

TUGAS AKHIR

PENANGANAN TAMU VIP
OLEH PORTER GREETER DI DROP ZONE AREA
THE APURVA KEMPINSKI BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

NI PUTU TRISNA DEWI

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN TAMU VIP
OLEH PORTER GREETER DI DROP ZONE AREA
THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Ni Putu Trisna Dewi
NIM 2015823132**

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

**PENANGANAN TAMU VIP
OLEH PORTER GREETER DI DROP ZONE AREA
THE APURVA KEMPINSKI BALI**

Oleh
NI PUTU TRISNA DEWI
NIM 2015823132

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Ketut Suarta, S.E., M.Si.
NIP 196309151990031002

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata



Prof. Ni Made Sri Astuti, S.TM., Ph.D.
NIP 1963111519900302001



POLITEKNIK NEGERI BALI

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 Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Putu Trisna Dewi
NIM : 2015823132
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN TAMU VIP
OLEH PORTER GREETER DI DROP ZONE AREA
THE APURVA KEMPINSKI 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, 18 Agustus 2023
Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Putu Trisna Dewi
NIM : 2015823132
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 dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “PENANGANAN TAMU VIP OLEH PORTER GREETER DI DROP ZONE AREA THE APURVA KEMPINSKI BALI” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Pendidikan Diploma III pada Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini ada beberapa kendala yang penulis hadapi, seperti pengumpulan data dan sumber acuan terkait yang terbatas. Berkat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak kendala itu dapat diatasi. Pada kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan penulis kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan di The Apurva Kempinski Bali.
3. Drs. Gede Ginaya, M.Si. selaku sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SSt.Par., M.Par. selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah membantu penulis dalam mengurus dokumen-dokumen penyusunan tugas akhir dan memberikan motivasi sehingga tugas akhir ini terselesaikan dengan baik.
5. Dra. Ni Made Sudarmini, M. Agb. selaku Dosen Pembimbing I Tugas Akhir dari penulis yang telah memberikan bimbingan, saran dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. I Ketut Suarta, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II Tugas Akhir dari penulis yang telah memberikan bimbingan, saran dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Ibu dan Bapak Dosen Pengajar Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah sabar mengajar dan membimbing penulis dengan banyak ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
8. Terima kasih kepada Bapak Harrison Tompodung selaku Human Resources Department The Apurva Kempinski Bali atas ilmu yang telah diberikan sehingga penulis dapat melakukan Praktek Kerja Lapangan dengan lancar.
9. Bapak Vincent Guiroment selaku General Manager di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan dan memperoleh informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
10. Terima kasih kepada Ibu Stefhannie Elicia selaku Front Office Manager yang telah memberikan pembelajaran, saran, motivasi dan semangat selama mengikuti Praktek Kerja Lapangan di The Apurva Kempinski Bali.

11. Terima kasih kepada Staff Front Office Department The Apurva Kempinski Bali yang telah membantu memotivasi dan memberikan tambahan pengalaman selama melakukan Praktek Kerja Lapangan.
12. Bapak I Nyoman Sulastra dan Ibu Ni Nyoman Setiawati, selaku orang tua yang sangat berjasa dan senantiasa memberikan dukungan serta doa selama penulisan tugas akhir ini.
13. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat, motivasi dan dukungan moral dalam penulisan tugas akhir ini.

