

TUGAS AKHIR

**PERAN NAVIGATOR SECTION DALAM
PENANGANAN ELITE MEMBER DI RENAISSANCE
BALI ULUWATU RESORT & SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Nyoman Ananda Permata Dewi

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PERAN NAVIGATOR SECTION DALAM PENANGANAN
ELITE MEMBER DI RENAISSANCE BALI ULUWATU
RESORT & SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh :

Ni Nyoman Ananda Permata Dewi

NIM. 2015823014

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

LEMBAR PENGESAHAN

PERAN NAVIGATOR SECTION DALAM 44 PENANGANAN ELITE MEMBER DI RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA

Oleh :
Ni Nyoman Ananda Permata Dewi
NIM. 2015823014

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I



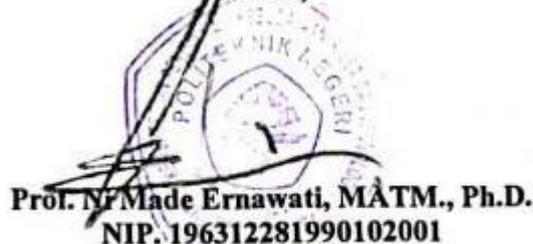
I Ketut Suarta, SE., M Si
NIP. 196309151990031002

Pembimbing II



Drs. I Nyoman Kanca, M Par
NIP. 196012311990111001

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



Prof. Ni Made Ernawati, M ATM., Ph.D.
NIP. 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

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

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

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Nyoman Ananda Permata Dewi

NIM : 2015823014

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“PERAN NAVIGATOR SECTION DALAM PENANGANAN
ELITE MEMBER DI RENAISSANCE BALI ULUWATU
RESORT & SPA”**

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,



Ni Nyoman Ananda Permata Dewi

NIM.2015823014

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 *Peran Navigator Section Dalam Penanganan Elite Member di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa* ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan *Peran Navigator Section Dalam Penanganan Elite Member di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa*.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terimakasih kepada :

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di kampus Politeknik Negeri Bali khususnya di Jurusan Pariwisata.
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. M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST Par., M.Par, selaku ketua Program Studi Perhotelan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk

menempuh Pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. I Ketut Suarta, SE., M Si, selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Drs. I Nyoman Kanca, M Par, selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu pada jurusan pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak Martin Ehlers, selaku General Manager di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang telah memberikan ijin untuk memperoleh informasi di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.
9. Ibu Laura Maria Fernandez, selaku *Training Manager* Di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang telah memberikan ijin untuk memperoleh informasi di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.
10. Bapak Simon Eka Putra, selaku *Front Office Manager* di Renaissance Bali Uluwatu yang telah membimbing penulis dalam mengumpulkan data dan memperoleh informasi di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.
11. Seluruh staff *Front Office* di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang telah memberikan pelatihan, masukan dan informasi selama penulisan Tugas Akhir ini.
12. Bapak I Made Sugita dan Ibu Ni Nyoman Wirati Asih, selaku orang tua penulis yang telah memberikan semangat, motivasi dan dukungannya kepada penulis.

13. Serta teman-teman penulis yang selalu memberikan semangat dan dukungannya kepada penulis.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

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

Badung, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir	6
1. Tujuan Penulisan.....	6
2. Kegunaan Penulisan Tugas Akhir.....	7
D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir	7
1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data.....	7
2. Metodologi dan Teknik Analisis Data	8
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Hotel.....	10
1. Pengertian Hotel	10
2. Klasifikasi Hotel	10
B. <i>Front Office Department</i>	15
1. Pengertian <i>Front Office Department</i>	15
2. Peran <i>Front Office Department</i>	17
3. Tugas Dan Tanggung Jawab <i>Front Office Departemen</i>	18
4. Hubungan <i>Front Office</i> dengan departemen lain.....	19
C. Tamu	22
1. Pengertian Tamu	22
2. Jenis-jenis Tamu	22
D. <i>Navigator</i> atau <i>Guest Relation Officer</i>	23
1. Pengertian <i>Navigator</i> atau GRO	23
2. Hal-hal yang harus diketahui oleh <i>Navigator</i> atau GRO	24
3. Tugas <i>Navigator</i> atau GRO	26
E. Pelayanan.....	27

