trans Resort Bali	30
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Front Office.....	43

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe – tipe kamar di The Trans Resort Bali.....	34
------------------------------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Melakukan absensi	74
Lampiran 2. Jadwal kerja	74
Lampiran 3. Standar <i>Grooming</i> di The Trans Resort Bali	75
Lampiran 4. <i>Tracing list</i>	75
Lampiran 5. Mesin EDC	76
Lampiran 6. <i>Printer</i>	76
Lampiran 7. <i>Expected arrival and departure list</i>	77
Lampiran 8. Miwa sistem.....	77
Lampiran 9. <i>Welcome drink</i> dan <i>cold towel</i>	77
Lampiran 10. <i>Passport</i> tamu	78
Lampiran 11. <i>Registration card</i>	78
Lampiran 12. <i>Go local voucher</i>	79
Lampiran 13. <i>Shuttle service</i>	79
Lampiran 14. <i>Luggage tag</i>	80
Lampiran 15. <i>Docket</i>	80

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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. Berkembangnya sektor pariwisata diharapkan dapat membantu dalam pembangunan nasional sebuah negara tidak terkecuali untuk Indonesia.

Kegiatan pariwisata dapat memberikan keuntungan dan manfaat bagi suatu negara atau daerah tujuan wisata. Berbagai dampak dapat ditimbulkan dari suatu pengembangan kawasan wisata, mulai dari sektor ekonomi, lingkungan, agama, budaya, bahkan sosial. Misalnya, dengan dikembangkannya wisata di suatu daerah memungkinkan sektor ekonomi di daerah tersebut meningkat, sehingga akan ada lapangan pekerjaan baru, memacu pertumbuhan ekonomi masyarakat di daerah tersebut, dan meningkatkan wawasan masyarakat mengenai pariwisata.

Saat ini Indonesia sedang fokus dalam melakukan pengembangan objek wisata di berbagai daerah, seperti Danau Toba, Candi Borobudur, Labuan Bajo dan Mandalika, yang mana dikenal sebagai bagian dari 10 (sepuluh) Bali baru yang dikembangkan oleh Kementerian Pariwisata sejak 2016 lalu. Namun hingga hari ini Bali masih menjadi tujuan utama dari wisatawan lokal dan mancanegara, hal itu dikarenakan Bali sudah memiliki fasilitas yang dapat menunjang dan dibutuhkan

oleh para wisatawan yang ingin berkunjung ke Bali. Bali menyediakan berbagai macam akomodasi seperti hotel, *resort*, penginapan, losmen, villa, *guest house* dan lain sebagainya. Dari sekian banyak akomodasi yang ada, hotel menjadi salah satu akomodasi favorit bagi wisatawan untuk menginap, beristirahat, menikmati keindahan alam sekitar. Salah satu hotel yang menjadi pilihan wisatawan adalah The Trans Resort Bali.

The Trans Resort Bali terletak di jalan Sunset Road, Kerobokan Kelod, Seminyak, Bali. The Trans Resort Bali berada di pusat kota yang megah, dengan beberapa destinasi wisata dan pemandangan *sunset* yang menakjubkan. Untuk memenuhi keinginan tamu yang menginap di hotel ini perlu adanya beberapa department yang masing-masing memiliki beberapa tanggung jawab, adapun departemen yang ada di The Trans Resort Bali, seperti Front Office, Food and Beverage Product, Food and Beverage Service, Housekeeping, Sales and Marketing, Accounting, Engineering, Human Resources, dan Lost and Prevention. Salah satu departement penting di hotel adalah *Front Office* departemen.

