

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN CHECK-IN MARRIOTT BONVOY  
MEMBERSHIP OLEH GUEST SERVICE AGENT  
DI LE MERIDIEN BALI JIMBARAN**



**Ni Luh Putu Eka Sri Artini**

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

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN CHECK-IN MARRIOTT BONVOY  
MEMBERSHIP OLEH GUEST SERVICE AGENT  
DI LE MERIDIEN BALI JIMBARAN**



Oleh  
**Ni Luh Putu Eka Sri Artini**  
**NIM 2015823101**

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

**PENANGANAN CHECK-IN MARRIOTT BONVOY  
MEMBERSHIP OLEH GUEST SERVICE AGENT  
DI LE MERIDIEN BALI JIMBARAN**

Oleh  
**Ni Luh Putu Eka Sri Artini**  
NIM 2015823101

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



**Ida Ayu Ketut Sumawidari, S.E., M.Ag**  
NIP 197205072005012001

Pembimbing II,



**Ayu Dwi Yulianthi, S.E., M.Si, Ak**  
NIP 198507152010122002

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua,



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.**  
NIP 196312281990102001



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

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

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Luh Putu Eka Sri Artini  
NIM : 2015823101  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN CHECK-IN MARRIOTT BONVOY  
MEMBERSHIP OLEH GUEST SERVICE AGENT  
DI LE MERIDIEN BALI JIMBARAN”**

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 : Ni Luh Putu Eka Sri Artini  
Nim : 2015823101  
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 MARRIOTT BONVOY MEMBERSHIP OLEH GUEST SERVICE AGENT DI LE MERIDIEN BALI JIMBARAN ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan Check-In Marriott Bonvoy Membership Oleh Guest Service Agent di Le Meridien Bali Jimbaran.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis 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 yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Ida Ayu Ketut Sumawidari, S.E., M.Agb. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah banyak memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Ayu Dwi Yulianthi, S.E., M.Si., Ak. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak David Stanton selaku General Manager di Le Meridien Bali Jimbaran yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Le Meridien Bali Jimbaran untuk mendukung penulisan tugas akhir ini,
8. Bapak I Putu Agus Fari Adnyana selaku Human Resources Department yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi kepada penulis untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak I Made Setiawan selaku Front Office Manager di Le Meridien Bali Jimbaran yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan motivasi selama penulisan tugas akhir ini.
10. Seluruh staff Le Meridien Bali Jimbaran yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
11. Bapak I Wayan Ada Aryana dan Ibu Ni Wayan Suyani selaku orang tua penulis yang telah memberikan semangat, cinta kasih, motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

12. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan yang telah memberikan dorongan dan dukungan selama 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 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>ii</b>  |
| <b>PERNYATAAN ORISINILITAS.....</b>                 | <b>iii</b> |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                          | <b>iv</b>  |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                             | <b>vii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                           | <b>ix</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                           | <b>x</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                        | <b>xi</b>  |
| <br>  |            |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                       | <b>1</b>   |
| A. Latar Belakang .....                             | 1          |
| B. Rumusan Masalah .....                            | 5          |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan .....              | 5          |
| 1. Tujuan Penulisan .....                           | 5          |
| 2. Kegunaan Penulisan .....                         | 5          |
| D. Metodologi 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          |
| <br>  |            |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>                  | <b>9</b>   |
| A. Hotel .....                                      | 9          |
| B. Front Office .....                               | 13         |
| 1. Pengertian Front Office .....                    | 13         |
| 2. Pengertian Guest Service Agent .....             | 16         |
| C. Check-In.....                                    | 17         |
| D. Marriott Bonvoy Membership .....                 | 17         |
| E. Penanganan.....                                  | 19         |
| <br>  |            |
| <b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>        | <b>20</b>  |
| A. Lokasi dan Sejarah Hotel.....                    | 20         |
| 1. Lokasi Hotel .....                               | 20         |
| 2. Sejarah Hotel .....                              | 20         |
| B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel.....            | 22         |

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| 1. Bidang Usaha Hotel .....        | 22 |
| 2. Fasilitas Hotel .....           | 23 |
| C. Struktur Organisasi Hotel ..... | 36 |

**BAB IV PEMBAHASAN..... 44**

|   |    |
|---|----|
| A. Penanganan Check-in Marriott Bonvoy Membership Oleh Guest Service Agent di Le Meridien Bali Jimbaran .....   | 44 |
| B. Hambatan-Hambatan yang dihadapi dan cara mengatasi hambatan dalam Penanganan Check-In Marriott Bonvoy Membership Oleh Guest Service Agent di Le Meridien Bali Jimbaran ..... | 63 |

**BAB V PENUTUP..... 66**

|                   |    |
|-------------------|----|
| A. Simpulan ..... | 66 |
| B. Saran .....    | 67 |

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

| Isi  | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 3.1 Logo Le Meridien Bali Jimbaran .....  | 22      |
| Gambar 3.2 Struktur Organisasi Hotel.....        | 36      |
| Gambar 3.3 Struktur Organisasi Front Office..... | 37      |
| Gambar 4.1 System lightspeed.....                | 52      |
| Gambar 4.2 System Guest Experience Platform..... | 53      |
| Gambar 4.3 <i>Reservation</i> Mr. Halim.....     | 56      |
| Gambar 4.4 Guest Information .....               | 62      |
| Gambar 4.5 Welcome Benefit.....                  | 62      |

## DAFTAR TABEL

| Isi                                | Halaman |
|------------------------------------|---------|
| Tabel 3.1 Tipe Kamar .....         | 30      |
| Tabel 3.2 Restaurant dan Bar ..... | 32      |
| Table 3.3 Tipe Function Room ..... | 33      |

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Uniform Front Office Department
- Lampiran 2 : Receptionist Counter
- Lampiran 3 : Mesin *Printer*
- Lampiran 4 : Mesin *photocopy*
- Lampiran 5 : Mesin *Scanner*
- Lampiran 6 : Mesin EDC
- Lampiran 7 : Registration card
- Lampiran 8 : Welcome Benefit Letter
- Lampiran 9 : *Key Jacket* didalamnya berisi seperti: kunci kamar, Wi-Fi dan photo voucher
- Lampiran 10 : Hotel Information
- Lampiran 11 : Member Folder
- Lampiran 12 : *Welcome drink jamu*
- Lampiran 13 : *Welcome drink berry mojito*
- Lampiran 14 : *Classic Room*
- Lampiran 15 : Deluxe Lagoon View Room
- Lampiran 16 : Deluxe Lagoon Access Room
- Lampiran 17 : Aqua Studio Suites Lagoon View Room
- Lampiran 18 : Aqua Studio Suites Lagoon Access Room
- Lampiran 19 : Avant Garde One Bedroom Suites
- Lampiran 20 : Avant Garde Two Bedroom Suites
- Lampiran 21 : Aqua Sky Penthouse
- Lampiran 22 : Oceanic View Sky Villa

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pariwisata merupakan salah satu sektor andalan yang dapat dijadikan sebagai sumber devisa negara, selain itu mempunyai pengaruh besar dalam membangun perekonomian. Oleh karena itu, dapat memicu pertumbuhan ekonomi, terlebih dapat mendorong di berbagai negara untuk mengembangkan sektor pariwisata. Indonesia adalah salah satu negara yang mempunyai potensi wisata yang beragam, karena memiliki berbagai suku bangsa yang berbeda-beda sehingga dapat menciptakan dan mengembangkan industri pariwisata. Pariwisata Bali merupakan salah satu tujuan wisata yang terkenal di seluruh mancanegara karena memiliki keindahan alam dan budaya yang beraneka ragam yang menjadi daya tarik tersendiri bagi para wisatawan mancanegara.

Bali dikenal dengan sebutan Pulau Dewata karena jumlah penduduk Bali yang mayoritas beragama Hindu. Oleh karena itu, selain dikenal sebagai Pulau Dewata, Bali juga disebut dengan Pulau Seribu Pura. Bali merupakan pusat pariwisata di Indonesia hal ini karena Bali memiliki berbagai objek wisata alam yang indah, serta keunikan seni budayanya menjadi daya tarik wisata. Keindahan alam ini didukung oleh keunikan budaya Bali yang sangat erat dengan Agama Hindu. Bali terletak diantara Pulau Jawa dan Pulau Lombok dengan Denpasar sebagai ibu kotanya.

Masyarakat Bali memiliki adat istiadat dan seni yang khas. Bagi masyarakat Bali, seni telah menjadi bagian dari kehidupan mereka. Unggulnya Bali dalam pariwisata adalah potensi pariwisata yang dimiliki seperti objek wisata di setiap kabupaten/kotanya. Selain itu objek wisata budaya yang dimiliki menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Hal yang mendukung perkembangan pariwisata di Bali adalah keramahan, kesenangan, kedamaian dan keindahan yang dimiliki Bali menjadikannya salah satu pulau paling populer di dunia.

Adanya perkembangan pariwisata Bali, maka pemerintah memberikan dukungan dengan membangun berbagai fasilitas untuk menunjang kelancaran perkembangan pariwisata di Bali. Fasilitas-fasilitas tersebut seperti Bandara Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai dan Jalan Tol Bali Mandara yang diharapkan memudahkan wisatawan selama berada di Bali. Selain itu, tersedianya agen perjalanan pariwisata, *restaurant* dan berbagai jenis akomodasi bertujuan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan yang berkunjung dan melakukan aktivitas di Bali.

Salah satu fasilitas pariwisata yang dibutuhkan oleh wisatawan adalah hotel. Hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial yang menyediakan fasilitas utama seperti kamar, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya. Di Bali banyak hotel telah dibangun baik hotel besar maupun hotel kecil. Salah satu hotel yang mengutamakan keramahtamahan, keamanan, kenyamanan dan kepuasan tamu adalah Le Meridien Bali Jimbaran.

Le Meridien Bali Jimbaran merupakan salah satu hotel berbintang lima yang terletak di Jalan Bukit Permai, Jimbaran, Kuta Selatan, Badung, Bali. Berjarak 8,4

km dari Bandara Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Le Meridien Bali Jimbaran memberikan pelayanan yang terbaik bagi wisatawan yang datang sehingga wisatawan puas dengan pelayanan yang diberikan. Le Meridien Bali Jimbaran dilengkapi dengan total 117 kamar bergaya arsitektural yang menggabungkan antara desain modern dan tradisional namun tetap mempertahankan khas tradisional Jimbaran. Le Meridien Bali Jimbaran dilengkapi dengan fasilitas penunjang hotel lainnya, seperti *restaurant, bar, spa, fitness center, business center, swimming pool, meeting room* dan *ballroom*. Sebagai penunjang berjalan operasional di Le Meridien Bali Jimbaran, terdapat berbagai departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. Departemen yang ada di hotel ini yaitu Front Office Department, Sales and Marketing Department, Accounting Department, Housekeeping Department, Human Resources Department, Food and Beverage department, Engineering Department dan yang terakhir yaitu Security Department. Front Office Department di Le Meridien Bali Jimbaran terdiri dari Operational Manager, Front Office Manager, Duty Manager, Guest Service Agent, Guest Service Center, dan Concierge.

Front Office Department adalah salah satu departemen yang menjadi kesan pertama dalam sebuah hotel karena pelayanan awal hingga akhir ada pada departemen ini. Kesan ini sering disebut *first and last impression*. Selain memberikan kesan pertama kepada tamu, front office juga merupakan jantungnya hotel karena merupakan pusat dari segala informasi. Front Office Department merupakan departemen yang sangat penting di Le Meridien Bali Jimbaran, salah satu *section* yang bertugas di bagian depan adalah Guest Service Agent. Guest

Service Agent yakni istilah yang digunakan di Le Meridien Bali Jimbaran bagi receptionist.

Marriott Bonvoy Membership adalah program loyalitas yang diluncurkan oleh Marriott International dan berlaku disemua properti Marriott di seluruh dunia, salah satunya adalah Le Meridien Bali Jimbaran. Marriott Bonvoy Membership adalah program dimana tamu akan mendapatkan beberapa poin dari masa inap mereka. Poin yang sudah dikumpulkan dapat ditukarkan untuk membeli masa inap mereka disemua properti Marriott di seluruh dunia. Keuntungan yang didapatkan melalui program Marriott Bonvoy Membership akan berbeda yakni berdasarkan Member Tier. Ada enam tingkatan atau level anggota dalam Marriott Bonvoy Membership yaitu Marriott Bonvoy Member, Marriott Bonvoy Silver Elite, Marriott Bonvoy Gold Elite, Marriott Bonvoy Platinum Elite, Marriott Bonvoy Titanium Elite, dan Marriott Bonvoy Ambassador Elite. Masing-masing Member Tier tersebut mempunyai perbedaan *benefit* yang akan didapatkan.

Le Meridien Bali Jimbaran pada bagian Guest Service Agent bertanggung jawab terhadap segala kebutuhan administrasi tamu termasuk di dalamnya menangani tamu *check-in*. Mereka diharapkan memberikan pelayanan yang terbaik terhadap Marriott Bonvoy Membership baik mengenai produk dan fasilitas hotel, memberikan informasi secara jelas, dan mengenai keluhan yang diberikan oleh tamu.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul “Penanganan Check-In Marriott Bonvoy Membership Oleh Guest Service Agent di Le Meridien Bali Jimbaran”.

## **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 Marriott Bonvoy Membership oleh Guest Service Agent di Le Meridien Bali Jimbaran?
2. Hambatan-hambatan apa sajakah yang dihadapi dalam penanganan check-in Marriott Bonvoy Membership oleh Guest Service Agent di Le Meridien Bali Jimbaran dan bagaimanakah cara mengatasinya permasalahan tersebut?

## **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 *check-in* Marriott Bonvoy Membership oleh Guest Service Agent di Le Meridien Bali Jimbaran.
- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi serta solusi dalam penanganan *check-in* Marriott Bonvoy Membership di Le Meridien Bali Jimbaran.

### **2. Kegunaan Penulisan**

- 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 bidang front office.

- 2) Mengetahui secara detail tentang penanganan *check-in* Marriott Bonvoy Membership oleh Guest Service Agent di Le Meridien Bali Jimbaran.

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 dalam bidang front office.
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang penanganan *check-in* Marriott Bonvoy Membership oleh Guest Service Agent di Le Meridien Bali Jimbaran.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penanganan *check-in* Marriott Bonvoy Membership oleh Guest Service Agent di Le Meridien Bali Jimbaran.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat penanganan *check-in* Marriott Bonvoy Membership oleh Guest Service Agent di Le Meridien Bali Jimbaran.

## **D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir**

### **1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data**

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

#### a) Metode Observasi

Metode Observasi merupakan kaidah pengambilan data dengan melakukan pengamatan atau penglihatan secara langsung oleh penulis di dalam perusahaan yang sedang dilakukan dan mencatat semua data yang di perlukan serta ikut terlibat langsung khususnya yang berkaitan dengan penanganan check-in Marriott Bonvoy Membership oleh Guest Service Agent di Le Meridien Bali Jimbaran.

#### b) Metode Wawancara

Metode Wawancara merupakan pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab langsung kepada Human Resource Department, Front Office Manager, Loyalty Manager, Duty Manager, Supervisor Manager, staff Front Office yang terlibat dalam proses penanganan check-in Marriott Bonvoy Membership oleh Guest Service Agent di Le Meridien Bali Jimbaran.

#### c) Metode Kepustakaan

Metode Kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pencarian terhadap berbagai buku literatur, membaca buku-buku, dan mencari informasi melalui internet yang berkaitan dengan isi tugas akhir ini.

## **2. Metode dan Teknik Analisis Data**

Pada metode dan teknik analisis data, penulis memutuskan untuk menggunakan metode dan teknik analisis data deskriptif, yaitu memaparkan dan menguraikan dengan rinci mengenai informasi dan data-data yang telah didapatkan selama kegiatan berlangsung dan kemudian akan dimuat pada laporan tugas akhir.

## **3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis**

Metode dan teknik penyajian hasil analisis ini menggunakan metode formal dan metode informal. Metode formal yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan tanda-tanda tertentu seperti, foto, gambar, tabel yang berkaitan. Dan metode informal yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan dengan kata-kata yang mudah dipahami dan dimengerti dalam menjelaskan penanganan *check-in* Marriott Bonvoy Membership oleh Guest Service Agent.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil pengamatan dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya yang berkaitan tentang Penanganan *Check-in* Marriott Bonvoy Membership Oleh Guest Service Agent di Le Meridien Bali Jimbaran, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan Check-In Marriott Bonvoy Membership Oleh Guest Service Agent di Le Meridien Bali Jimbaran

Peran Guest Service Agent yaitu mengurus segala kebutuhan administrasi tamu termasuk di dalamnya menanganai tamu *check-in*. Sebagai Guest Service Agent dalam penanganan *check-in* khususnya tamu mariott bonvoy membership harus memiliki kemampuan berbahasa asing baik lisan maupun tulisan, keterampilan dalam berkomunikasi dengan baik, mampu menguasai komputer terutama *system* yang digunakan di hotel, berpenampilan rapi, bersih serta mampu melayani setiap tamu yang datang ke *front desk* secara profesional.

- a. Tahap persiapan, yaitu persiapan diri, persiapan dalam pembagian kerja, persiapan peralatan dan dokumen.
- b. Tahap pelaksanaan, yaitu melakukan *greeting* sesuai dengan SOP, Mempersilahkan tamu untuk duduk, melakukan *greeting* sesuai tingkatan member Marriott Bonvoy dan meminjam *passport/ID* tamu, memeriksa dan mengkonfirmasi kembali reservasi tamu, mempersilahkan tamu untuk

melengkapi *registrasi*, memproses deposit dan other expenses, menyerahkan kunci kamar dan menjelaskan fasilitas hotel dan memanggil *lobby ambassador* untuk mengantarkan tamu ke kamar.

- c. Tahap Akhir, setelah menyelesaikan proses *check-in* untuk tamu, maka ada beberapa hal yang perlu dilakukan oleh Guest Service Agent untuk melengkapi proses *check-in* yaitu: melakukan *update* data tamu, melakukan *update* mengenai *welcome gift*, melakukan *update guarantee deposit*, melakukan proses *settlement* pada sistem, mengisi tanggal dan nama pada *registration card*, menyimpan *registration card* tamu.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil pengamatan dan pembahasan yang telah diuraikan maka dapat dikemukakan beberapa saran untuk Front Office Department di Le Meridien Bali Jimbaran sebagai berikut:

1. Perlu ditingkatkannya komunikasi antara Front Office Department dengan Housekeeping Department mengenai tamu yang sudah *check-out* agar Housekeeping Department dapat mempersiapkan kamar tamu lebih awal sebelum tamu tiba dihotel.
2. Perlu diadakannya konfirmasi kembali kepada tamu agar tidak terjadinya kesalahan dalam komunikasi dalam melakukan pemesanan yang dapat menyebabkan *guest complaint*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono, 2014. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Hermawan, H., Brahmanto, E. et al. 2018. *Pengantar Manajemen Hospitality*. Diakses melalui <https://doi.org/10.31227/osf.io/7cymx>
- Mahendra, I. G. A. 2022. *Implementasi standar operasional prosedur dalam menangani tamu check in dan check out di the trans resort bali: Implementation of standard operating procedures in handling guests check in and check out at the trans resort bali*. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 1(11), 3054-3070.
- Maiziva, D. R., & Sulistyani, A. 2017. *Peranan Receptionist Pada Front Office Departement Hotel Grand Zuri Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Murni, N. G. N. S., Ruki, I. M., 2017. *Buku Ajar Reception*. Denpasar: Swasta Nulus
- Panjaitan, M. I., & Putriana, A. 2021. Sistem Informasi Perhotelan Berbasis Web (Studi Kasus Hotel Deli Indah). *JITA (Journal of Information Technology and Accounting)*, 4(2), 12-21.
- Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. 2016. Diakses melalui <http://eprints.polsri.ac.id/6121/3/BAB%20II.pdf>
- Prakoso, P. A. 2017. *Front Office Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja*. Yogyakarta: Gaya Media
- Sambodo, A. 2020. *Kantor Depan Hotel*. Makasar: CV. Nas Media Pustaka
- Sutjipto, N. A., & Santoso, J. 2013. *Persepsi Konsumen Terhadap Membership Card dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen di Narita Hotel Surabaya*. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 1(1), 17-35.
- Trianasari, 2019. *Kantor Depan Hotel*. Bali: Undiksha Press
- Wisata, J. M., & Krestanto, H. 2019. *Strategi Dan Usaha Reservasi Untuk*

*Meningkatkan Tingkat Hunian Di Grand Orchid Hotel Yogyakarta.*  
17(November). <https://doi.org/10.31219/osf.io/2q53k>

Yudiantara, N., 2018. *Prosedur Penanganan Barang Bawaan Tamu FIT saat Check-in oleh Bellman di Holiday Inn Resort Bali Benoa.* Politeknik Negeri Bali.