1. Pengertian Pelayanan	27
2. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik.....	29
3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	30
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	32
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan / Hotel	32
1. Lokasi Perusahaan / Hotel.....	32
2. Sejarah Perusahaan / Hotel.....	33
B. Bidang Usaha Hotel	34
C. Fasilitas Hotel.....	35
1. Fasilitas Kamar	35
2. Fasilitas Makanan dan Minuman.....	37
3. Fasilitas Spa & Recreation	40
4. Fasilitas <i>Mice</i>	42
5. Fasilitas Penunjang Lainnya.....	43
D. Struktur Organisasi Hotel.....	45
BAB IV PEMBAHASAN.....	55
A. Peran Navigator Section Dalam Penanganan Elite Member di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.....	56
1. Tahap Persiapan.....	56
2. Tahap Pelaksanaan Operasional	60
3. Tahap Akhir.....	70
B. Hambatan yang dihadapi oleh seorang Navigator	72
1. Hambatan pada saat operasional kerja	72
2. Hambatan pada saat menangani tamu komplain.....	74
BAB V PENUTUP	76
A. Kesimpulan.....	76
C. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN	80

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Logo Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.....	33
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Front Office Department	46
Gambar 4.1 Seragam Operasional Kerja.....	58
Gambar 4.2 Tingkatan Marriot Bonvoy Elite Member.....	62
Gambar 4.3 VIP Folder for Elite Member or VIP.....	63
Gambar 4.4 Set Up Anniversary.....	64
Gambar 4.5 Amenities Jimbaran Bay Boat.....	65
Gambar 4.6 Amenities Bebek Bali	65
Gambar 4.7 Amenities Kopi Bali	66
Gambar 4.8 Amenities Nuts About Coconut.....	66
Gambar 4.9 Memberikan Welcome Drink.....	68
Gambar 4.10 Cake Happy Birthday.....	70
Gambar 4.11 Engagement with guest	71
Gambar 4.12 Group Happy Guest	72

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3.1 Jenis – Jenis Kamar	35
Tabel 3.2 Jenis – Jenis Meeting Room	42
Tabel 3.3 Dimensi & Kapasitas Ballroom	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Fasilitas Kamar

Lampiran 2 : *Outlet Food & Beverage*

Lampiran 3 : Fasilitas *Recreation*

Lampiran 4 : Fasilitas Penunjang Lainnya

Lampiran 5 : *Event Venue*

Lampiran 6 : Operasional Hotel

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata adalah rangkaian aktivitas, dan penyediaan layanan baik untuk kebutuhan atraksi wisata, transportasi, akomodasi, dan layanan lain yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan perjalanan seseorang atau sekelompok orang (Sugiama;2013). Perjalanan yang dilakukannya hanya untuk sementara waktu saja meninggalkan tempat tinggalnya dengan maksud beristirahat, berbisnis, atau untuk maksud lainnya. Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pariwisata adalah suatu aktivitas atau kegiatan yang bersifat sementara dengan cara meninggalkan tempat tinggalnya ke daerah tujuan wisata untuk menikmati layanan dan fasilitas yang dibutuhkan selama berada diluar tempat tinggalnya.

Pariwisata memiliki dampak positif terhadap pertumbuhan ekonomi berupa penerimaan devisa dan penyerapan tenaga kerja. Dengan demikian tidak salah pemerintah menempatkan sektor pariwisata sebagai andalan potensial dan prioritas pengembangan bagi sejumlah negara, terlebih bagi negara berkembang seperti Indonesia yang memiliki potensi wilayah yang luas dengan daya tarik wisata yang cukup besar dan pariwisata di Indonesia merupakan salah satu penunjang perekonomian yang memiliki prospek yang cerah, tetapi hingga dewasa ini belum memperlihatkan peranan yang sesuai dengan harapan dalam proses pembangunan di Indonesia (Mudrikah;2014).

Demikian juga Provinsi Bali yang memiliki keindahan alam, adat istiadat dan keramahan masyarakat sehingga Bali menjadi daerah tujuan wisata unggulan di dunia. Potensi tersebut menyebabkan Provinsi Bali juga menempatkan sektor pariwisata menjadi sektor unggulan untuk menunjang perekonomian. Dengan demikian peningkatan pariwisata di Bali perlu didukung dengan adanya sarana dan prasarana untuk mendukung keberlangsungan pariwisata. Pembangunan sarana pariwisata terutama jasa akomodasi sangat berkembang pesat seiring berjalannya waktu. Akan tetapi perkembangannya mengalami kesenjangan antara Bali Utara dan Bali Selatan, dimana Bali Selatan cenderung lebih pesat perkembangannya khususnya Gianyar, Denpasar dan Badung. Hal tersebut menyebabkan pertumbuhan hotel juga lebih banyak terjadi di Bali Selatan.

