

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN PERMINTAAN TAMU
FREE INDIVIDUAL TRAVELER MELALUI KIPSU
OLEH *CONRAD SERVICE CENTRE OFFICER*
DI HOTEL CONRAD BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Krishna Bagaskara

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN PERMINTAAN TAMU
FREE INDIVIDUAL TRAVELER MELALUI KIPSU
OLEH *CONRAD SERVICE CENTRE OFFICER*
DI HOTEL CONRAD BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Krishna Bagaskara
NIM 2015823071**

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

**PENANGANAN PERMINTAAN TAMU
FREE INDIVIDUAL TRAVELER MELALUI KIPSU
OLEH CONRAD SERVICE CENTRE OFFICER
DI HOTEL CONRAD BALI**

Oleh
Krishna Bagaskara
NIM 2015823071

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. A. K. Werdika Damayanti, M.Par
NIP 1964050119900112001

Pembimbing II,



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

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua



Prof. Ni Made Ernawati, Ph.D.
NIP 1963122819900192001



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 di bawah ini:

Nama : Krishna Bagaskara
NIM : 2015823071
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN PERMINTAAN TAMU *FREE INDIVIDUAL TRAVELER*
MELALUI KIPSU OLEH *CONRAD SERVICE CENTRE OFFICER*
DI HOTEL CONRAD 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,



Nama : Krishna Bagaskara
NIM : 2015823071
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul Penanganan Permintaan Tamu Free Individual Traveler Melalui KIPSU Oleh Conrad Service Centre Officer di Hotel Conrad Bali ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan bagaimana Penanganan Permintaan Tamu Free Individual Traveler Melalui KIPSU Oleh Conrad Service Centre Officer di Hotel Conrad Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan namun berkat bantuan, bimbingan, motivasi, serta dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun secara tidak langsung kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis, kepada yang terhormat :

1. I Nyoman Abdi, SE, M. eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof Ni Made Ernawati, MATM, PhD, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di jurusan pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan penulis 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 yang telah memberikan penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dra. I.A Kade Werdika Damayanti, M.Par. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Ayu Dwi Yulianthi, SE., M.Si,Ak selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Kevin Girard selaku *General Manager Conrad Bali Resort and SPA* yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Hotel Conrad Bali.
8. Ibu Putu Ariyanti selaku *Learning and Development Manager* yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Hotel Conrad Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak Agung Yudi Setiawan selaku *Front Office Manager* yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
10. Bapak Made Sumantara, Bapak Arsendyas Tulangga, Bapak Agus Purba dan Bapak Erick Sanjaya selaku *Asisstant Manager Front Office* yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
11. Ibu Nyoman Yuliani, Ibu Rena Suadnyani, Ibu Mungga Lestari dan Ibu Dwi

Suardiathi selaku Conrad Service Centre Officer yang telah memberikan dukungan dan informasi terkait media komunikasi terpusat kipsu selama penulisan tugas akhir ini.

12. Seluruh karyawan *Front Office Department* di Hotel Conrad Bali yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk penyempurnaan tugas akhir ini.
13. Bapak I Kayan Sudana dan Ibu Ni Nyoman Wangi Asih selaku kedua orang tua penulis yang telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
14. Ibu Adela Hongningsih dan Ibu Lucia Prisca selaku pembimbing dan ibu asrama yang telah memberikan bantuan secara moril dan materiil kepada penulis selama menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
15. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang memberikan semangat, dukungan moral dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun penggunaan bahasa yang kurang tepat. Karena tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna penyempurnaan tugas akhir ini dan penulis berharap semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

ISI	HALAMAN
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	11
A. Latar Belakang Masalah.....	11
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir.....	6
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Hotel.....	9
B. Front Office Department	14
C. Tamu	17
D. Service Centre Officer.....	19
E. KIPSU	20
F. Penanganan	21
G. Permintaan	22
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	33
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	33
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	35
C. Struktur Organisasi Hotel.....	36
BAB IV PEMBAHASAN.....	53
A. Penanganan permintaan tamu Free Individual Traveler melalui KIPSU oleh Conrad Service Centre Officer di Hotel Conrad Bali	53

