

TUGAS AKHIR

PROSEDUR PENANGANAN *CHECK IN GROUP* OLEH *RECEPTIONIST* DI ADIWANA UNAGI SUITES UBUD



I Made Anta Yasa

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

2023

TUGAS AKHIR

**PROSEDUR PENANGANAN
CHECK IN GROUP OLEH RECEPTIONIST
DI ADIWANA UNAGI SUITES UBUD**



Oleh
I Made Anta Yasa
NIM. 2015823266

PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS GIANYAR
2023

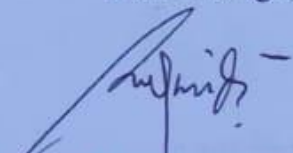
**PROSEDUR PENANGANAN
CHECK IN GROUP OLEH RECEPTIONIST
DI ADIWANA UNAGI SUITES UBUD**

Oleh
I Made Anta Yasa
NIM 2015823266

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

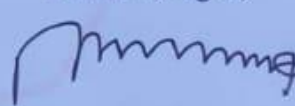
Disetujui oleh :

Pembimbing I,



Dra. Made Ruki, M.Par
NIP 196210061990102001

Pembimbing II,



I Wayan Yastika S.Pd.,M.Pd

Disahkan oleh Jurusan Pariwisata
Ketua,



Prof. NI Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

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

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

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Made Anta Yasa
NIM : 2015823266
Program Studi : DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
Kampus Gianyar

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“PROSEDUR PENANGANAN
CHECK IN GROUP OLEH RECEPTIONIST
DI ADIWANA UNAGI SUITES UBUD”**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Gianyar, Agustus 2023
Yang membuat pernyataan



Nama : I Made Anta Yasa
NIM : 2015823266
PS : DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul, “Prosedur Penanganan Check-In Group Oleh Receptionist Di Adiwana Unagi Suites Ubud” ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat kelulusan pendidikan DIII Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar. Tugas Akhir ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa bimbingan, petunjuk, dan dukungan dari berbagai pihak secara material dan spiritual.

Untuk itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih untuk pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini, diantaranya adalah :

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah mengantur dan memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu pada program studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan serta izin dalam penulisan tugas akhir ini.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par.,M.Par, selaku Ketua Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata yang telah mendukung dan memberikan izin dalam penulisan tugas akhir ini.
5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd.M.Pd selaku kordinator Politeknik Negeri Bali Kmapus Gianyar, yang sudah memberikan arahan dan izin dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Dra. Made Ruki, M.Par, selaku Dosen Pembimbing I, dan Bapak I Wayan Yastika, S.Pd.,M.Pd yang telah mendukung, membimbing, serta memberikan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir.
7. Bapak I Kadek Agus Bisena, selaku *General Manager* di Adiwana Unagi Suites Ubud yang telah memberikan izin kepada penulis untuk dapat melakukan penulisan tugas akhir berdasarkan informasi pada Adiwana Unagi Suites Ubud.
8. Bapak I Putu Sumartana, selaku *Assistant Manager* di Adiwana Unagi Suites Ubud karena telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk dapat melakukan penulisan tugas akhir berdasarkan informasi pada Adiwana Unagi Suites Ubud.
9. Bapak I Wayan Merta Guna, selaku *Front Office Manager* di Adiwana Unagi Suites Ubud yang dengan baik hati memberikan arahan dan pengalaman bagi penulis untuk dapat melaksanakan penulisan tugas akhir pada Adiwana Unagi Suites Ubud.
10. Seluruh staf Adiwana Unagi Suites Ubud khususnya pada *Front Office Department* dan rekan *trainee* karena selalu memberikan arahan dan pengalaman yang baru pada penulis hingga memberikan motivasi agar dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir

11. Bapak I Nyoman Subawa, Ibu Ni Nyoman Warsi, kakak, dan adik, selaku keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan dan motivasi agar dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini
12. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang selalu memberikan dukungan, motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Serta seluruh pihak lainnya, yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terima kasih atas dukungan dan partisipasinya dalam penyusunan Tugas Akhir ini, besar harapan agar Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Serta diharapkan pembaca dapat memberikan kritik dan saran yang bersifat membangun hingga dapat menyempurnakan tugas akhir ini.