Front Office departement merupakan cerminan dari kualitas hotel yang akan pertama kali dinilai tamu saat memasuki hotel. Untuk itu kesiapan, kesigapan dan kemampuan karyawan di *Front Office* departmen dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sangatlah menentukan penilaian dari tamu yang datang sebelum tamu tersebut mendapatkan pelayanan dari department yang lain. Kesan ini sering disebut dengan istilah "*First and Last Impression*". Selain memberikan kesan pertama kepada tamu, departmen *Front Office* juga merupakan jantungnya hotel karena segala sumber informasi dan komunikasi tentang data tamu berawal dan

berakhir di departemen ini. *Front Office* departemen di The Trans Resort Bali terdiri dari beberapa section, diantaranya: Serve To All Request (STAR), Butler, Concierge, Lobby Ambassador dan Guest Relation Officer (GRO).

GRO adalah salah satu bagian yang ada di *Front Office* section, yang memiliki tugas membantu dalam proses *check-in* dan *check-out*, memberikan informasi mengenai semua hal yang tamu perlukan mengenai hotel. Seorang GRO juga dituntut memiliki keterampilan khusus baik itu dalam berbicara, bersikap dan berpenampilan yang profesional. Melihat peranan GRO yang sangat menentukan citra dari sebuah hotel, maka sangat dibutuhkan seseorang yang benar-benar terampil di bidangnya. GRO memiliki kedudukan yang penting dalam memberikan pelayanan yang ramah serta bersikap profesional akan memberi kesan positif terhadap tamu yang datang (*check-in*) maupun meninggalkan hotel (*check-out*).

Check-in adalah suatu proses registrasi yang harus dilewati oleh tamu sebelum menginap di kamar hotel. Pada tahapan ini terdapat beberapa jenis tamu yang datang untuk melakukan *check-in*. Sebagian besar dari tamu yang datang di The Trans Resort untuk melakukan *check-in* merupakan tamu yang sudah memiliki reservasi sebelumnya. Mereka biasanya melakukan reservasi melalui agent maupun *direct booking* melalui *website* hotel. Tamu membuat reservasi sebelumnya dengan berbagai alasan, seperti menghindari adanya *fully booked*, mendapatkan harga yang lebih murah, menginginkan proses *check-in* yang cepat dan sebagainya. Dengan reservasi yang sudah ada sebelumnya juga akan memudahkan seorang GRO dalam memproses registrasi tamu. Informasi terkait lama tamu tinggal, periode tinggal, jenis kamar, *special request*, dan *benefit inclusion* sudah tercatat dalam *system*.

Pada tahap registrasi tamu, GRO akan melakukan konfirmasi terkait informasi yang sudah tertera dalam reservasi dan tamu dapat menyetujui ketentuan yang berlaku di hotel dengan melakukan tanda tangan dalam proses registrasi. Sedangkan tamu yang datang tanpa reservasi harus melengkapi seluruh datanya saat *check-in* karena datanya belum tercatat dan tersimpan di dalam sistem. Selain itu, GRO juga harus melakukan negosiasi harga terlebih dahulu dengan tamu yang datang tanpa reservasi atau *walk-in guest* saat menentukan jenis kamar apa yang akan mereka pilih.

Berdasarkan data yang penulis dapatkan dari The Trans Resort Bali 85% dari tamu yang datang untuk melakukan proses *check-in* merupakan tamu yang sudah memiliki reservasi sebelumnya, dimana tamu yang menginap di The Trans Resort Bali sebagian besar merupakan tamu *international* yang berasal dari negara Korea dan Australia. Hal ini dapat dibuktikan pada gambar dibawah, dalam gambar dapat ditunjukkan bahwa sebagian besar melakukan *check-in* dengan reservasi yang sudah ada sebelumnya baik itu melalui *travel agent* maupun *direct booking*.