B. Hambatan dalam penanganan permintaan tamu <i>free individual traveler</i> melalui KIPSU oleh <i>Conrad Service Centre Officer</i> di Hotel Conrad Bali dan Cara mengatasinya.	69
BAB V PENUTUP.....	71
A. Simpulan	71
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Conrad Bali	23
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Front Office Department Conrad Bali	39
Gambar 4.1 Penampilan saat bekerja	51
Gambar 4.2 Persiapan peralatan kerja	52
Gambar 4.3 <i>Dashboard</i> KIPSU	53
Gambar 4.4 <i>Welcome messages</i> via <i>WhatsApp</i>	54
Gambar 4.5 Contoh <i>Welcome messages</i> via pesan reguler	55
Gambar 4.6 Contoh <i>Welcome messages</i> dengan bahasa tertentu	55
Gambar 4.7 <i>Opera Login</i>	57
Gambar 4.8 Tampilan Menu CTRL+F4	58
Gambar 4.9 Tampilan Reservasi tamu	59
Gambar 4.10 Tampilan menambahkan data diri tamu pada KIPSU	60
Gambar 4.11 Halaman utama <i>Amadeus service optimization</i>	60
Gambar 4.12 Beranda <i>website</i> Conrad Bali	61
Gambar 4.13 Permintaan mengenai <i>room service order</i>	62
Gambar 4.14 Permintaan mengenai <i>SPA appointment</i>	64
Gambar 4.15 Halaman <i>website</i> Conrad Bali pada menu SPA	65
Gambar 4.16 Permintaan mengenai <i>dinner reservation at RIN Restaurant</i> ..66	
Gambar 4.17 Tampilan <i>website</i> Conrad Bali pada <i>dining menu</i>	67
Gambar 4.18 Tampilan pada Suku menu	67
Gambar 4.19 Permintaan mengenai <i>Cabana reservation</i>	68
Gambar 4.20 Tampilan informasi terkait <i>Cabana</i>	69
Gambar 4.21 Permintaan mengenai <i>room amenities</i> berupa <i>towel</i>	69
Gambar 4.22 Tampilan pembuatan <i>job towel</i> pada <i>Amadeus service</i>	70
Gambar 4.23 <i>Courtesy</i> tamu yang tidak terhubung dengan KIPSU	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jenis-jenis kamar di Conrad Bali

Lampiran 2. Restoran dan Bar di Conrad Bali

Lampiran 3. *Wedding venue* di Conrad Bali

Lampiran 4. Area kerja Conrad Service Centre di Conrad Bali

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata adalah kegiatan perpindahan orang untuk sementara waktu ke destinasi diluar tempat tinggal dan tempat bekerjanya dan melaksanakan kegiatan selama di destinasi dan juga penyiapan-penyiapan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan mereka. Seiring berjalannya waktu, pariwisata berkembang dengan sangat pesat di berbagai negara di dunia. Selain sebagai sarana promosi wisata yang ada di suatu negara, pariwisata juga dapat mendatangkan devisa bagi suatu negara, termasuk Indonesia. Indonesia merupakan salah satu negara yang terkenal akan destinasi atau objek wisatanya yang beragam baik itu objek wisata alami maupun objek wisata buatan.

Hal ini dibuktikan dengan pariwisata menduduki peringkat ke-3 sebagai penyumbang pendapatan devisa negara terbanyak di Indonesia di setiap tahunnya, walaupun mengalami penurunan jumlah kunjungan wisatawan pada tahun 2020 - 2022 akibat dampak dari adanya Pandemi Covid-19. Namun, pada saat ini jumlah kunjungan wisatawan ke Indonesia mulai mengalami peningkatan dimana Bali menduduki peringkat tertinggi se-indonesia sebagai daerah dengan kunjungan wisatawan baik wisatawan domestik maupun wisatawan asing (mancanegara) terbanyak .

Dengan adanya peningkatan kembali kunjungan wisatawan domestik dan wisatawan asing ke Bali, maka perlu diimbangi dengan sarana dan prasarana yang memadai bagi wisatawan untuk tinggal sementara waktu.