Demikian yang dapat disampaikan, akhir kata penulis berharap agar tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
Gianyar, Juli 2023

I Made Anta Yasa

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	6
1. Tujuan Penulisan	6
2. Kegunaan Penulisan	6
D. Metodologi Penulisan	7
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	7
2. Metode dan Teknik Analisis Data	9
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Hotel	10
1. Pengertian Hotel	10
2. Klasifikasi Hotel	11
B. Front Office Departement	12
1. Pengertian <i>Front Office Departement</i>	12
2. Bagian dan peranan <i>Front Office</i>	14
C. Pengertian <i>Receptionist</i>	16
D. Pengertian <i>Check-in</i>	24
E. Pengertian <i>check-in Group</i>	25
F. Pengertian Prosedur	26
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	30
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan/Hotel	30

1. Lokasi perusahaan	30
2. Sejarah Perusahaan.....	30
B. Bidang usaha dan Fasilitas Hotel	31
1. Bidang Usaha Hotel.....	31
2. Fasilitas	32
3. Fasilitas makanan dan minuman	36
4. Fasilitas <i>yoga, swimming pool</i> dan <i>spa</i>	42
C. Struktur Organisasi.....	42
1) <i>Front Office Supervisor</i>	43
2) <i>Guest Service Agent</i>	43
3) <i>Assistant Front Office Manager</i>	43
5) <i>Bell Driver</i>	44
BAB IV PEMBAHASAN.....	45
A. Prosedur penanganan <i>Check-In Group</i> Oleh <i>Receptionist</i> Di Adiwana Unagi Suites Ubud	46
1. Tahap Persiapan	47
2. Tahap pelaksanaan	54
3. Tahap Akhir	60
B. Kendala dan Cara Mengatasi Penanganan <i>Check-In Group</i> oleh <i>Receptionist</i> di Adiwana Unagi Suites Ubud	61
1. Kamar tamu <i>group</i> belum siap	61
2. Tamu <i>Group Early Check-In</i>	62
BAB V PENUTUP.....	63
A. Simpulan.....	63
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Adiwana Unagi Suites.....	30
Gambar 3.2 <i>Club Room</i>	33
Gambar 3.3 <i>Unagi Suites Room</i>	34
Gambar 3.4 <i>Forest View Room</i>	35
Gambar 3.5 <i>Pool Acces Room</i>	35
Gambar 3.6 <i>Elys Kitchen Restaurant</i>	36
Gambar 3.7 <i>Elys Bar</i>	37
Gambar 3.8 <i>Tejas Spa</i>	38
Gambar 3.9 <i>Cooking Class</i>	39
Gambar 3.10 <i>Romantic Dinner</i>	40
Gambar 3.11 <i>Main Pool</i>	41
Gambar 3.12 <i>Yoga Shala</i>	42
Gambar 3.13 <i>Struktur Organisasi Front Office</i>	42
Gambar 4.1 <i>Penampilan Receptionist</i>	49
Gambar 4.2 <i>Front Office Counter</i>	50
Gambar 4.3 <i>Komputer</i>	51
Gambar 4.4 <i>Mecin EDC</i>	51
Gambar 4.5 <i>Kalkulator</i>	52
Gambar 4.6 <i>Safety Box</i>	52
Gambar 4.7 <i>Telephone</i>	53
Gambar 4.8 <i>Key Encoder Machine</i>	53
Gambar 4.9 <i>Printer</i>	54
Gambar 4.10 <i>Alat Tulis</i>	54
Gambar 4.10 <i>Front Office Team are greeting the guest</i>	55
Gambar 4.11 <i>Reservation Chart Tamu Group From Indonuka Agent</i>	56
Gambar 4.12 <i>Pasport Tamu Group Dalam Registration Form</i>	57
Gambar 4.13 <i>Reservation Tour Leader From Indonuka Group</i>	58