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

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

Badung, 11 Agustus 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 LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	5
1. Tujuan Penulisan.....	5
2. Kegunaan Penulisan.....	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	7
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	7
2. Metode dan Teknik Analisis Data	7
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.....	14
1. Pengertian Front Office	15
2. Tugas dan Tanggung Jawab Front Office Department.....	16
C. Tamu	16
1. Pengertian Tamu	16
2. Jenis-Jenis Tamu.....	16
D. Penanganan	18
E. Porter Greeter.....	18
1. Pengertian Porter Greeter.....	18
2. Tujuan Porter Greeter	18

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	19
A. Lokasi dan Sejarah The Apurva Kempinski Bali	19
1. Lokasi The Apurva Kempinski Bali	19
2. Sejarah The Apurva Kempinski Bali	20
B. Bidang Usaha dan Fasilitas	21
1. Bidang Usaha	21
2. Fasilitas	22
C. Struktur Organisasi	30
BAB IV PEMBAHASAN.....	34
A. Penanganan Tamu VIP oleh Porter Greeter di Drop Zone Area The Apurva Kempinski Bali	35
1. Tahap Persiapan	36
2. Tahap Pelaksanaan	44
3. Tahap Akhir	51
B. Kendala - Kendala dan Solusi Porter Greeter dalam Menangani Tamu VIP di Drop Zone Area The Apurva Kempinski Bali	53
BAB V PENUTUP.....	55
A. Simpulan	55
B. Saran	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3. 1 Logo The Apurva Kempinski Bali	19
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Guest Relation Section.....	30
Gambar 4. 1 Mesin Fingerprint.....	36
Gambar 4. 2 Seragam Kerja Porter Greeter	38
Gambar 4. 3 Kempinski Highlight dan Daily Flash	39
Gambar 4. 4 Ipad dan Handy Talky	41
Gambar 4. 5 <i>Arrival, Departure, Luggage</i> dan <i>Valet Tag</i>	42
Gambar 4. 6 Menyambut Tamu di Drop Zone Area.....	46
Gambar 4. 7 Menginformasikan <i>Team Lobby</i>	48
Gambar 4. 8 Aplikasi Samfex	52

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3. 1 Jumlah Kamar Grand Deluxe, Suite dan Villa.....	22
Tabel 4. 1 Contoh <i>Transportation List</i>	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1a: *Welcoming and Sense of Arrival*

Lampiran 1b: Hotel The Apurva Kempinski Bali

Lampiran 2a: Kamar Grand Deluxe

Lampiran 2b: Kamar Cliff Suite

Lampiran 2c: Kamar Prestige

Lampiran 2d: Kamar Villa

Lampiran 3a: Struktur Organisasi Front Office Department

Lampiran 4a: Valet Desk

Lampiran 4b: Alat dan Bahan Pembersih

Lampiran 5a: *Contoh Arrival, Departure, Luggage, Valet Tag, Taxi Order Record and Valet Record Sheet*

Lampiran 5b: *Contoh Outside Food Disclaimer, Concierge Service dan Kartu Alamat Hotel*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bali adalah pulau kecil yang memiliki aset pariwisata berupa keindahan alamnya yang masih alami dan tujuan wisata yang sangat populer di seluruh dunia. Bali terkenal akan objek wisata, kehidupan malam yang semarak, pantai yang menakjubkan dan keindahan alamnya yang tak tertandingi. Oleh karena itu, Bali sangat terkenal sebagai tujuan wisata baik wisatawan lokal maupun mancanegara. Bali juga memiliki estetika alam yang luar biasa dan lengkap seperti gunung berapi, sawah berundak, seni yang unik, budaya dan keahlian pengrajin yang unik serta keramahan masyarakat lokal (Suryanti dan Indrayasa, 2021).

Perkembangan Pariwisata di Bali setiap tahunnya semakin berkembang, Menurut Badan Pusat Statistik hingga tahun 2022, sebanyak 5,47 juta wisatawan asing berkunjung ke Indonesia dan 377.276 wisatawan datang ke Bali. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa wisatawan yang berwisata ke Bali untuk liburan sangat diminati. Tingginya angka kunjungan wisatawan tentunya diimbangi dengan berbagai upaya untuk membentuk akomodasi agar kegiatan wisata berjalan lancar. Pemerintah juga telah menciptakan akomodasi wisata berupa hotel, pusat perbelanjaan, restoran, transportasi dan obyek-obyek pariwisata yang dibangun sedemikian rupa untuk menarik wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara (Simanjuntak et al, 2017).