Hotel merupakan salah satu bentuk akomodasi dan termasuk dalam sarana kepariwisataan yang kerap dicari oleh wisatawan baik wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara. Jumlah usaha akomodasi yang ada di Bali pada saat ini sebanyak 3.528 unit dengan jumlah 484 unit hotel berbintang.

Melihat adanya peningkatan jumlah kunjungawan wisatawan ke Bali, seluruh hotel di Bali mulai melakukan perubahan-perubahan dan inovasi untuk menarik wisatawan agar dapat menginap di hotel mereka. Mulai dari pelayanan yang memuaskan hingga ke penyiapan fasilitas yang beragam yang mampu memenuhi kebutuhan wisatawan ketika menginap sehingga memberikan rasa nyaman dan pengalaman yang luar biasa.

Conrad Bali sebuah hotel berbintang lima di Bali merupakan satu-satunya Conrad *Hotels* yang ada di Indonesia dibawah naungan *International Brand Hilton Worldwide*. Conrad Bali berlokasi di Jln. Pratama No 168 Tanjung Bena, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung. Conrad Bali merupakan sebuah resort yang dibangun dengan memiliki pemandangan langsung menghadap ke Samudra Hindia dan Pulau Nusa Penida. Karena lokasinya yang mudah diakses dari Bandar Udara Internasional Ngurah Rai menjadikan Conrad Bali sebagai resort pilihan favorit bagi wisatawan yang akan berlibur ke Bali. Dengan luas area sekitar 7,4 hektar Conrad Bali memiliki 368 kamar yang terletak di dua area dengan 308 kamar yang terletak di Conrad Resort dan 54 kamar yang terletak di area Conrad

Suite, 5 Conrad Pool Villa dan 1 Conrad Penthouse. Setiap kamar yang ditawarkan memiliki pemandangan berupa taman yang indah, kolam yang bersih dan menarik serta pemandangan Samudra Hindia yang menakjubkan disertai bayangan Pulau Nusa Penida yang hijau.

Memiliki *brand promise* “*Never Just Stay, Stay Inspired*” membuat Conrad Bali menjadikan tamu sebagai fokus utama. Kepuasan dan pengalaman tamu ketika menginap di Conrad Bali merupakan hal yang terpenting agar tamu tidak hanya datang untuk tinggal dan makan saja, namun mereka juga diharapkan dapat merasakan pelayanan yang luar biasa dan keramah-tamahan dari staf hotel Conrad Bali sehingga merasakan kehangatan seperti pulang ke rumah sendiri. Oleh karena itu, menjadi aspek yang sangat penting bagi setiap *team member* (staf hotel) untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap tamu selama tinggal di Conrad Bali.

Selama tinggal tamu memiliki banyak kebutuhan yang ingin dipenuhi oleh hotel. Untuk itu Conrad Bali memiliki seksi di departemen *Front Office* yang bertugas menangani permintaan tamu tersebut selama tinggal dan menginap di Conrad Bali. Seksi tersebut ialah telepon operator yang pada Conrad Bali dikenal dengan istilah *Conrad Service Centre*. Karyawan yang bertugas dibagian operator disebut *Conrad Service Center Officer*.

Aspek yang menjadi fokus utama *Conrad Service Centre* merupakan penanganan permintaan tamu selama menginap di Conrad Bali. Ada banyak jenis tamu yang datang dan menginap di Conrad Bali seperti *Free Individual Travelers (FIT)*, dan *Group Inclusive Tours (GIT)*. *Free Individual Travelers* merupakan

tamu atau wisatawan baik wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara yang melakukan perjalanan secara individu dan tidak terikat dengan rombongan maupun paket *tour*. *Group Inclusive Tour (GIT)* merupakan rombongan wisatawan yang melakukan perjalanan secara bersamaan dalam satu paket *tour*. Berdasarkan hasil wawancara dengan *Front Office Manager Conrad Bali* bahwa tamu *Free Individual Travelers (FIT)* merupakan salah satu jenis tamu yang sering ditemui di Conrad Bali dan ditangani oleh *Conrad Service Centre* jika melakukan permintaan.

Dalam memberikan *exceptional experience* (pengalaman yang luar biasa), *Conrad Service Centre* melakukan komunikasi dengan beberapa sarana komunikasi, selain menggunakan telepon, *Conrad Service Centre* juga menggunakan *platform/media* komunikasi terpusat yang bernama KIPSU. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu *Conrad Service Centre Officer* di Conrad Bali, bahwa media komunikasi yang sering digunakan selain melalui telepon ialah KIPSU, dimana KIPSU merupakan salah satu media komunikasi yang digunakan oleh seluruh hotel dibawah naungan *International brand Hilton Worldwide*, dimana selain digunakan untuk mengirim pesan, juga dapat mencantumkan beberapa media baik berupa gambar, alamat website dan sebagainya.

Salah satu jenis tamu yang sering menggunakan KIPSU sebagai media komunikasi selama masa tinggal di Conrad Bali ialah tamu *Free Individual Traveller*. Salah satu alasan yang mendasari hal ini yaitu kurangnya kemampuan berbahasa Inggris dari tamu *free individual traveller* itu sendiri sehingga mereka memilih untuk berkomunikasi melalui media komunikasi tertulis seperti KIPSU oleh

beberapa tamu yang jarang menggunakan bahasa Inggris seperti dari Korea, Jepang dan China. Komunikasi melalui KIPSU dapat berjalan secara fleksibel dimana dapat diakses oleh seluruh departemen hotel dan mampu diakses dimana saja dan kapan saja baik saat bekerja di hotel maupun pada saat dirumah, baik oleh *Conrad Service Centre Officer* maupun departement lain yang memiliki akses untuk login ke KIPSU. Namun demikian sering terjadi masalah, yang disebabkan karena keterbatasan *staff* dan fasilitas komputer. Ketika beberapa permintaan masuk disaat yang bersamaan sering kali tidak dapat ditangani dengan baik oleh *Conrad Service Centre*. Sehingga diperlukannya satu orang dari masing-masing departemen yang memiliki akses untuk *login* ke KIPSU, agar dapat membantu pekerjaan dari *Conrad Service Centre* dan juga dapat memberikan pelayanan yang tepat waktu kepada tamu yang melakukan permintaan.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diketahui bahwa penanganan permintaan tamu di *Conrad Bali* memerlukan penanganan yang serius dengan menggunakan *platform* khusus yang bernama KIPSU serta menurut penulis topik ini belum pernah dibahas sebelumnya sehingga penulis tertarik untuk menyusun tugas akhir mengenai proses penanganan permintaan tamu melalui KIPSU dengan judul “Penanganan permintaan tamu *Free Individual Traveler* melalui KIPSU oleh *Conrad Service Centre Officer* di Hotel *Conrad Bali*.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah proses penanganan permintaan tamu *free individual travelers* melalui KIPSU oleh *conrad service centre officer* di hotel Conrad Bali?
2. Apa sajakah hambatan yang dihadapi dalam penanganan permintaan tamu *free individual travelers* melalui KIPSU oleh *conrad service centre officer* di hotel Conrad Bali dan Cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan dari penulisan tugas akhir ini, yaitu :

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diruaikan sebagai berikut :

- a. Menjelaskan penanganan permintaan tamu *free individual travelers* melalui KIPSU oleh *conrad service centre officer* di hotel Conrad Bali.
- b. Menjelaskan hambatan yang dihadapi dalam penanganan permintaan tamu *free individual travelers* melalui KIPSU oleh *conrad service centre officer* di hotel Conrad Bali dan Cara mengatasinya.

2. Kegunaan Penulisan

Beberapa kegunaan penulisan tugas akhir ini sebagai berikut :

a. Bagi Mahasiswa Politeknik Negeri Bali

Diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan pembelajaran, khususnya untuk materi pada mata kuliah *reception* untuk mahasiswa jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

b. Bagi Mahasiswa

Penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan di program studi D3 perhotelan, juga sebagai tolak ukur kemampuan dalam penerapan teori yang didapatkan di kampus dengan pelaksanaannya di dunia industri. Melalui penulisan ini diharapkan dapat menambah wawasan serta informasi mengenai penanganan permintaan tamu *free individual travelers* melalui sebuah media komunikasi terpusat.