Tabel 1.1 Data Reservasi Tamu Dalam Sistem

ID	Name	Group	VP	Fla	Arrival	Departure	Nat	Customer Name
01	Hui Han Tan , MR		3,53	2 / 0	14/06/2023	18/06/2023	KR	D BALI TRAVEL
03	Smith Glenn Anthony , MR		85	2 / 0	11/06/2023	18/06/2023	AU	SEVEN WONDERS PACKAGE
05	Jensodu Vironnitus , MR		3	2 / 0	13/06/2023	16/06/2023	ID	KEMENPAREKRAF
06	Hawford Stephen , MR		3	3 / 1	13/06/2023	21/06/2023	AU	10 LUXURY ESCAPES
09	Iudicosa Nadia , MRS		1,3,55	2 / 0	11/06/2023	23/06/2023	AU	LUXURY ESCAPES - DYNAMIC
11	Davis Sian , MRS		3	2 / 2	12/06/2023	30/06/2023	AU	10 LUXURY ESCAPES
1107	Rullo Jessica , MRS		2	2 / 1	11/06/2023	16/06/2023	AU	SEVEN WONDERS PACKAGE
1108	Bisnadi Prayashah , MRS		1,2,55	2 / 2	13/06/2023	25/06/2023	AU	GENERAL MANAGER DIRECT BOOK
1109	Waher Fiona , MRS			1 / 1	09/06/2023	10/06/2023	AU	DIRECT WEBSITE
1111	Dyl Moir Jerrod , MR		2,55	2 / 1	11/06/2023	18/06/2023	AU	SEVEN WONDERS PACKAGE
1112	John Franoy Jarrod , MR		2,55	2 / 1	11/06/2023	18/06/2023	AU	SEVEN WONDERS PACKAGE
1201	Saunders Rodney , MR			2 / 0	10/06/2023	17/06/2023	AU	10 LUXURY ESCAPES
1205	Mai Soe , MR			2 / 0	14/06/2023	16/06/2023	SG	EXPEDIA.COM
1208	Lee Junho , MR			2 / 0	14/06/2023	16/06/2023	KR	CTRP
1210	Murtasari Desy , MS			2 / 0	13/06/2023	16/06/2023	ID	KEMENPAREKRAF
1212	Baldiansari Amerigo , MS			2 / 0	12/06/2023	17/06/2023	AU	EXPEDIA.COM
1215	Guk Lim Jung , MR		53	2 / 0	13/06/2023	16/06/2023	KR	D BALI TRAVEL
1217	Chaei Lee Hyeonng , MR		53	2 / 0	11/06/2023	15/06/2023	KR	U2B TOUR & TRAVEL
1219	Sakti Destawan Purba , MR			2 / 0	13/06/2023	16/06/2023	ID	KEMENPAREKRAF
1301	Muna Awalah , MRS			1 / 0	13/06/2023	16/06/2023	ID	CTRP
1303	Gun Lee Mo , MR		53	2 / 0	13/06/2023	16/06/2023	KR	D BALI TRAVEL
1306	Spencer Mark , MR		52	2 / 0	12/06/2023	19/06/2023	AU	LUXURY ESCAPES DYNAMIC
1308	Jaspaan Kim , MR		53	2 / 0	13/06/2023	16/06/2023	KR	JAYA TOUR
1310	Bong Honor Janselle , MRS		1,55	2 / 0	10/06/2023	17/06/2023	PH	KLIKBOOK.COM
1312	Kumar Naveen , MR			2 / 0	14/06/2023	16/06/2023	IN	GOIBO - MAKE MY TRIP
1314	Darwish Muna , MRS		1	3 / 0	07/06/2023	18/06/2023	AU	SEVEN WONDERS PACKAGE
1315	Hoeg Sin Jo , MR		53	2 / 0	13/06/2023	16/06/2023	KR	D BALI TRAVEL
1316	Darwish Muna , MRS		1	2 / 1	07/06/2023	18/06/2023	AU	SEVEN WONDERS PACKAGE
1317	Goodear Mark , MR		1	2 / 0	14/06/2023	24/06/2023	AU	BALI RES CENTRE
1319	Jaffray Daidra , MS			2 / 0	13/06/2023	16/06/2023	AU	DIRECT WEBSITE
1320	Phonvattana Sany		1	1 / 1	07/04/2023	08/04/2023	TH	SEVEN WONDERS PACKAGE