Gambar 4.14 *Update Guest Stay Data On System*..... 60



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pulau Bali merupakan salah satu pulau pariwisata di Indonesia yang memiliki keindahan alam dan kebudayaan lokal baik itu tradisional maupun modern. Pulau Bali menjadi salah satu tempat tujuan wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara untuk berlibur, karena keindahan alamnya dan terdapat berbagai kebudayaan yang menarik. Pulau Bali juga terkenal dengan pulau yang memiliki berbagai jenis hiburan, kuliner, dan keramahan masyarakatnya. Banyak akomodasi pariwisata yang ditawarkan di Pulau Bali dengan berbagai strategi promosi agar dapat menarik minat wisatawan untuk berkunjung. Hal ini membuat persaingan bisnis di industri perhotelan semakin ketat, salah satu faktor yang sangat penting dalam bisnis perhotelan adalah kepuasan tamu yang berkunjung. Kepuasan tamu sangat penting karena dapat mempengaruhi citra dan reputasi sebuah hotel serta berdampak pada kesuksesan bisnis perhotelan itu sendiri. Untuk menciptakan kepuasan tamu yang maksimal, sebuah hotel harus menerapkan prosedur yang baik dan konsisten dalam setiap aspek layanan yang diberikan kepada tamu.

Salah satu hotel di Bali dan berada di wilayah Ubud adalah Adiwana Unagi Suites. Adiwana Unagi Suites Ubud merupakan hotel berbintang lima yang terletak di Jl. Suweta No. 88 Bentuyung Sakti Ubud, tempatnya yang strategis terletak dekat dari Ubud *Center* dan mudah dijangkau. Hotel Adiwana Unagi Suites Ubud memiliki

berbagai departemen antara lain *Front Office, Food and Beverage Service, Food and Beverage product, Housekeeping, Engineering, Accounting, Sales and Marketing, dan Human Resources*. Semua departemen ini memiliki tugas yang sangat penting dalam menunjang operasional hotel agar berjalan dengan baik, salah satu departemen yang mempunyai peran yang sangat penting dalam memberikan kesan yang baik untuk kepuasan tamu yaitu *Front Office Department* khususnya *reception*.

Reception merupakan bagian dari *front office department* yang berada di bagian paling depan dan bertanggung jawab langsung dalam melayani proses *check-in* dan *check-out* tamu hotel, memberikan informasi tentang fasilitas dan aktivitas yang terdapat di hotel, menjawab semua pertanyaan dari tamu, menangani keluhan dari tamu dan sekaligus menangani pembayaran. Seorang *receptionist* bertugas untuk memberikan kesan pertama dan terakhir (*first and last impression*) yang baik kepada tamu. Selain harus memiliki pengetahuan yang luas, penampilan dan sikap yang baik seperti kepribadian yang ramah dan suka menolong akan membuat tamu merasa lebih puas dan nyaman saat dilayani. Pelayanan prima oleh seorang *receptionist* akan membuat tamu memiliki kesan atau pengalaman yang sangat baik dan mungkin akan kembali berkunjung untuk kesekian kalinya.

Pada saat melakukan pengamatan di bagian *reception* Adiwana Unagi Suites Ubud, *receptionist* sudah melakukan prosedur penanganan *check-in* dengan baik dan sudah sesuai dengan standar prosedur yang telah diberikan seperti, *receptionist* di Adiwana Unagi Suites Ubud sudah menyambut tamu dengan baik dan ramah, *receptionist* sudah membantu tamu untuk mengisi form registrasi, *receptionist* sudah menjelaskan semua fasilitas dan aktivitas yang terdapat di Adiwana Unagi Suites

Ubud, dan *receptionist* juga sudah membantu tamu untuk membawa barang bawaan tamu ke kamar. Hal tersebut akan membuat tamu merasa puas saat dilayani dan akan membuat tamu memiliki kesan yang baik saat pertama kali berkunjung. Hal ini dibuktikan dengan sering adanya *comment* dari tamu hotel mengenai puasanya tamu terhadap pelayanan *receptionist* di Adiwana Unagi Suites Ubud.