c. Bagi Conrad Bali

Melalui penulisan laporan ini diharapkan dapat menjadi salah satu masukan dalam meningkatkan pelayanan penanganan permintaan untuk tamu *free individual travelers* melalui KIPSU oleh *conrad service centre officer* di hotel Conrad Bali.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Tugas akhir ini dibuat dengan beberapa metode penulisan, sebagai berikut :

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu sebagai berikut :

a. Metode Observasi

Metode observasi merupakan metode pengumpulan data dengan mengamati, belajar serta terjun secara langsung dalam penanganan permintaan tamu melalui media KIPSU. Adapun yang menjadi objek observasi yaitu cara tamu dapat

terhubung dengan KIPSU, cara memeriksa kelengkapan data tamu, cara membalas pesan yang dikirimkan oleh tamu terkait permintaan, pertanyaan mengenai informasi hotel, serta cara mengaktualisasikan permintaan tamu ke masing-masing departemen yang terkait.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara yaitu metode pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara dengan *Front Office Manager* dan juga *Conrad Service Centre Officer* mengenai cara menangani permintaan tamu melalui media KIPSU.

c. Metode Studi Kepustakaan

Metode ini merupakan metode pengumpulan data dengan cara membaca berbagai literatur melalui beberapa website dan jurnal yang terkait dengan permasalahan yang dibahas.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan yaitu dengan metode analisis deskriptif yang merupakan metode analisis data dengan cara menguraikan data yang telah didapat mengenai penanganan permintaan tamu dengan langsung di hotel Conrad Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Adapun metode dan teknik penyajian hasil analisis yang digunakan yaitu metode informal dan metode formal. Metode informal yaitu metode penyajian hasil analisis data dengan kata-kata. Dan metode formal yaitu metode penyajian hasil analisis data dengan menggunakan bagan, gambar, tabel dan sebagainya.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pokok masalah yang dibahas pada Bab IV mengenai Penanganan permintaan tamu *Free Individual Traveler* melalui KIPSU oleh *Conrad Service Centre Officer* pada Hotel Conrad Bali dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Penanganan permintaan tamu *Free Individual Traveler* melalui KIPSU oleh *Conrad Service Centre Officer* pada Hotel Conrad Bali dapat dibagi menjadi 3 tahapan, diantaranya sebagai berikut :

a. Tahap persiapan

Tahap persiapan dari seorang *Conrad Service Centre Officer* di Conrad Bali dimulai dari persiapan diri, persiapan peralatan kerja yang akan digunakan seperti alat tulis berupa : buku, pulpen, pensil, penghapus, kertas dan komputer serta telepon. Selanjutnya seorang *Conrad Service Centre Officer* akan mengikuti *briefing* diawal *shift* sebelum memulai pekerjaannya. Sebelum memulai menangani permintaan tamu melalui KIPSU ada beberapa *website/platform* yang harus dibuka oleh seorang *Conrad Service Centre Officer* diantaranya ialah *Platform KIPSU, Opera system, Platform Amadeus service optimization* dan juga *Website Conrad Bali*.

b. Tahap pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan seorang *Conrad Service Centre Officer* akan menggunakan beberapa *website/platform* seperti *Opera system, Platform Amadeus*

service optimization dan juga *Website Conrad Bali* dalam menangani segala jenis permintaan tamu *Free individual traveller* pada KIPSU. Adapun beberapa jenis permintaan *Free individual traveller* yang ditangani oleh seorang *Conrad Service Centre Officer* pada KIPSU seperti : *room service order, airport transfer, SPA appointment, dinner reservation, cabana reservation, room amenities, dan luggages assistance.*

c. Tahap akhir

Pada tahap akhir seorang *Conrad Service Centre Officer* akan memastikan apakah tamu tersebut sudah dipenuhi permintaannya atau di Conrad Bali menyebutnya dengan istilah *courtesy*. Adapun pilihan *courtesy* yang dapat dilakukan oleh *Conrad Service Centre Officer* yaitu : *courtesy by call* yang merupakan langkah awal yang dapat dipilih oleh seorang *Conrad Service Centre Officer* beberapa menit setelah *job* pada *platform Amadeus service optimization* diselesaikan oleh departemen terkait. Namun, apabila tamu tidak berada di kamar maka seorang *Conrad Service Centre Officer* dapat melakukan *courtesy* melalui KIPSU.