Sumber: *Front Office* The Trans Resort, 2023

Check-out adalah proses bagian akhir dari masa tinggal tamu di hotel, dengan cara pengembalian kunci kamar hotel yang tamu bawa dan membayar semua transaksi yang dilakukan tamu selama menginap di hotel. Selain itu inti dari proses *check-out* adalah penyelesaian rekening kamar milik tamu, yang di dalamnya termasuk biaya kamar, makan, minum, transportasi, *laundry* dan sebagainya. Jadi ketika tamu menghabiskan masa tinggalnya di hotel, maka semua rekening tamu selama menginap akan dikosongkan saat proses *check-out*. Setelah itu barulah tamu dapat meninggalkan hotel.

Dengan adanya pemaparan diatas oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengangkat judul “ **Penanganan Tamu *Check-In* dan *Check-Out* oleh Guest Relation Officer (GRO) di The Trans Resort Bali**” dimana tamu yang diobservasi dalam Tugas Akhir ini adalah tamu FIT (*Free Independent Travellers*) yang sudah memiliki reservasi sebelumnya, yang dimana sebagian besar tamu yang melakukan *check-in* merupakan tamu yang sudah memiliki reservasi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan tamu *check-in* dan *check-out* oleh GRO di The Trans Resort Bali?
2. Hambatan-hambatan yang dihadapi dan solusinya saat menangani tamu *check-in* dan *check-out* oleh GRO di The Trans Resort 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. Mengetahui penanganan tamu *check-in* dan *check-out* oleh GRO di The Trans Resort, Bali.
- b. Mengetahui hambatan yang dihadapi oleh GRO dalam menangani tamu *check-in* dan *check-out* di The Trans Resort, Bali.

2. Kegunaan penulisan

Kegunaan penulisan ini antara lain:

a. Bagi Mahasiswa

Penulisan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III, Program studi Perhotelan, pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan sebagai sarana untuk menambah wawasan pada bidang *Front Office* serta dapat mengembangkan sikap *professionalisme*, percaya diri, tanggung jawab dari seluruh tahapan penelitian yang dilakukan.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat menjadi referensi yang nantinya dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya dan juga dapat menambah

pembendaharaan buku-buku di perpustakaan Politeknik Negeri Bali khususnya pada Jurusan Pariwisata untuk menambah pengetahuan dan wawasan tentang *Front Office*.

- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang penanganan tamu *check-in* dan *check-out*.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penanganan tamu *check-in* dan *check-out*.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat menangani tamu *check-in* dan *check-out*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini digunakan beberapa metodologi penulisan, di antaranya:

a. Metode Observasi

Pada metode observasi yaitu pengamatan dan pencatatan langsung secara sistematis berdasarkan hal yang sedang diteliti. Metode ini dilakukan guna untuk melihat langsung dan merasakan langsung kejadian-kejadian yang terjadi pada lingkup pekerjaan dan kegiatan. Metode observasi ini menjadi awal mula dari penulisan tugas akhir yang dibuat oleh penulis, dan penulis pun mengobservasi

mengenai bagaimana The Trans Resort Bali menangani *check-in* dan *check-out* dengan tetap mempertahankan kualitas pelayanannya.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung kepada responden, yaitu mengumpulkan data melalui wawancara langsung dengan *Front Office Manager* (FOM), *Guest Experience Manger* (GEM), *Hotel Assitance Manager* dan *senior GRO* serta para *staff* berkaitan dengan proses penanganan tamu *check-in* dan *check-out* di The Trans Resort Bali.

c. Studi Kepustakaan

Metode ini merupakan pengumpulan data yang bertujuan untuk mencari data, informasi melalui dokumen-dokumen, seperti dokumen tertulis, maupun gambar seperti foto-foto. Hasil dari metode ini semakin mendukung keaslian atau keyakinan sebagaimana permasalahan yang diangkat oleh penulis pada tugas akhir ini.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Pada metode dan teknik analisis data, penulis memutuskan untuk menggunakan metode dan teknik analisis data deskriptif, yaitu menjelaskan dengan rinci mengenai informasi dan data-data yang telah diperoleh langsung di The Trans Resort Bali dan mengaitkannya dengan beberapa informasi yang diperoleh dari beberapa buku, jurnal dan artikel sehingga dapat ditarik sebuah kesimpulan.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Akhir