Hotel adalah tempat penginapan yang terdiri dari satu kamar atau lebih, yang disewakan untuk umum pada waktu tertentu serta menyediakan makanan dan minuman untuk tamu (Hurdawaty dan Parantika, 2018). Produk hotel dan jasa pelayanan hotel sudah mulai dinikmati tamu pada saat melakukan *check in*. Selanjutnya ketika tamu tinggal dan menginap di kamar, makan dan minum di restoran hingga terakhir pada saat *check out*, keseluruhan merupakan produk hotel (Hermawan et al, 2018). Menurut Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, pada tahun 2022 terdapat 434 hotel di Bali. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa industri pariwisata di Bali berkembang sangat pesat dan setiap hotel berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang terbaik agar wisatawan merasa nyaman dan senang selama berwisata di Bali. Salah satu hotel tersebut adalah The Apurva Kempinski Bali, hotel bintang lima dengan tarif internasional. Berlokasi di Jalan Raya Nusa Dua Selatan, Kabupaten Badung, Bali.

Dalam operasionalnya, The Apurva Kempinski Bali selalu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada setiap wisatawan yang berkunjung. Berbicara mengenai pelayanan, The Apurva Kempinski Bali tepatnya pada Departemen Front Office menerapkan pelayanan prima. Pelayanan prima merupakan kegiatan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan yang diharapkan oleh pengunjung (Nugraha dan Ananda, 2022). Pelayanan yang baik akan membawa keuntungan yang besar bagi hotel dan profesionalisme dalam penanganan tamu sangat penting demi membentuk citra yang baik bagi hotel itu sendiri. Hotel ini juga memiliki departemen yang mendukung suksesnya sebuah hotel dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing.

Front Office merupakan pihak yang berhubungan pertama kali dengan tamu, dimulai dari pemesanan kamar, saat kedatangan tamu ke hotel, hingga pada saat tamu akan meninggalkan hotel (Abbott et al dalam Setijograha, 2019). Dalam tugas penjualan Front Office dibantu oleh beberapa bagian ruang lingkup kerja Front Office Department, diantaranya adalah *Reception*, *Reservation*, *Guest Relation Officer*, *Concierge* dan *Telephone Operator*. Setiap bagian Front Office Department tentunya memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda. Fungsi Departemen Front Office selain sebagai penerima tamu adalah meningkatkan pelayanan kualitas tenaga kerja yang baik, agar tamu mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Front Office sebagai pusat kegiatan hotel, karena mulai dan berakhirnya pelayanan berada di Front Office (Jannah, 2022).

Salah satu bagian yang membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dapat diandalkan, memiliki kemampuan menangani dan memberikan layanan kepada tamu adalah bagian *Guest Relation Officer* yang memiliki tugas dan tanggung jawab memberikan kenyamanan kepada tamu serta memiliki kewajiban memberikan segala informasi yang diinginkan tamu (Yulanda dan Putri, 2017). Tiga prinsip dasar melayani tamu yaitu sopan, ramah dan penuh perhatian ini tidak dapat dipisahkan dan telah terbukti menjadi kunci keberhasilan layanan yang memuaskan di sebuah hotel (Yulhaslinda, 2019). The Apurva Kempinski Bali memiliki empat tempat proses *check in* individu yang berbeda-beda tergantung tipe kamarnya dan tempat *group* yang khusus untuk melakukan proses *check in* demi kenyamanan tamu. Setiap tamu yang melakukan proses *check in* akan dibantu oleh *Guest Relation Officer* pada section Porter Greeter menuju registrasi area.

