

TUGAS AKHIR

PENANGANAN CHECK-IN SAMPAI CHECK-OUT TAMU ELITE MEMBER OLEH AMBASSADOR DI RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT AND SPA



POLITEKNIK NEGERI BALI

Komang Rosa Lindayani

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN CHECK-IN SAMPAI CHECK-OUT
TAMU ELITE MEMBER OLEH AMBASSADOR
DI RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT AND SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Komang Rosa Lindayani
NIM 2015823044

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

**PENANGANAN CHECK-IN SAMPAI CHECK-OUT
TAMU ELITE MEMBER OLEH AMBASSADOR
DI RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT AND SPA**

Oleh
Komang Rosa Lindayani
NIM 2015823044

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

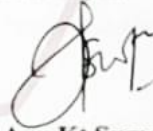
Disetujui Oleh:

Pembimbing I,



Dra. I Made Sudarmini, M.Agb.
NIP 196405261990032003

Pembimbing II,



Ida Ayu Kt Sumawidari, SE., M.Agb.
NIP 197205072005012001

Disahkan Oleh
Jurusan Pariwisata



Prof. Ni Made ... MATM., Ph.D.
NIP 19312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

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

Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Komang Rosa Lindayani
NIM : 2015823044
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir dengan judul :

**“Penanganan Check-In sampai Check-Out
Tamu Elite Member oleh Ambassador
di Renaissance Bali Uluwatu Resort and 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, 14 Agustus 2023

Yang bertanda tangan



Nama : Komang Rosa Lindayani

NIM : 2015823044

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul Penanganan *Check-In* Sampai *Check-Out* Tamu *Elite Member* Oleh Ambassador Di Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan *Check-In* Sampai *Check-Out* Tamu *Elite Member* Oleh Ambassador Di Renaissance Bali Uluwatu Resort and 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 terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M. eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SSt.Par.,M.Par. selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus pembimbing pertama penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dra. I Made Sudarmini,M.Agb. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Ida Ayu Ketut Sumawidari, SE., M.Agb. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Martin Ehlers selaku General Manager di Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Ibu Laura Maria Fernandez selaku Training Manager di Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak Simon Eka Putra selaku Front Office Manager di Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.

10. Ibu Winarti selaku Section Manager di Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa yang selalu memberikan bimbingan kepada penulis serta motivasi selama penulisan tugas akhir.
11. Seluruh staff Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
12. Bapak I Gede Ketut Rai Mertayasa dan Ibu Ni Ketut Surtini, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
13. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

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

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

Badung, Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	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 Analisis	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Hotel	9
1. Pengertian Hotel	9
2. Klasifikasi Hotel.....	10
B. Front Office Department	13
1. Pengertian Front Office Department.....	13
2. Section di Front Office Department.....	14
3. Pengertian Karyawan (Ambassador).....	15
4. Tugas dan Tanggungjawab Ambassador di Front Office Department.....	16
5. Pengertian <i>Check In</i> dan <i>Check Out</i>	16
6. Pengertian <i>Elite Member</i>	17
7. <i>The Level of Marriott Bonvoy Membership and Benefit</i>	17
C. Tamu	20
1. Pengertian Tamu	20
2. Jenis-jenis Tamu.....	21

D. Pengertian Penanganan	23
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	23
A. Nama dan Lokasi Hotel	24
B. Sejarah berdirinya Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa	25
C. Struktur Organisasi Hotel	27
1. Tugas dan tanggungjawab masing-masing <i>section</i>	27
D. Kegiatan Usaha dan Fasilitas Hotel	31
1. Kegiatan Usaha	31
2. Fasilitas Hotel	31
BAB IV PEMBAHASAN	38
A. Penanganan <i>Check In</i> sampai <i>Check Out</i> Tamu <i>Elite Member</i>	38
1. Tahap Persiapan	39
2. Tahap Pelaksanaan	52
3. Tahap Penutup.....	65
B. Kendala yang dihadapi saat menangani Tamu <i>Elite Member</i>	66
1. Tamu <i>Elite Member</i> yang tidak memenuhi syarat untuk di <i>chatting</i> melalui aplikasi GXP	66
2. Tamu <i>Elite Member</i> yang tidak bisa berbahasa Inggris	67
3. Tamu <i>Elite Member</i> yang meminta <i>late check out</i>	67
BAB V PENUTUP	69
A. Simpulan	69
1. Penanganan <i>Check In</i> sampai <i>Check Out</i> Tamu <i>Elite Member</i>	69
2. Kendala yang dihadapi saat menangani Tamu <i>Elite Member</i>	70
B. Saran	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Logo Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa	24
Gambar 4.1 <i>Grooming</i> untuk perempuan.....	40
Gambar 4.2 Preferences Tamu <i>Elite Member</i>	42
Gambar 4.3 <i>Amenities</i> Tamu Silver Elite Member	43
Gambar 4.4 <i>Amenities</i> Tamu Gold Elite Member.....	44
Gambar 4.5 <i>Amenities</i> Tamu Platinum Elite Member	45
Gambar 4.6 <i>Amenities</i> Tamu Titanium Elite Member	46
Gambar 4.7 <i>Amenities</i> Ambassador Elite Member	47
Gambar 4.8 <i>RC</i> Tamu <i>Elite Member</i>	48
Gambar 4.9 Mengecek <i>Special Occasion</i> Tamu <i>Elite Member</i>	49
Gambar 4.10 Menyiapkan 2 Jenis Mesin EDC	50
Gambar 4.11 <i>Mobile Key</i> Untuk Tamu <i>Elite Member</i>	51

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3.1 Jenis Kamar.....	32
Tabel 3.2 Jenis <i>Function Rooms</i>	36

DAFTAR BAGAN

Isi	Halaman
Bagan 3.1 Struktur Organisasi Front Office Department.....	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa

Lampiran 2 Proses *Check In* sampai *Check Out* Tamu *Elite Member*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan oleh suatu individu atau kelompok ke suatu tempat yang bukan tempat tinggalnya untuk menghabiskan waktu bersama keluarga atau sanak saudara atau bahkan teman-teman untuk sekedar menghibur diri dari kelelahan saat bekerja. Namun seiring berjalannya waktu pariwisata juga dialihkan sebagai kegiatan bisnis dimana seseorang akan bertemu atau melakukan pertemuan dengan rekan bisnisnya di salah satu tempat yang bukan negaranya atau tempat mereka tinggal.

Dengan banyaknya kebutuhan seseorang untuk melakukan kegiatan pariwisata sehingga pariwisata menjadi salah satu industri yang memberi dampak yang besar untuk peningkatan pendapatan suatu negara. Pariwisata mengalami perubahan yang pesat diseluruh belahan dunia dan ini akan terus berkembang dengan perubahan gaya hidup, perkembangan teknologi dan transportasi yang akan menyebabkan orang-orang semakin mempunyai kemampuan untuk berwisata dan memiliki waktu luang lebih banyak untuk melakukan suatu perjalanan.

Namun pandemi Covid 19 telah banyak merugikan masyarakat khususnya di sector pariwisata baik yang bekerja di bidang pariwisata maupun yang melakukan perjalanan wisata untuk berlibur. Namun setelah melewati hampir 2 tahun, kini

pariwisata sudah kembali pulih dan sudah banyak juga wisatawan asing yang melakukan perjalanan wisata ke mancanegara.

Indonesia menjadi salah satu tujuan wisata yang paling menarik diseluruh dunia karena memiliki banyak sekali budaya, bahasa dan adat istiadat yang berbeda-beda di setiap daerahnya. Bali merupakan salah satu provinsi yang ada di Indonesia yang terkenal dengan keragaman budaya dan adat istiadat sehingga Bali menjadi salah satu daya tarik yang paling terkenal di seluruh dunia. Bali juga dikenal sebagai “ Pulau Dewata” dan “ Pulau Seribu Pura” dengan julukan itulah Bali banyak sekali dikunjungi oleh wisatawan asing selain itu Bali juga sangat terkenal dengan pantainya yang sangat indah.

Dengan pesatnya perkembangan pariwisata di Bali sehingga pelayanan penyediaan akomodasi pun akan semakin meningkat karena akomodasi merupakan hal yang paling utama untuk menunjang pariwisata. Peran akomodasi sangat penting untuk untuk wisatawan yang datang dari belahan dunia, sebagai tempat menginap untuk para wisatawan yang berlibur.

Hotel merupakan salah satu akomodasi utama yang akan dicari oleh para wisatawan. Kenyamanan, keindahan dan kelengkapan fasilitas akan sangat diinginkan oleh para wisatawan apalagi setelah mereka melakukan perjalanan yang jauh. Oleh karena itu hotel akan berlomba-lomba untuk menyediakan fasilitas yang nyaman bagi para wisatawan. Di Bali banyak sekali didirikan hotel mulai dari hotel Melati hingga kelas hotel bintang 5. Semua hotel tersebut memiliki tingkatan fasilitas yang berbeda-

beda. Menurut Badan Pusat Statistik Provinsi Bali pada tahun 2021 hotel di Bali yang masih beroperasi sekitar 403 hotel mulai dari hotel bintang 1 hingga hotel bintang 5.

Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa merupakan salah satu hotel bintang 5 yang ada di Bali terletak di Jl. Pantai Balangan No. 1, Ungasan, Kuta Selatan, Badung. Hotel ini merupakan urutan ke 2 dari 35 hotel yang ada di Ungasan menurut Trip Advisor Ranking. Hotel ini telah lulus uji protokol untuk tetap beroperasi di tengah pandemi covid 19 ini dan sekarang semakin berkembang pesat setelah 2 tahun mengalami penurunan akibat pandemic covid 19. Resort yang mewah terletak diatas tebing dimana bangunannya seperti terasering dengan pemandangan laut juga hutan. Selain itu lobby hotel ini memiliki atap yang berbentuk seperti tempurung kura-kura. Memiliki jarak tempuh sekitar 30 menit ke Bandara I Gusti Ngurah Rai Denpasar. Selain itu hotel ini juga sangat dekat dengan berbagai tempat wisata yang terkenal di Badung yaitu GWK, Pantai Pandawa, Pantai Melasti, Savaya Beach Club. Selain itu hotel ini juga memiliki beach club yang terletak di Pantai Pandawa yang bernama Roosterfish Beach Club.

Adapun departemen yang ada di hotel ini yaitu Front Office Department, Beverage and Food Department, Styling Departement, Spa and Recreation Department, Sales and Marketing Department, Event Department, Finance Department, Loss Prevention Departement, and Engineering Department dengan tugas dan tanggungjawabnya masing-masing.

Front Office Department merupakan departemen paling depan yang bertanggungjawab melayani tamu dari pertama tamu datang hingga tamu tersebut

meninggalkan hotel, jadi front office menjadi *first impression* sekaligus *last impression* tamu saat menginap. Jadi segala sesuatu yang dibutuhkan oleh tamu selama tamu menginap akan diketahui pertama kali oleh bagian front office sekaligus bertanggungjawab meneruskan informasi tersebut ke departemen lain yang bersangkutan. Mempunyai beberapa section yaitu Front Desk Agent (FDS), Delighted To Serve (DTS), Bellman, dan Loyalty and Navigator lengkap dengan tugas dan tanggungjawabnya masing-masing.

Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa merupakan bagian dari Marriot Properti sehingga operasionalnya pun akan mengikuti standar yang ditetapkan oleh Marriot Properti salah satunya yaitu cara mengangai tamu yang mempunyai atau sudah bergabung dengan Marriot Bonvoy Membership. Ada 6 tingkatan atau level dalam Marriot Bonvoy Membership yaitu *Y1 (Basic)*, *M1 (Silver)*, *X1 (Gold)*, *P6 (Platinum)*, *X4 (Titanium)*, *X5 (Ambassador)*. Tamu yang baru bergabung dengan Marriot Bonvoy Membership akan mendapat gelar *Y1* dan semakin sering tamu tersebut menginap di Marriot Property maka semakin cepat juga mereka naik level akan semakin cepat. Setiap tamu yang memiliki member akan mendapat *amenities* yang spesial dari hotel tempat mereka menginap dan biasanya tidak ada standar untuk *amenities*, itu tergantung hotel tempat mereka menginap.

Di Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa bagian di Front Office yang menangai tamu member mulai dari *pre arrival* sampai *after departure* ada 2 section yaitu Front Desk Agent yang bertugas dalam proses *check-in* dan *check-out* serta Loyalty dan Navigator yang bertugas menyiapkan semua kelengkapan dan kebutuhan

tamu selama menginap , dimana masing-masing *section* tersebut kita kenal dengan istilah Ambassador, selain itu mereka harus memastikan bahwa tamu yang tinggal tersebut mendapat pengalaman yang berbeda dari yang lainnya, karena hotel ini mempunyai prinsip bahwa setiap tamu yang menginap harus mendapat “*experience*” yang baru dan bisa *explore* lebih banyak tentang Uluwatu. Hal lain yang membuat penulis tertarik mengangkat judul ini yaitu cara penanganan tamu elite member yang berbeda daripada penanganan tamu yang bukan elite member, dimana pada saat proses *check-in* tamu *elite member* akan ditemani oleh section loyalty navigator selain oleh section reception jadi tamu *elite member* dijadikan tamu yang spesial. Selain itu juga untuk tamu *elite member* mendapat *welcome amenities* di kamarnya.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat pembahasan tentang “ Penanganan *Check-in* sampai *Check-out* Tamu *Elite Member* oleh *Ambassador* di Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa”, dimana nantinya apa yang penulis jabarkan dalam Tugas Akhir ini bisa menjadi referensi untuk tambahan belajar bagi adik tingkat serta bahan referensi bagi para dosen untuk bisa membandingkan teori yang ada di kampus dengan kenyataan yang ada di lapangan.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah penanganan *check in* sampai *check out* tamu *elite member* oleh Ambassador di Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa?

2. Kendala apa sajakah yang dihadapi oleh Ambassador saat menangani tamu *elite member* di Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui penanganan tamu *elite member* oleh Ambassador di Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa.
- b. Untuk mengetahui kendala apa sajakah yang dihadapi oleh Ambassador saat melayani tamu *elite member* di Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa.

2. Kegunaan Penulisan

- a. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil dari penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk belajar bagi adik tingkat nanti dan sebagai bahan perbandingan teori yang ada di kampus dengan kenyataan di lapangan dalam mengajar bagi para dosen.

- b. Bagi Mahasiswa

Hasil penulisan tugas akhir ini diharapkan bisa menjadi persyaratan kelulusan bagi penulis untuk mendapat gelar Diploma III di Politeknik Negeri Bali serta dapat menambah pengetahuan penulis mengenai bagaimana menjadi seorang *loyalty* untuk kedepannya bisa penulis jadikan bahan untuk mencari pekerjaan setelah lulus.

c. Bagi Perusahaan

Hasil penulisan tugas akhir ini penulis harap bisa menjadi referensi saran untuk meningkatkan pelayanan dan mengatasi hambatan yang dihadapi saat melayani tamu di Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Metode observasi salah satu bentuk metode penulisan dalam pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung pada objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Dalam hal ini penulis melakukan pengamatan secara langsung di lapangan dan juga terlibat dalam beberapa proses dalam menangani tamu elite member di Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa.

b. Metode Wawancara

Dalam metode ini penulis melakukan wawancara secara langsung dengan senior penulis yaitu *Ambassador* yang menangani langsung tamu *elite member* mulai dari *pre-arrival* sampai *after departure*.

c. Metode Perpustakaan

Merupakan metode pengumpulan data dengan mendapatkan informasi dengan mengutip literatur, membaca buku-buku, dokumen, dan mencari informasi melalui internet yang berkaitan dengan isi dari tugas akhir ini.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan penulis dalam menganalisis data adalah metode deskriptif yaitu dengan cara memaparkan dan menguraikan data secara detail dan apa adanya seperti yang ditemukan di lapangan dan disesuaikan dari buku dan dari pendapat seseorang yang kompeten, yang berkaitan dengan prosedur penanganan *check-in* sampai *check-out* tamu *elite member* oleh *Ambassador* di Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisa

Metode dan teknik yang digunakan dalam menyajikan hasil analisis Tugas Akhir ini menggunakan metode formal yaitu menyajikan hasil analisis dengan tanda, table, gambar dan foto yang terkait. Dan metode informal yaitu menyajikan data hasil analisis dengan mendeskripsikan secara verbal (naratif) mengenai prosedur penanganan *check-in* sampai *check-out* tamu *elite member* oleh *Ambassador* di Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai Penanganan *Check In* sampai *Check Out* Tamu *Elite Member* di Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa, maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut :

1. Penanganan *Check In* sampai *Check Out* Tamu *Elite Member* oleh Ambassador di Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa terdiri dari 3 tahapan yaitu :
 - a. Tahap persiapan yang meliputi : persiapan diri mulai dari grooming yang rapi, menggunakan pakaian yang rapi dan bersih, datang tepat waktu dan selalu tersenyum saat melayani tamu serta tahap persiapan di tempat kerja mulai dari mempersiapkan segala keperluan sebelum tamu datang untuk *check in*.
 - b. Tahap pelaksanaan yang meliputi : menangani proses *check in* tamu *elite member* dimana kita sebagai Ambassador akan menjadi kesan pertama tamu saat tiba di hotel oleh karena itu wajib bagi Ambassador memiliki kemampuan yang lebih baik dari segi pengetahuan maupun keterampilan, melayani tamu selama tinggal dengan menyediakan informasi agar tamu bisa menjelajahi area hotel, serta menangani proses *check out* dimana kita bisa menanyakan pada tamu mengenai bagaimana kesehariannya selama tinggal dan apakah tamu senang atau malah komplin.

- c. Tahap penutup yang meliputi : proses melakukan *realase* kartu kredit tamu agar tamu bisa menggunakan kartu kreditnya yang sempat di *block* untuk *deposit* serta menyimpan dokumen tamu yang sudah *check out*.
2. Kendala yang dihadapi selama melakukan Penanganan *Check In* sampai *Check Out* Tamu *Elite Member* di Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa
 - a. Tamu *Elite Member* yang tidak memenuhi syarat di aplikasi Marriott Bonvoy yang menyebabkan kita tidak bisa *chatting* tamu untuk menanyakan jam kedatangannya. Solusinya yaitu menyiapkan segala keperluan untuk proses *check in*, jadi kita bisa menerima tamu kapan saja.
 - b. Tamu *Elite Member* yang tidak bisa berbahasa Inggris. Solusinya yaitu tetap berusaha melayani tamu dengan baik dan dengan menggunakan bahasa tubuh atau alat bantu seperti *google translate*.
 - c. Tamu *Elite Member* yang meminta *late check out* namun tidak ada ketersediaan kamar. Solusinya yaitu menjelaskan kepada tamu dengan sopan dan meminta maaf jika kita tidak bisa memberikan *late check out* kepada tamu sesuai dengan harapan mereka karena tidak ada ketersediaan kamar.

B. Saran

Untuk meningkatkan pelayanan dan mengoptimalkan kinerja Ambassador dalam Penanganan *Check In* sampai *Check Out* Tamu *Elite Member* oleh Ambassador di Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa, maka penulis menyarankan beberapa hal :

- a. Saat mempersiapkan kedatangan tamu elite member, namun tamu tersebut tidak eligible untuk bisa kita *chatting*, maka hal-hal yang ingin kita tanyakan kepada

tamu bisa kita tanyakan pada saat tamu tersebut sudah tiba di hotel, jadi kita tetap bisa memberikan pelayanan yang terbaik pada tamu *elite member*.

- b. Pada saat proses *check in*, Amabassador sebaiknya menekankan lebih dalam lagi mengenai proses *late check out* bahwa *late check out* hanya bisa diberikan berdasarkan ketersediaan tamu, jadi hal tersebut dapat meminimalisir komplin dari tamu.
- c. Menyediakan pelatihan bahasa asing seperti bahasa Korea atau bahasa Mandarin, sehingga karyawan dapat setidaknya menangani tamu Korea dan China tanpa kesulitan karena terkendala bahasa, jadi kendala dalam menangani tamu yang tidak bisa berbahasa Inggris dapat diatasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. 2016. *Hotel Front Office*. Bandung. Penerbit Alfabeta
- Chair, Ira Meirina, dan Heru Pramudia. 2017. *Hotel Room Division Manajemnt*. Depok. Penerbit Kencana
- Fadhli, Aulia. 2018. *Manajemen Hotel Syariah*. Yogyakarta. Penerbit Gava Media
- Karyawan. 2016. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. Diakses melalui <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/karyawan> 12 Juli 2023
- Komar, Richard. 2014. *Manajemen Perhotelan*. Jakarta. Penerbit PT. Gramedia Widiasarana Indonesia
- Membership Levels and Benefit. 2023. Diakses melalui <https://www.marriott.com/loyalty/member-benefits.mi> 12 Juli 2023
- Penanganan. 2016. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. Diakses melalui <http://eprints.polsri.ac.id/6121/3/BAB%20II.pdf> 7 Juli 2023
- Putri, E. D. H. 2018. *Pengantar akomodasi dan restoran*. Deepublish
- Suwena, I Ketut , dan I Gusti Ngurah Widyatmaja. 2017. *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata. Denpasar*. Penerbit Pustaka Larasan
- Tamu (Def 2). 2016. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. Diakses melalui <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/tamu> 7 Juli 2023
- Trianasari. 2019. *Kantor Depan Hotel*. Singaraja. Penerbit Undiksha Press
- Utama, I Gusti Bagus Rai. 2014. *Pengantar Industri Pariwisata*. Bali. Penerbit Buku Deepublish
- Yudiantara, N. 2018. Prosedur Penanganan Barang Bawaan Tamu FIT saat Check In oleh Bellman di Holiday Inn Resort Bali Benoa. Politeknik Negeri Bal