Hotel merupakan jasa akomodasi yang dikelola secara komersial yang menyediakan pelayanan penginapan, makanan dan minuman, serta pelayanan lainnya dengan pengelolaan yang profesional dan didukung dengan tenaga kerja yang terampil di bidangnya (Isdarmanto;2017). Pertumbuhan hotel yang begitu banyak di Bali Selatan menyebabkan terjadinya persaingan semakin ketat. Persaingan yang ketat menyebabkan hotel harus menyusun strategi untuk bisa menghadapi persaingan dengan melakukan strategi khusus seperti peningkatan kinerja sumber daya dan kinerja yang dimiliki hotel. Kinerja hotel secara keseluruhan didukung oleh kinerja semua *department* yang ada di hotel seperti *Housekeeping, Human Resource Department, Food and Beverage, Accounting, Sales and Marketing* maupun *Front Office*. Selain itu kinerja juga

sebagai suatu tingkatan dimana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan dalam suatu pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standard operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam suatu departemen (Torang;2014). Demikian juga salah satu hotel yang terletak di daerah Badung Selatan yaitu Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa juga ingin meningkatkan kinerjanya dengan memberikan pelayanan yang sebaik baik nya kepada tamu.

Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa merupakan salah satu hotel bintang lima yang terletak di daerah ungasan tepatnya di Jalan Pantai Balangan I No. 1, Ungasan, Kec. Kuta Selatan, Kab. Badung, Bali. Hotel ini merupakan Renaissance Hotel pertama di Indonesia yang berada di Bali tepatnya di daerah Kuta Selatan. Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa melakukan *grand opening* pada tanggal 06 Juni 2018 dan dikelola oleh PT Alam Bali Internasional. Dalam kelancaran operasional, Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa didukung oleh beberapa department seperti : *Front Office Department, Human Resource Department, Engineering Department, Sales & Marketing Department, Finance Department, Food & Beverage Department, Housekeeping Department, Spa & Recreation Department, Loss Prevention (Security) Department*. Setiap *department* saling berkaitan satu sama lain guna memaksimalkan operasional hotel, salah satu *department* yang berperan penting dalam operasional adalah *Front Office Department*.

Front Office Department merupakan departemen yang letaknya berada paling depan di hotel serta menjadi citra dari hotel yang bertanggung jawab atas penjualan kamar hotel berdasarkan cara yang sistematis melalui reservasi hingga penyerahan kamar kepada tamu hotel dan memberikan pelayanan informasi kepada para tamu selama mereka berada atau menginap di hotel Bagyono (2016:21). Hal ini sangat penting dalam memberikan kesan yang baik kepada tamu hotel sebelum tamu mendapatkan layanan yang lain dan pengalaman lain ketika mereka datang untuk tinggal atau tidak di sebuah hotel. Dalam sebuah hotel terdapat beberapa bagian atau *department* yang masing-masing sudah memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda untuk melayani kebutuhan tamu saat menginap di hotel tersebut. *Front Office Department* khususnya di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa memiliki bagian section yaitu *Reception, Navigator, Telephone Operator, dan Bellboy* yang selalu diharapkan dapat memberikan informasi yang baik dan benar kepada tamu hotel.

Navigator atau yang disebut dengan *Guest Relation Officer* merupakan salah satu seksi di *Front Office Department* khususnya di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang fungsinya sebagai perantara atau jembatan antara tamu dengan pihak hotel khususnya tamu *Elite Member* dan VIP. Oleh karena itu dibutuhkan seseorang yang mampu berhubungan dan berkomunikasi dengan baik dengan tamu maupun semua orang. Peran penting dan ruang lingkup *Navigator* adalah sebagai perantara penting untuk tamu *Elite Member* dan VIP dengan pihak hotel. Seorang *Navigator* harus memiliki kemampuan

untuk menghafal atau mengenali nama-nama tamu, jika *Navigator* tidak dapat menghafal nama-nama seluruh tamu yang menginap pada saat itu, *Navigator* seharusnya bisa menghafal nama-nama tamu tetap (*repeater guest*). *Navigator* menyambut dan mengucapkan salam, mengecek kembali daftar tamu harian yang akan tiba (*expected arrival list*), mendampingi tamu, menyiapkan dan mendistribusikan *amenities* untuk menyambut tamu tiba. *Navigator* juga bertugas mengantar tamu VIP atau *Elite Member* guest ke kamar dan mengecek kondisi kamar-kamar tersebut sebelum tamu masuk. Selain itu *Navigator* juga bertugas dalam menangani tamu yang akan melakukan kegiatan tour ke tempat destinasi atau *culinary* yang di rekomendasikan oleh hotel dan seorang *Navigator* harus bertindak sigap dan tangkas dalam membantu tamu sesuai dengan apa yang mereka butuhkan.

Tamu *Elite Member* dibedakan menjadi 6 kategori yaitu *Basic Member*, *Silver Elite Member*, *Gold Elite Member*, *Platinum Elite Member*, *Titanium Elite Member* dan yang Paling atas Tingkatannya yaitu *Ambassador Elite Member*. Dimana diantara semua member memiliki benefitnya masing-masing. Salah satu contohnya yaitu *Ambassador Elite Member* yang mendapatkan benefit *late checkout* sampai jam 6 sore, *early check in* dan juga *service* yang dilakukan oleh karyawan selama 24 jam serta mendapatkan *amenities* Jimbaran *Bay Boat* yang berisikan *wine* dan *macaron*.

Oleh karena itu, penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan di Renaissance Bali Uluwatu *Resort & Spa* karena ingin mengetahui bagaimana peran seorang *Navigator* dalam meningkatkan kinerja dalam menyambut

tamu, mendampingi tamu, menyiapkan dan mendistribusikan amenities untuk menyambut tamu tiba serta menangani tamu yang akan melakukan kegiatan tour ke tempat destinasi atau *culinary* yang direkomendasikan oleh hotel. Dan berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik mengambil judul tentang **“Peran Navigator Section Dalam Penanganan Elite Member Di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa”**

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 peran *Navigator* dalam menangani Elite Member di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa?.
2. Kendala apa saja yang dihadapi oleh peran seorang *Navigator* dalam menangani Elite Member di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa?.

C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Adapun Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir dapat dikemukakan sebagai berikut :

1. Tujuan Penulisan
 - a. Untuk mengetahui apa saja peran *Navigator* dalam menangani Elite Member di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.
 - b. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi oleh peran seorang

Navigator dalam menangani Elite Member Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

2. Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

a. Bagi mahasiswa

Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program Diploma III Perhotelan pada jurusan Pariwisata, di Politeknik Negeri Bali serta sebagai tolak ukur dalam penerapan teori yang sudah didapatkan di kampus dengan dunia industri.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penulisan ini, diharapkan dapat digunakan sebagai sumber bagi mahasiswa khususnya pada jurusan Pariwisata untuk Perhotelan maupun pihak lain yang membutuhkan dan sebagai sumber referensi yang nantinya dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan *Front Office*.

c. Bagi Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa

Diharapkan sebagai masukan dan pertimbangan untuk meningkatkan mutu pelayanan terhadap wisatawan pada Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa di masa yang akan datang.

D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir

Dalam pembuatan tugas akhir ini, metode yang digunakan adalah :

1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode yang digunakan oleh penulis untuk menyusun Tugas Akhir dalam memperoleh data, diantaranya adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan dan melakukan pekerjaan secara langsung seperti melihat cara Navigator Section dalam menyambut tamu, mendampingi tamu, menyiapkan dan mendistribusikan amenities untuk menyambut tamu tiba, menangani *request* tamu, mengantar tamu khususnya tamu Elite Member ke kamar, serta menangani tamu yang akan melakukan kegiatan tour ke tempat destinasi atau *culinary* yang direkomendasikan oleh hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

b. Metode Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengadakan kegiatan tanya jawab secara langsung kepada staf-staf senior terkait dengan *Navigator Section* di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

c. Metode Kepustakaan

Kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data dengan cara membaca dan mengutip literatur, buku-buku dan dokumen yang berhubungan dengan penulisan usulan proposal dan Tugas Akhir.

2. Metodologi dan Teknik Analisis Data

Metode dan teknik analisis data yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah teknik analisis deskriptif atau kualitatif, yaitu

memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data-data dan informasi mengenai peran seorang *Navigator* dalam penanganan Elite Member dalam menyambut tamu, mendampingi tamu, menyiapkan dan mendistribusikan amenities untuk menyambut tamu tiba, menangani *request* tamu, mengantar tamu ke kamar, serta menangani tamu yang akan melakukan kegiatan tour ke tempat destinasi atau *culinary* yang direkomendasikan oleh hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan yaitu:

Menggunakan metode formal dengan menyajikan analisis data dengan menyajikan data menggunakan tanda-tanda tertentu seperti foto, table dan lain-lain. Metode formal ini juga dibantu dengan teknik penggabungan antara kata-kata dan tanda. Selain itu, penulis juga menggunakan metode informal dengan penyaji analisis data dengan kata-kata biasa.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai Peran *Navigator Section* dalam penanganan Elite Member di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa, maka dapat disimpulkan bahwa Peran dari seorang *Navigator* dalam penanganan Elite Member di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa terdiri dari beberapa tahap antara lain yaitu Tahap persiapan, Tahap pelaksanaan dan Tahap akhir.

Hambatan pada seorang *Navigator* dalam penanganan Elite Member pada saat operasional kerja yaitu kurangnya jumlah karyawan *navigator* pada saat *occupancy* tinggi, kurangnya komunikasi yang dilakukan pada karyawan *Front Office* di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa, kedatangan tamu yang berubah pada saat melakukan *check in* di hotel, keberangkatan tamu yang berubah serta *complain* mengenai kamar juga salah satu hambatan dalam penanganan Elite Member, maka dari itu solusi dari seorang *navigator* menghadapi hambatan antara lain yaitu menambah jumlah karyawan yang akan *incharge* pada saat *occupancy* tinggi, menjaga komunikasi sesama karyawan *Front Office* lainnya serta melakukan *apologize* kepada tamu yang dimana biasanya diberikan *amenities* *apologize* kepada tamu yang mengalami *complain* terkait kamar.

C. Saran

Untuk mengoptimalkan peran, tugas dan tanggung jawab seorang *navigator* di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa dalam penanganan Elite Member, terdapat beberapa hal yang dapat disarankan antara lain :

1. Seorang *navigator* harus bisa mempersiapkan diri untuk memulai pekerjaan, karena dalam meningkatkan kinerja *Front Office* Departemen, seorang *navigator* akan langsung berhadapan dengan tamu dan melakukan komunikasi baik itu tamu *Elite Member*, VIP maupun tamu yang bukan VIP untuk mengetahui bagaimana kesan tamu selama menginap di hotel, dan bagaimana kesan tamu tersebut mengenai area atau tempat yang mungkin di rekomendasikan oleh seorang *navigator section* tersebut.
2. Menambah jumlah karyawan yang *in-charge* di *navigator* dengan cara merekrut *daily worker* maupun *trainee* sehingga dapat membantu mengurangi beban kerja *navigator* pada saat *occupancy* tinggi tapi tidak menambah beban biaya yang besar pada hotel.
3. *Loyalty Executive* harus lebih teliti dalam mengawasi bawahannya dan menjelaskan SOP dalam pelaksanaan operasional kerja kepada *trainee* atau *daily worker* yang baru bergabung sehingga tidak terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono dan Agus Sambodo. 2016. "Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel". Yogyakarta: Andi.
- Bagyono. 2012. Teori dan Praktik Hotel Front Office. Bandung: CV. Alfabeta.
- Desiana, E. (2014). *ANALISIS PERAN GUEST RELATION OFFICER PADA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN HOTEL ROYAL AMBARRUKMO YOGYAKARTA* (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- Ferdiani, R. M. (2018). *STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR GUEST RELATION OFFICER (GRO) DI ZAP CLINIC SURABAYA* (Doctoral dissertation, Politeknik NSC Surabaya).
- Hendrawati, N. L., & Sulistyani, A. PERANAN GUEST RELATION OFFICER PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT ANGSANA RESORT & SPA BINTAN. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 6(2), 1-15.
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1).
- Isdarmanto. 2017. Dasar-Dasar Kepariwisata dan Pengelolaan Destinasi Pariwisata. Yogyakarta: Gerbang Media Aksara dan StiPrAm.
- Maulanasari, A. R., & Asshofi, I. U. A. (2021, August). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Front Office Di Hotel Grasia Semarang. In *UNCLLE (Undergraduate Conference on Language, Literature, and Culture)* (Vol. 1, No. 1).
- Murni, Ni Gusti Nyoman Suci. 2017. Buku Ajar Reception. Denpasar: Swasta Nulus. Poewardaminta, W.J.S. 2018. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka.

Nazmi, M. N. (2017). *Peranan Receptionist Dalam Meningkatkan Pelayanan Tamu Pada Front Office Departement Di Mataram Square Hotel* (Doctoral dissertation, Universitas Mataram).

Nusaputra, D. (2012). Kualitas Front Office dalam Meningkatkan Pelayanan di Hotel Baron Indah Solo.

Yulanda, G., & BSI, E. D. H. P. A. (2017). Strategi guest relation officer dalam penanganan tamu yang menunggu pelayanan di hotel santika premiere Yogyakarta. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 8(1).