Semua tamu yang *check in* di The Apurva Kempinski Bali merupakan tamu VIP maka hotel tidak akan membeda-bedakan tamu yang akan datang yang membedakan adalah tempat proses *check in*, kode tamu VIP dan penanganannya. Pelayanan yang baik terhadap semua tamu VIP dapat menjadikan tamu sebagai media promosi dan pencitraan terhadap hotel yang dapat meningkatkan tingkat kunjungan tamu (Rahayu et al, 2016). Mengingat interaksi karyawan dengan tamu adalah krusial, maka sangat penting bagi manajemen untuk memastikan pengelolaan pada bagian *Guest Relation Officer* yaitu section Porter Greeter untuk lebih memperhatikan komunikasi dan pelayanan yang baik dengan tamu.

Porter Greeter memiliki tugas menyambut tamu ketika datang ke hotel dan mengantarkan tamu untuk melakukan proses *check in* ke registrasi area, sehingga seorang Porter Greeter dapat meningkatkan komunikasi berbahasa Asing dengan tamu dan memperkaya karakteristik dengan tamu. Selain itu seorang Porter Greeter juga dapat memberikan kesan pertama yang baik kepada tamu, sehingga tamu merasa lebih diperhatikan, dihargai dan membuat tamu menjadi lebih tertarik untuk menginap kembali. Keberhasilan Porter Greeter akan memberikan peluang yang lebih besar untuk meningkatkan citra baik hotel dan lebih dikenal oleh masyarakat. Hal ini sudah terbukti di Tripadvisor seorang Porter Greeter sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan hotel (lampiran 1a). Melihat bahwa penanganan tamu VIP oleh Porter Greeter sangat penting yang akan mempengaruhi kesan pertama tamu terhadap hotel, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul tugas akhir **“Penanganan Tamu VIP oleh Porter Greeter di Drop Zone Area The Apurva Kempinski Bali”**.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah penanganan tamu VIP oleh Porter Greeter di Drop Zone Area The Apurva Kempinski Bali?
2. Apa saja kendala-kendala dan solusi oleh Porter Greeter dalam menangani tamu VIP di Drop Zone Area The Apurva Kempinski Bali?

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

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

- a. Untuk mengetahui penanganan tamu VIP oleh Porter Greeter di Drop Zone Area The Apurva Kempinski Bali.
- b. Untuk mendeskripsikan kendala-kendala dan solusi oleh Porter Greeter dalam menangani Tamu VIP di Drop Zone Area The Apurva Kempinski Bali.

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan dari 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.
 - 2) Mengetahui secara detail tentang penanganan tamu VIP oleh Porter Greeter di Drop Zone Area The Apurva Kempinski Bali.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali
- 1) Menjadi referensi tambahan di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan pembaca khususnya dalam bidang Front Office Department.
 - 2) Penulisan tugas akhir ini dapat menjadi tolak ukur dalam mengetahui kemampuan mahasiswa dan mengembangkan potensi yang dimiliki.
- c. Bagi The Apurva Kempinski Bali
- 1) Sebagai bahan referensi dan masukan tambahan bagi pihak hotel yang nantinya dapat dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang memuaskan dan profesional kepada semua tamu hotel.
 - 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan kendala saat penanganan tamu VIP oleh Porter Greeter di Drop Zone Area The Apurva Kempinski Bali.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut:

- a. Metode Observasi, yaitu suatu metode dan teknik penulisan data dengan mengamati, belajar dan melibatkan diri secara langsung ke dalam industri perhotelan, sehingga melalui pengamatan ini penulis mendapatkan informasi lengkap sesuai dengan kenyataan di lapangan.
- b. Metode Wawancara, yaitu suatu metode dan teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara secara langsung dengan narasumber seperti manager, supervisor dan daily worker dengan cara menggunakan teknik catat dan rekam.
- c. Studi Kepustakaan, yaitu suatu metode dan teknik pengumpulan data dengan membaca literasi atau kegiatan membaca melalui beberapa media yang relevan seperti buku-buku mengenai industri pariwisata, majalah, catatan ataupun artikel yang terpercaya di internet.
- d. Dokumentasi, yaitu suatu metode dan teknik pengumpulan data dengan mempelajari data-data yang telah didokumentasikan berupa foto-foto kegiatan.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang penulis gunakan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif. Metode analisis deskriptif kualitatif adalah suatu metode analisis dengan menggunakan teknik memaparkan masalah dan menggunakan data-data yang diperoleh selama Praktik Kerja Lapangan di Front Office Department The Apurva Kempinski Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

- a. Metode Formal, yaitu suatu metode penyajian hasil analisis dengan menggunakan tanda atau lambang-lambang tertentu seperti angka, tabel, gambar dan foto.
- b. Metode Informal, yaitu suatu metode penyajian analisis data dengan menggunakan kata-kata yang biasa tujuannya adalah untuk memberikan kesan rinci pada sebuah laporan.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pada bab pembahasan di atas maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan Tamu VIP oleh Porter Greeter di Drop Zone Area The Apurva Kempinski Bali dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu sebagai berikut:
 - a. Tahap persiapan yang terbagi menjadi dua yaitu persiapan diri dan persiapan area kerja. Persiapan ini dilakukan agar operasional dapat berjalan dengan baik.
 - b. Tahap pelaksanaan yang terbagi menjadi tiga yaitu mengucapkan salam dengan menggunakan nama tamu, selanjutnya menawarkan bantuan kepada tamu dan menginformasikan kepada *team lobby*, kemudian mengantarkan tamu dan mengucapkan selamat tinggal.
 - c. Tahap Akhir memastikan semua barang tamu lengkap sesuai dengan informasi pada penggunaan Samfex yang terdapat pada komputer dan menginformasikan kepada Bellman untuk barang *check in*.
2. Kendala - Kendala yang dihadapi dalam menangani tamu VIP beserta dengan cara penanganannya, antara lain:
 - a. Tamu kurang mampu berbicara dalam Bahasa Inggris. Penanganannya adalah menggunakan Bahasa Isyarat atau menggunakan alat bantu google translate.
 - b. Kurangnya petugas Porter Greeter yang incharge. Penanganannya adalah meminta support dari departemen lain dan daily worker saat hotel high season.

- c. Keterlambatan pengiriman barang tamu. Penanganannya adalah mengecek status kamar tamu, ketika sudah mendapatkan kamar maka Bellman dapat mengirimkan barang tamu.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan penulis mengenai kendala yang dialami oleh Porter Greeter maka penulis mengemukakan beberapa saran untuk The Apurva Kempinski Bali khususnya pada Front Office Department. Adapun saran-saran yang dapat penulis sampaikan sebagai berikut:

1. Petugas *Guest Relation Officer* khususnya Porter Greeter tetap meningkatkan dan mempertahankan attitude yang baik kepada tamu karena Porter Greeter memiliki kesan pertama ketika kedatangan tamu, disarankan juga pihak hotel membuatkan kelas kursus Bahasa Inggris, Jepang dan Mandarin kepada daily worker dan training untuk meningkatkan komunikasi dengan tamu.
2. Ketika high season disarankan untuk membuatkan daftar-daftar waktu kedatangan barang tamu, agar tidak terjadi komplain akibat keterlambatan pengiriman barang ke kamar, sehingga tamu merasa senang dan diperhatikan karena barang tamu sampai dengan tepat waktu. Seorang Porter Greeter disarankan juga untuk lebih meningkatkan kerjasama dengan section yang lain agar dapat memberikan pelayanan yang profesional kepada tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Chair, I. M., & Pramudia, H. (2017). *Hotel Division Management*. Jakarta Kencana.
- Damiyana, D., & Sari, D. M. (2020). Tugas dan Tanggung Jawab Staff Front Office Pada Rumah Sakit Mekarsari. *Jurnal Lentera Bisnis*, 9(1).
- Febryani, L. & Puspasari, D. (2017). Analisis Kinerja Resepsionis dalam Layanan Tamu di Front Office Department Hotel Sahid Surabaya. *Jurnal Administrasi Perkantoran*, 5(1).
- Hadi, W. (2014). Peranan Front Desk Agent dalam Membentuk Citra Positif di Dunia Perhotelan. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata dan Budaya*, 5(2).
- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality*. Pekalongan: PT Nasya Expanding Management.
- Hurdawaty & Parantika. (2018). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Ivana, N. F., Taufiq, R., & Gusnadi, D. (2023). Tinjauan Operasional Front Office Departement di Hyatt Regency Yogyakarta. *eProceedings of Applied Science*, 8(6).
- Jannah, S. F. (2022). *Ta: Standar Operasional Prosedur Front Office Department Hotel Xyz Bintang 3 Di Yogyakarta* (Doctoral Dissertation, Politeknik Negeri Lampung).
- KBBI, (2023) *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (KBBI). [Online, diakses tanggal 25 April 2023]
- Muhammad, F., & Ibrahim, M. (2015). Peran Porter Terhadap Tamu yang Menginap Pada Hotel Ibis Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa (Jom) iBidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2(2).
- Nugraha, R. N., & Ananda, A. (2022). Peran Reception dalam Memberikan Pelayanan Prima Kepada Pengunjung Hotel Mercure Jakarta Pantai Indah Kapuk. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 6(1).
- Poerwadarminta, W. J. S. (2018) *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Prianka, W. G., & Par, M. M. (2023). Industri Perhotelan. *Pengantar Bisnis Pariwisata: Perhotelan, Food and Beverage Service, dan Pengembangan Destinasi Wisata*.

- Rahayu, Y. C., Ajie, M. S. U., & Akiriningsih, T. (2016). Analisis Pengaruh Strategi Pengelolaan Pelayanan Tamu VIP Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di Hotel Novotel Solo. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 12(1).
- Sanjang, Julia, Wenas. (2016). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Front Office Department dan Citra Hotel. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 3(1).
- Setijograha, V. P. (2020). *Peranan Departemen Front Office (FO) di Harris Hotel Batam Center* (Doctoral dissertation, Universitas Internasional Batam).
- Setyoatmodjo, K., & Rusdiana, R. P. (2023). Strategi Greeter dalam Meningkatkan Pelayanan Prima untuk Meminimalisir Komplain di Abhayagiri Restaurant Yogyakarta. *Jurnal Nusantara*, 6(1).
- Simanjuntak, B. A., Tanjung, F., & Nasution, R. (2017). *Sejarah Pariwisata: Menuju Perkembangan Pariwisata Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Statistik, B. P. (2022). *Perkembangan Pariwisata Provinsi Bali*. Denpasar: Badan Pusat Statistik Provinsi Bali.
- Sujatno. (2016). *Hotel Management: Pengelolaan Hotel*. Surabaya: SIC
- Suryanti, P. E., & Indrayasa, K. B. (2021). Perkembangan Ekowisata di Bali:“Upaya Pelestarian Alam dan Budaya serta Pemberdayaan Masyarakat Lokal”. *Pariwisata Budaya: Jurnal Ilmiah Agama dan Budaya*, 6(1).
- Suwithi, N. W. (2013). *Industri Perhotelan Kelas X Semester 1*.
- Trianasari, Ph.D., CHE. (2019). *Kantor Depan Hotel*. Singaraja: Undiksha Press.
- Utama, I. G. B. R. (2016). *Pengantar Industri Pariwisata*. Deepublish.
- Wachidyah, W. (2017). Front Office Department dan Peranannya dalam Layanan Tamu Hotel. *Jurnal Bisnis Teknologi*, 4(1).
- 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).
- Yulhaslinda, Y. (2019). Strategi Peningkatan Kinerja Receptionist dalam Pelayanan Tamu di Nuansa Maninjau Resort Hotel. *Menara Ilmu*, 13(10).