2. Hambatan-hambatan saat menangani permintaan tamu *Free Individual Traveler* melalui KIPSU oleh *Conrad Service Centre Officer* pada Hotel Conrad Bali.

Adapun hambatan-hambatan yang dihadapi saat menangani permintaan tamu yaitu : adanya sistem *down* yang didasari oleh beberapa faktor seperti kesalahan dalam memasukan nomor telepon tamu, ruang penyimpanan terbatas dan tidak adanya pemberitahuan resmi dari pusat terkait pembaruan sistem dan adanya keterbatasan waktu dalam membalas pesan yang masuk.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan diatas terdapat beberapa saran yang ingin penulis sampaikan, diantaranya yaitu :

1. Diperlukan adanya pemberitahuan resmi dari pihak pusat penyelenggara KIPSU jika terdapat pembaruan sistem sehingga Conrad *service centre* tetap dapat memenuhi permintaan tamu melalui media lainnya seperti telepon.
2. Diperlukan adanya konfirmasi data diri kepada tamu sewaktu registrasi dengan *reception* untuk mengurangi jumlah pengiriman pesan melalui KIPSU dengan nomor telepon yang tidak valid atau kode telepon negara yang salah karena dapat mempengaruhi ruang penyimpanan yang berakibat kemunduran fungsi komputer yang mampu mempengaruhi kinerja KIPSU.
3. Dengan adanya keterbatasan waktu membalas pesan selama 180 detik diharapkan Conrad *service centre officer* dapat membalas pesan tamu dengan tepat waktu karena apabila terlambat akan berpengaruh pada *rating*/penilaian hotel pada *score* KIPSU APAC (Hilton hotel kawasan Asia-Pacific). Membalas pesan tamu dengan tepat waktu diperlukan supaya tidak terjadi penurunan kualitas pelayanan pada KIPSU dan juga membuat tamu tidak menunggu terlalu lama.

DAFTAR PUSTAKA

Febri, Surya. 2019. *Akomodasi Perhotelan*. Jawa Tengah : Desa Pustaka Indonesia. Ipusnas

Kementerian Pariwisata, POS dan Telekomunikasi. 1987. *Ketentuan usaha dan penggolongan hotel 1987*. Jakarta. KMPPT

Kusuma, P. 2017. *Pengantar Teori Pariwisata & Perhotelan*, Jogjakarta: Zahara Pustaka. Ipusnas

Lima negara dengan kunjungan tertinggi ke Bali. 2023. Antaranews Maret, 01, 2023, from <https://www.antaranews.com/berita/3420078/bps-catat-lima-negara-dengan-kunjungan-tertinggi-ke-bali-januari-2023.html>. Diakses pada 19 Maret 2023

Manajemen Pariwisata. 2022. Researchgate Desember, 22, 2022, From https://www.researchgate.net/publication/366288649_Manajemen_Pariwisata. Diakses pada 26 Maret 2023.

Novianti. 2019. *Industri Perhotelan*. Jawa Tengah: Desa Pustaka Indonesia. Ipusnas

Pengertian, fungsi dan tujuan pelayanan. 2021. Frobes.Id April, 7, 2021, from <https://forbes.id/pengertian-pelayanan-serta-tujuan-layanan/>. Diakses pada 18 Juni 2023.

Pengertian permintaan dan faktor-faktor yang mempengaruhi. 2021. Kompas.com Desember, 22, 2021. from <https://money.kompas.com/read/2021/12/26/215807526/pengertian-permintaan-dan-faktor-faktor-yang-mempengaruhinya>. Diakses pada 16 Juli 2023.

Pengertian, unsur, bentuk dan jenis wisata. 2019. Kajian Pustaka Desember, 14, 2019, from <https://www.kajianpustaka.com/2019/12/pariwisata-pengertian-unsur-bentuk-dan-jenis-wisata.html>. Diakses pada 15 Maret 2023.

Poewardaminta. W.J.S. 2018. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pusaka