Sebagai mana metode pengumpulan data hingga analisis data telah dilaksanakan dan dipaparkan, oleh karena itu penulis pun memutuskan untuk menyajikan hasil analisis dengan data informal dan formal. Metode penyajian informal adalah bentuk penyajian dengan menggunakan penjelasan kalimat atau uraian kata-kata, sedangkan formal merupakan penyajian data dalam bentuk tanda-tanda tertentu seperti, foto-foto, lampiran dan lain-lain.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai penanganan tamu *check-in* dan *check-out* oleh Guest Relation Officer (GRO) di The Trans Resort Bali, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan tamu *check-in* dan *check-out* oleh GRO di The Trans Resort Bali meliputi:
 - a. Tahap persiapan ini dibagi menjadi dua, yaitu tahap persiapan diri dan tahap persiapan operasional.
 - b. Tahap pelaksanaan dalam tahap ini GRO memiliki tugas yakni: *welcoming the guest*, mengantarkan tamu ke meja GRO, meminta *identity card* tamu, mengisi kartu registrasi, menjelaskan mengenai pembayaran dan deposit, menjelaskan fasilitas hotel dan *benefit*, memeriksa status kamar dan menyiapkan kunci kamar, memberikan kunci kamar, meminta *luggage tag* dan mengantarkan tamu ke kamar. Lalu pelaksanaan tamu *check-out* yaitu: memberikan salam dan menawarkan bantuan, menanyakan nomor kamar dan mencocokkan namanya di sistem, menanyakan *feedback* tamu, menyerahkan *guest folio*, menanyakan mengenai pembayarannya, mengembalikan deposit tamu, *input* pembayaran tamu di sistem dan menyiapkan *receipt*, memastikan tamu sudah mempunyai transportasi, mengantarkan tamu ke mobil.

- c. Tahap akhir dilakukan beberapa langkah, seperti memasukan data tamu ke dalam sistem, menyimpan data tamu pada *folder* dan memasukan *registration card* ke dalam *docket* sesuai dengan nomor kamar. Sedangkan tahap akhir tamu *check-out* yaitu melakukan *check-out* pada sistem Realta.
2. Hambatan-hambatan yang dihadapi dan solusinya dalam penanganan *check-in* dan *check-out* oleh GRO adalah :
 - a. Kamar belum siap ketika tamu sudah tiba di hotel. Hal ini dapat diatasi dengan menukar kamar dengan kamar lain atau berkoordinasi dengan *Housekeeping* agar kamar tamu tersebut disiapkan terlebih dahulu.
 - b. Tamu tidak fasih dalam bahasa inggris. Hal ini dapat diatasi dengan menggunakan bahasa tubuh dan menggunakan aplikasi *translate*.
 - c. Ada barang tamu yang tertinggal. Hal ini dapat diatasi dengan segera memberitahukan ke pihak *Housekeeping* agar *Housekeeping* dapat dengan segera mengecek kamar tersebut.
 - d. Tamu melebihi waktu *check-out* sesuai dengan standar hotel. Hal ini dapat diatasi dengan melakukan *courtesy* apabila tidak mendapat jawaban laporkan pada HAM agar dapat ditindaklanjuti.

B. Saran

Berikut beberapa saran terkait dengan yang dibahas tersebut di atas. Adapun saran – saran yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. GRO yang bertugas di pagi hari sebaiknya menentukan kamar untuk tamu yang diharapkan akan tiba di tempatkan pada kamar yang tidak *back to back* dan mengkoordinasikan hal tersebut ke pihak *housekeeping* sehingga pihak

housekeeping dapat dengan segera mempersiapkan kamar untuk tamu yang diharapkan tiba sehingga hal ini dapat meminimalisir adanya kamar yang belum siap ketika tamu tiba di hotel.

2. Sebaiknya hotel memfasilitasi departemen yang berhubungan langsung dengan tamu dengan pengetahuan bahasa asing, terutama departemen *Front Office* agar dapat menjalin komunikasi yang baik, sehingga informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik juga.
3. Sebaiknya GRO meminta tamu yang *check-out* untuk dapat menunggu sebentar di *lobby* sehingga pihak *housekeeping* dapat memeriksa kamar tamu tersebut dan ketika ada barang tamu yang tertinggal di hotel GRO dapat dengan segera menginformasikan hal tersebut kepada tamu yang bersangkutan sehingga hal ini dapat meminimalisir adanya barang tamu yang tertinggal ketika tamu meninggalkan hotel.
4. Sebaiknya GRO melakukan *courtesy* sebelum jam *check-out* yang telah ditentukan oleh hotel minimal 1 (satu) jam sebelum *check-out* sehingga diharapkan tamu yang akan *check-out* dapat meninggalkan kamar ketika waktu *check-out*.

DAFTAR PUSTAKA

- Auliana, N. U. (2022). Standar Prosedur Check-In dan Check-Out pada Hotel Duta Syari'ah Palembang. *Jurnal Pariwisata Darussalam*, 1(2), 64-74.
- Badudu, J.S dan S.M. Zain. (2015). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Chair, I. M., dan H. Pramudia (2017). *Hotel Room Division Management*. Depok: Kencana.
- Dewi, A. A. M. R., & Nova, M. (2023). Penerapan prosedur check in oleh resepsionis di jambuluwuk oceano seminyak hotel. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 2(1), 94-100.
- Fadhli, Aulia. (2018). *Manajemen Hotel Syariah*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Gunawan, F. T. (2018). Sistem Koordinasi Kerja Front Office Department Dalam Penanganan Check-In Dan Check-Out Di Allium Batam Hotel. *Jurnal Online Mahasiswa*, 5(2), 1-13.
- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality*. Pekalongan: Penerbit NEM.
- Heryantika, D., & S. Achnes (2017). Analisis Beban Kerja Guest Service Agent Dan Belldriver Pada Front Office Department Di Tjokro Pekanbaru Hotel (Doctoral dissertation, Riau University).
- Insani, Y. D., dan R. Setiyariski (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1), 25-34.
- Mahendra, I. G. A. (2022). Implementasi Standar Operasional Prosedur Dalam Menangani Tamu Check-In dan Check-Out di The Trans Resort Bali. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 1(11), 3054-3070.
- Murni, N. G., dan M. Ruki. (2017). *Buku Ajar Reception*. Denpasar: Swasta Nulus.
- Murni, N. G., dan M. Ruki. (2018). *Hand Out Reception*. Badung: Politeknik Negeri Bali

- Noviastuti, N., & D. A. Cahyadi (2020). *Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung*. *Jurnal Nusantara*, 3(1), 31-37.
- Poerwadardaminta, W. J. S. (2018). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Riski, G. A. A. (2019). Analisa Peran Front Desk Agent Dalam Pembentukan Citra Positif Di Vila Bali Asri Seminyak-Bali. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 3(1), 36-44.
- Sambodo, A. (2020). *Kantor Depan Hotel*. Makasar: Nas Media Pustaka.
- Setyawan, H., & A. Wijayanti (2014). Standar Operasional Reservation Section Di Cakra Kusuma Hotel Yogyakarta. *Khasanah Ilmu. Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 5(2).
- Wijayanti, A., dan E. Brahmanto (2020). *Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Williandani, M., & S.S. Sembiring (2023). Pelaksanaan Prosedur Kinerja Receptionist di Hotel Aryaduta Medan. *Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung*, 10(1), 87-92.