Selain proses *check in* individu, *receptionist* di Adiwana Unagi Suites Ubud juga memiliki prosedur dalam penerimaan *check-in group*. Penerimaan *check-in group* merupakan prosedur penerimaan tamu secara berkelompok atau dalam jumlah banyak yang akan datang secara bersamaan. *Receptionist* di Adiwana Unagi Suites Ubud sudah memiliki prosedur atau langkah langkah dalam penerimaan *check-in group* yang sudah dirancang secara khusus seperti, *receptionist* menyiapkan terlebih dahulu data nama tamu untuk menyesuaikan dengan kamar yang akan ditempati atau biasa disebut dengan *rooming list* yang bisa didapatkan langsung melalui *tour leader* dari tamu *group* tersebut, dengan menyiapkan *rooming list*, *receptionist* di Adiwana Unagi Suites Ubud dapat mempermudah dalam membagi tamu yang datang bersamaan dan bisa langsung mendapatkan data tamu setiap kamarnya. Hal tersebut pasti akan membuat proses *check-in group* berjalan dengan lancar demi kepuasan dan kenyamanan tamu saat pertama kali berkunjung.

Namun, masih terdapat beberapa permasalahan atau kendala yang mungkin terjadi dalam prosedur penanganan *check-in group* oleh *receptionist* di Adiwana Unagi Suites Ubud seperti, masih terdapat kemungkinan kesalahan data tamu pada *rooming list* yang diberikan oleh *tour leader*, misalnya perubahan *last minute* daftar nama tamu pada *rooming list* yang tidak di informasikan kembali oleh *tour leader*, dan terdapat

juga kesalahan penulisan nama, atau nomor identitas tamu. Kesalahan tersebut pasti akan menghambat waktu pada saat proses *check-in group*, dimana *receptionist* harus membenahi kesalahan data pada *rooming list* terlebih dahulu agar sesuai dengan identitas tamu dengan nomor kamar yang akan ditempati. Selain permasalahan tersebut, terdapat juga hambatan antara *receptionist* dengan *housekeeping* dalam menyiapkan kamar yang harus *ready* secara bersamaan untuk tamu *group*, dimana jarak *check-out time* dengan *check-in time* tidak terlalu jauh, jadi hal tersebut akan menjadi hambatan dalam proses *check-in group*, jika pada saat itu banyak kamar yang belum bisa diselesaikan pada waktu yang bersamaan. Masalah tersebut tentunya dapat membuat proses *check-in group* menjadi tidak efisien dan mungkin tamu akan merasa waktunya terbuang, dan pasti akan menurunkan kualitas pelayanan dari *receptionist* di Adiwana Unagi Suites Ubud.

Dari permasalahan atau kendala tersebut, masih diperlukan penambahan atau pengembangan mengenai prosedur atau langkah-langkah yang harus dipersiapkan oleh *receptionist* di Adiwana Unagi Suites Ubud sebelum menangani *check-in group*. Dengan demikian, *receptionist* di Adiwana Unagi Suites Ubud akan memiliki prosedur penerimaan *check-in group* yang baik dan profesional. Proses ini dilakukan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik oleh *receptionist* khususnya dalam menangani *check-in group* di Adiwana Unagi Suites Ubud.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka disadari bahwa pentingnya suatu prosedur dalam melayani tamu, khususnya prosedur dalam menangani *check-in group* di Adiwana Unagi Suites Ubud untuk kepuasan dan kenyamanan semua tamu yang berkunjung. Melihat hal ini, dibuatlah tugas akhir ini

dengan judul “**Prosedur Penanganan *Check-In Group* Oleh *Receptionist* Di Adiwana Unagi Suites Ubud**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang tersebut maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini sebagai berikut :

1. Bagaimanakah prosedur penanganan *check-in group* oleh *receptionist* di Adiwana Unagi Suites Ubud?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi oleh *receptionist* dalam menangani *check-in group* di Adiwana Unagi Suites Ubud dan cara mengatasinya?

C. Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, tujuan penulisan ini akan menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan maka tujuan penulisan tugas akhir ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui prosedur penanganan *check-in group* oleh *receptionist* di Adiwana Unagi Suites Ubud.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh *receptionist* dalam menangani *check-in group* di Adiwana Unagi Suites Ubud dan bagaimana cara mengatasinya

D. Manfaat Penulisan

Manfaat penulisan ini antara lain sebagai berikut :

1. Bagi Mahasiswa

- a. Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III Pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang pariwisata.
 - b. Mengetahui secara detail tentang prosedur penanganan *check-in group* oleh *receptionist* di Adiwana Unagi Suites Ubud.
2. Bagi Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar
- a. Sebagai referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca mengenai pariwisata khususnya pada bidang perhotelan.
 - b. Digunakan untuk mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide dan gagasan melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa dalam membuat buku ajar mengenai *front office department* khususnya mengenai standar prosedur *receptionist* dalam menangani *check in group* dalam hotel.
3. Bagi Perusahaan
- a. Sebagai panduan tambahan dalam meningkatkan pelayanan bagi pihak hotel, khususnya dalam prosedur penanganan *check-in group* oleh *receptionist* di Adiwana Unagi Suites Ubud.
 - b. Dapat mengetahui penyebab kendala atau hambatan dalam penanganan *check-in group* oleh *receptionist* di Adiwana Unagi Suites Ubud dan mengetahui tindakan yang tepat untuk mengatasi kendala atau hambatan tersebut.

D. Metodologi Penulisan

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode dan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi, metode wawancara, dan studi kepustakaan. Menurut Sugiyono (2019:194) pengumpulan data berdasarkan tekniknya, yaitu:

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 hotel Adiwana Unagi Suites Ubud dalam menangani *check in group*, dan harus tetap mempertahankan kualitas pelayanannya.

b. Metode Wawancara (*interview*)

Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan cara adanya komunikasi hingga diskusi antara dua hingga beberapa orang *staff* dan manajemen pada *department front office* di Adiwana Unagi Suites Ubud. Pada metode wawancara ini, penulis kiranya akan memberikan beberapa pertanyaan yang mungkin tidak bisa ditemukan pada saat melaksanakan metode observasi dengan beberapa orang terkait pada masalah pelayanan khususnya pada *reception* di departemen *front office*.

c. Studi Kepustakaan

Metode ini merupakan pengumpulan informasi yang bertujuan untuk mencari data, informasi melalui dokumen, seperti dokumen tertulis, maupun gambar seperti

foto-foto. Hasil dari metode ini semakin mendukung keaslian atau keyakinan mengenai bagaimana permasalahan yang diangkat oleh penulis pada tugas akhir.

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 didapatkan selama kegiatan berlangsung dan kemudian akan dibuat pada laporan tugas akhir.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Setelah metode pengumpulan data hingga analisis data sudah 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 lampuran, foto-foto, yang dapat digunakan sebagai bukti dalam penulisan.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan di bab IV pada Tugas Akhir yang berjudul Prosedur Penanganan *Check-In Group* Oleh *Receptionist* Di Adiwana Unagi Suites Ubud dapat ditarik beberapa simpulan berdasarkan dengan beberapa tahapan yang perlu dilalui serta kendala yang ditemui oleh seorang *receptionist*, sebagai berikut :

Penanganan *Check In Group* meliputi beberapa proses atau tahapan antara lain Tahap persiapan merupakan tahap awal yang harus dilakukan oleh seorang *receptionist* sebelum memulai pekerjaannya. Tahap pelaksanaan merupakan tahapan yang dilakukan oleh seorang *receptionist* pada saat menangani *check in group* serta tahap akhir.

B. Saran

Berdasarkan hasil praktik kerja lapangan selama 6 (enam) bulan pada bagian Receptionist di Adiwana Unagi Suites, terdapat saran yang mungkin dapat dipertimbangkan bagi perusahaan, yaitu terus memberikan layanan yang terbaik pada tamu, meng-update foto kamar terbaru pada online travel agent, melakukan pemeriksaan menyeluruh pada kamar, dan menyiapkan kamar sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

DAFTAR PUSTAKA

Bagyono. (2008). *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.

Glodarium online 2023. *Tinjauan pustaka*. Diakses pada 7 juli 2023

<http://eprints.polsri.ac.id/9614/3/BAB%20II.pdf>

Prakoso. (2017). *Front Office Praktis*. Yogyakarta: Gava Media.

PrasetyoAji. (2017). *Front Office Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja*.

Yogyakarta: Gava Media.

Sambodo Bagyono. (2006). *Dasar - Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: Andi.

Sujatno Bambang. (2011). *Hotel Courtesy*. Yogyakarta: Andi.

Sulastiono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI