

# **TUGAS AKHIR**

## **PENANGANAN TAMU CHECK-IN OLEH BUTLER DI GRAHA SANDAT VILA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Putu Nira Sariyanti**

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**TUGAS AKHIR**  
**PENANGANAN TAMU CHECK-IN OLEH BUTLER**  
**DI GRAHA SANDAT VILA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**  
**Ni Putu Nira Sariyanti**  
**NIM. 2015823038**

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN**  
**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**  
**2023**

**PENANGANAN TAMU CHECK-IN  
OLEH BUTLER  
DI GRAHA SANDAT VILA**

Oleh  
**Ni Putu Nira Sariyanti**  
NIM. 2015823038

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

Disetujui oleh:

Badung, 15 Juli 2023  
Pembimbing II.

Pembimbing I,



**Kanah, S.pd, M.Hum**  
197004121998022001



**Dra. Made Ruki, M.Par**  
196210061990102001

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua,



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD**  
NIP. 196312281990102001



KEMENTERIAN 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](http://www.pnb.ac.id)

Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

### SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ni Putu Nira Sariyanti  
NIM : 2015823038  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali  
Dengan ini menyatakan tugas akhir dengan judul :

**“PENANGANAN TAMU CHECK-IN OLEH BUTLER DI GRAHA  
SANDAT VILA”**

Benar bebas 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, 15 Agustus 2023  
Yang Membuat Pernyataan



Nama : Ni Putu Nira Sariyanti  
NIM : 2015823038  
PS : DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul PENANGANAN TAMU CHECK-IN OLEH BUTLER DI GRAHA SANDAT VILA ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan Tamu Check-In Oleh Butler Di Graha Sandat Vila.

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 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. Kanah, S. Pd., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Dra. Made Ruki, M Par selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Nengah Suardika selaku Operasional Mananger yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di Graha Sandat Vila untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Ibu Erayani selaku Coordinator Villa di Graha Sandat Vila yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di Graha Sandat Vila untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Seluruh Staff Graha Sandat Vila yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
10. Bapak I Made Nastra dan Ni Nyoman Deni Antini, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
11. 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 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
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah .....</b>	<b>3</b>
<b>C. Tujuan dan Kegunaan Penulis .....</b>	<b>4</b>
1. Tujuan Penulisan .....	4
2. Kegunaan Penulisan .....	4
<b>D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....</b>	<b>5</b>
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....	5
2. Metode dan Teknik Analisis Data .....	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>7</b>
<b>A. Pengertian Hotel .....</b>	<b>7</b>
<b>B. Pengertian Vila .....</b>	<b>8</b>
<b>C. Pengertian Butler .....</b>	<b>9</b>
<b>D. Pengertian Penanganan .....</b>	<b>10</b>
<b>E. Pengertian Check-in.....</b>	<b>11</b>
<b>F. Tamu.....</b>	<b>12</b>



1. Pengertian Tamu.....	12
2. Jenis-jenis Tamu.....	13
<b>BAB III GAMBAR UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>14</b>
A. Nama dan Lokasi Vila.....	14
B. Sejarah Berdirinya Graha Sandat Vila .....	14
C. Kegiatan Usaha dan Fasilitas Vila.....	16
1. Kegiatan Usaha.....	16
2. Fasilitas Vila.....	16
D. Struktur Organisasi Vila.....	17
1. Tugas dan Tanggung Jawab masing-masing <i>section</i> .....	18
<b>BAB IV PEMBAHASA .....</b>	<b>25</b>
<b>A. Penganan Tamu Check-in Oleh Butler .....</b>	<b>25</b>
1. Tahap Persiapan .....	25
2. Tahap Pelaksanaan .....	30
3. Tahap Akhir.....	35
<b>B. Kendala yang dihadapi saat menangani Tamu Check-in.....</b>	<b>36</b>
1. Kamar masih berstatus dirty.....	36
2. Adanya kesalahan di bagian reservasi tentang tipe kamar .....	37
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>39</b>
A. Simpulan.....	39
1. Penanganan Tamu Check-in oleh Butler di Graha Sandat Villa .....	39
2. Kendala yang dihadapi saat menangani Tamu Check-in .....	39
B. Saran.....	40
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 3.1 Logo Graha Sandat Vila.....	16
Gambar 4.1 Grooming untuk perempuan .....	30
Gambar 4.2 Menyiapkan Laptop.....	32
Gambar 4.3 Menyiapkan Printer .....	32
Gambar 4.4 Menyiapkan Mesin EDC .....	33
Gambar 4.5 Menyiapkan Telephone .....	33

## **DAFTAR TABEL**

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 3.1 Jenis Kamar.....	17

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Guest List

Lampiran 2. *Double Check* dan *Check-in* Tamu

Lampiran 3 Memberikan *Registration Form*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

*Villa* merupakan sebuah tempat yang biasa digunakan untuk menginap atau bermalam dengan menawarkan keindahan *view* alam serta ketenangan bagi penghuninya. Sebagai sarana penunjang liburan, idealnya *villa* dibangun dengan memperhatikan berbagai macam aspek untuk bisa menarik wisatawan misalnya harus dilengkapi dengan fasilitas memadai, area bermain anak, kolam pemancingan, pemandangan yang indah serta sarana rekreasi lainnya. *Villa* adalah tempat tinggal sementara yang sekaligus digunakan sebagai tempat liburan dan umumnya terletak di luar daerah yang menawarkan pemandangan indah, suasana yang sejuk dan berada di pinggiran kota, tepi pantai, area pegunungan, danau, air terjun, dan lain-lain. *Villa* juga memiliki tujuan yang sama seperti hotel yaitu untuk mendapatkan keuntungan dengan menjual produk yang dimiliki di dalam hotel seperti, *food & beverage product*, *spa* dan produk-produk yang dapat menghasilkan *benefit* bagi *villa*.

Ubud adalah salah satu tempat wisata yang banyak dikunjungi wisatawan asing maupun local, dimana terdapat banyak tempat wisata yang bisa dikunjungi serta fasilitas akomodasi yang memadai dari yang bintang 1-5 salah satunya adalah *villa*. *Villa* yang ada di Ubud dirancang semenarik mungkin dan jauh dari hiruk pikuk kota dengan tujuan membuat tamu merasa nyaman. Salah satu *villa* yang ada di Ubud

yang memberikan kenyamanan dan ketenangan serta menyuguhkan pemandangan yang asri dan sejuk adalah Graha Sandat Vila. Terdiri dari 6 unit vila dengan kolam renang pribadi yang dirancang unik dan 1 vila untuk keluarga. Graha Sandat Vilas memiliki beberapa *department* yang menunjang *operasional villa* guna memberi pelayanan yang maksimal diantaranya, *Front Office Department* berada di *office* Pramana. Semua departemen saling berkaitan satu sama lain guna memaksimalkan kelancaran operasional vila, salah satu *department* yang berperan penting dalam operasional Vila Graha Sandat adalah *Butler*.

*Butler* mempunyai tugas memberikan layanan maksimal dan dapat memenuhi kebutuhan tamu dari sebelum kedatangan, saat kedatangan dan selama masa menginap. *Butler* terdiri dari 3 tugas yaitu *Front Office*, *Housekeeping* dan *Food & Beverage*. *Butler* di Graha Sandat Vila merupakan *butler independent* dimana mereka harus multitalenta, bertugas memberikan pelayanan yang maksimal dan dapat memenuhi kebutuhan tamu mulai dari menyiapkan kamar sebelum kedatangan tamu, menyambut kedatangan tamu, mengantar tamu ke kamar, menjelaskan tentang fasilitas kamar, membersihkan kamar tamu, membawa cucian tamu ke *laundry* dan menyiapkan sarapan. Penanganan tamu *check-in* oleh *Butler* di Graha Sandat Vila yaitu melakukan pengecekan daftar tamu yang telah melakukan pemesanan melalui PMS (*Property Management System*) disini menggunakan Omni Sistem, memberikan informasi ke staf yang lain mengenai profil tamu yang akan menginap, memastikan kesiapan kamar tamu sesuai pesanan dan juga menyiapkan segala kebutuhan apabila ada permintaan khusus dari pihak tamu seperti *flowerbath*, *honeymoon setup*, *floating*

*breakfast* dan masih banyak lagi yang lainnya. Lalu berkoordinasi dengan *driver* yang bertanggung jawab terhadap penjemputan di bandara jika dibutuhkan sesuai permintaan tamu, mempersiapkan *welcome amenities* yang disesuaikan dengan profil tamu. Setelah tamu sampai, *Butler* diharuskan menyapa tamu dengan hangat ketika tiba di hotel, menyuguhkan *welcome drink* kepada tamu, memastikan proses *check-in* tamu berjalan dengan lancar, mengecek barang bawaan tamu untuk memastikan bahwa tidak ada yang tertinggal di mobil sebelumnya, mengantar tamu ke kamar jika semua administrasi sudah dilengkapi, menjelaskan tentang fasilitas kamar dan memastikan bahwa tamu sudah mengetahui semua fasilitas kamar dan cara menggunakannya.

Dari uraian di atas penulis tertarik untuk mengangkat topik untuk dibahas dalam Tugas Akhir dengan judul “Penanganan Tamu *Check-in* oleh *Butler* Di Graha Sandat Vila”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah penanganan tamu *check-in* oleh *Butler* di Graha Sandat Vila?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi pada saat menagani tamu *check-in* oleh *Butler* di Graha Sandat Vila?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir**

### **1. Tujuan Penulisan**

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

- a. Untuk menjelaskan penanganan tamu *check-in* oleh *Butler* di Graha Sandat Vila
- b. Untuk mendiskripsikan kendala yang dihadapi pada saat menangani tamu *check-in* oleh *Butler* di Graha Sandat Vila dan solusinya

### **2. Kegunaan Penulisan**

Kegunaan penulisan ini antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa
  1. Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam beberapa bidang.
  2. Mengetahui secara detail tentang cara menangani tamu *check-in* dengan baik oleh *Butler*.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali
  1. Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan tentang *Butler*.
  2. Mengukur kemampuan mahasiswa dalam menangani hal-hal baru melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen



pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang menangani tamu *Check-in* oleh *Butler*.

c. Bagi Perusahaan

1. Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam menangani tamu *check-in*.
2. Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat melayani tamu *Check-in*

**D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

Dalam pembuatan tugas akhir ini, metode yang digunakan adalah :

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dan mencatat sesuai dengan data yang diperlukan, khususnya yang berkaitan dengan penanganan tamu *check-in* oleh *Butler* di Graha Sandat Vila

b. Metode Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara mewawancarai atau bertanya langsung kepada, *head manager* dan staf Graha Sandat Vila terhadap penanganan tamu *check-in*

c. Metode Kepustakaan

Pengumpulan data yang diperoleh dengan cara membaca buku-buku, menurut para ahli dan sumber yang berkaitan dengan pembuatan Tugas Akhir ini.

2. Metode Teknik dan Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan adalah Teknik analisis deskriptif, yaitu dengan cara memaparkan dan menguraikan mengenai penanganan tamu *check-in* oleh *Butler* di Graha Sandat Vila

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan Teknik penyajian data yang digunakan adalah dalam bentuk narasi yang menyajikan semua data secara jelas dan benar sesuai dengan penanganan tamu *check-in* oleh *Butler* di Graha Sandat Vila.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan pembahasan di BAB IV sebelumnya mengenai Penanganan Tamu *Check-in* oleh *Butler* di Graha Sandat Vila dapat disimpulkan pada tahap persiapan terdiri dari 2 bagian yaitu tahap persiapan diri dan tahap persiapan area kerja. Di tahap pelaksanaan terdiri dari beberapa bagian antara lain *welcoming and greeting the guest, offering help*, membawa barang bawaan tamu, mengantar tamu ke lobi, *asking reservation*, memberikan *registration form* untuk dilengkapi, meminjam *passport* atau *id card* tamu lainnya, mengulang pesanan tamu, mengantar tamu *check-in* ke kamar, menjelaskan fasilitas kamar dan *farewell* yaitu mengucapkan terimakasih kepada tamu karena sudah memilih Graha Sandat Vila sebagai tempatnya menginap. Selanjutnya di tahap akhir *butler* melakukan *update guest detail*.

Dalam memberikan pelayanan *Butler* tentunya akan dihadapi dengan berbagai kendala seperti kamar masih berstatus *dirty* dan adanya kesalahan pada bagian reservasi mengenai tipe kamar. Adanya kendala ini *Butler* dituntut harus menangani dengan profesional dan meminta maaf terlebih dahulu.

## **B. Saran**

Berdasarkan penjelasan mengenai hambatan, maka penulis menyarankan:

1. Departemen *Front Office* perlu meningkatkan hubungan kerjasama dengan departemen lain yang ada di villa untuk menghindari *miss communication*. Misalkan antara section reservasi dengan *Butler* dalam memberikan informasi tentang tamu yang akan *check-in*.
2. Seorang *Butler* harus sabar dalam menangani tamu *check-in* dengan reservasi. Apabila ada salah informasi yang masuk atau ada beberapa tamu reservasi yang *check-in* memiliki banyak permintaan dan pertanyaan sehingga menguji kesabaran *Butler* apalagi sudah diluar tentang villa. *Butler* dituntut harus selalu melayani tamu dengan baik dan ramah agar terkesan bagus.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono, 2016. *Teori dan Praktik: Hotel Front Office*. Bandung: Penerbit: Alfabet.
- Badudu, J.S. dan Sutan Mohammad Zain. 2015. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Chair, Ira Meirina dan Heru Pramudia. 2017, *Hotel Room Division Management*, Jakarta:Kencana
- Dwiyanti, Evik. 2018. Penanganan Tamu *Check-in* Tamu *Free Individual Traveler* oleh *Guest Service Agent* Pada Le Grande Hotel. Tugas Akhir, Badung : Politeknik Negeri Bali.
- Komar, Richard. 2014. *Hotel Management*. Jakarta : PT Grasindo.
- Lestari, Sri. 2016. *Excellent Hotel Operation*. Yogyakarta: Ekuilibria.
- Murni, Ni Gusti Nyoman Suci, 2017. “*Buku Ajar Reception*”. Denpasar: Swasta Nulus.
- Suantari, I.G.A.A.W., 2015. Villa Resort Di Tulamben Karangasem (*Doctoral dissertation, University Udayana*).
- Seniarta, I.W. (2014). *Kualifikasi Butler Di Bulgari Resort Bali*. 3, 79-94.
- Trinasari. 2019. *Kantor Depan Hotel*. Singaraja : Penerbit : Undiksha Press.
- Wisesa, I Made Panji. 2017. Penanganan Occupied Villa untuk Tamu VIP Pada Bulgari Resort Bali. Tugas Akhir. Badung : Politeknik Negeri Bali.