

# **TUGAS AKHIR**

## **PENANGANAN *CHECK IN FREE INDIVIDUAL TRAVELER* OLEH *GUEST RELATION OFFICER* DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



**Ni Ketut Cintya Wulantari**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

# **TUGAS AKHIR**

## **PENANGANAN *CHECK IN FREE INDIVIDUAL TRAVELER* OLEH *GUEST RELATION OFFICER* DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



**Oleh**

**Ni Ketut Cintya Wulantari  
NIM 2015823125**

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

**PENANGANAN CHECK IN FREE INDIVIDUAL TRAVELER  
OLEH GUEST RELATION OFFICER  
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**


Oleh

**Ni Ketut Cintya Wulantari**


NIM 2015823125

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

Pembimbing I,

  
**Ni Wayan Wahyu Astuti, SST Par., M.Par**  
NIP 198407202008122002

Pembimbing II,

  
**Drs. I Wayan Pugra., M.Par**  
NIP 196312312000031002

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata



**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: [noltek@pnb.ac.id](mailto:noltek@pnb.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ni Ketut Cintya Wulantari  
NIM : 2015823125  
Program Studi : D III Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

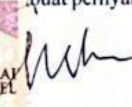
Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN CHECK IN FREE INDIVIDUAL TRAVELER OLEH GUEST  
RELATION OFFICER DI 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, 14 Agustus 2023

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, dengan ini membuat pernyataan  
  
Ketut Cintya Wulantari

PS : D III Perhotelan,  
Jurusan Pariwisata,  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atau Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir berjudul "PENANGANAN *CHECK IN FREE INDIVIDUAL TRAVELER* OLEH *GUEST RELATION OFFICER* DI THE APURVA KEMPINSKI BALI" dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Tujuan pembuatan Tugas Akhir ini adalah salah satu syarat untuk menyelesaikan 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, 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 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 Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di

Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SSt.Par., M.Par. selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus Pembimbing pertama penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali dan memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
5. Drs. I Wayan Pugra.,M.Par selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Bapak Vincent Guironnet selaku General *Manager* di The Apurva Kempinski Bali, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
7. Ibu Stefhanni Elicia selaku *Manager Front Office* di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Ibu Desy Nita Sanjaya selaku *Lady In Red* yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
9. Seluruh Supervisor, Staff dan Daily Worker Front Office di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
10. Ibu Bapak saya sekaligus keluarga saya tercinta atas doanya selalu menyertai penulis dalam memberi dorongan moral, material dan spiritual serta doa restu

sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir tepat pada waktunya.

11. Guna Rai Gangga, Natasya Yudita, Tisha Dewi, Lea Angelie selaku teman dekat saya, terimakasih atas dorongan moral, memberi masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan 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, 14 Agustus 2023

Penulis

## Daftar Isi

Isi	Halaman
Cover .....	I
Halaman Judul .....	II
Halaman Pengesahan.....	III
Surat Pernyataan Bebas Plagiat .....	IV
Kata Pengantar .....	V
Daftar isi.....	VIII
Daftar Gambar .....	XI
Daftar Lampiran .....	XII
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan .....	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulisan .....	5
D. Metode Penulisan .....	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data .....	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>8</b>
A. Hotel.....	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Pembagian Kelas Hotel .....	9



3. Klasifikasi Hotel.....	11
B. Front Office Departement.....	12
1. Pengertian Front Office .....	12
2. Bagian-Bagian Departemen Front Office .....	13
C. Guest Relation Officer.....	14
1. Pengertian Guest Relation Officer.....	14
2. Fungsi Guest Relation Officer .....	15
D. Check In .....	18
1. Pengertian Check In .....	18
2. Tahap-tahap Check In .....	18
E. Tamu .....	20
1. Pengertian Tamu .....	20
2. Jenis-jenis Tamu .....	21
F. Penanganan .....	22
1. Pengertian Penanganan.....	22
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>24</b>
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan .....	24
1. Lokasi Perusahaan.....	24
2. Lokasi The Apurva Kempinski Bali.....	25
3. Fasilitas The Apurva Kempinski Bali .....	26
B. Struktur Organisasi .....	34
1. Tugas Front Office Manager .....	34
2. Guest Relation Manager .....	35
3. Tugas Guest Relation Officer .....	35
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
A. Penanganan Check In Free Individual Traveler Oleh Guest Relation di The Apurva Kempinski Bali.....	38
1. Tahap Persiapan .....	38

2. Tahap Pelaksanaan .....	45
3. Tahap Akhir .....	50
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>53</b>
A. Kesimpulan .....	53
B. Saran.....	55
C. Daftar Pustaka .....	57

## Daftar Gambar

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 3.1 Logo The Apurva Kempinski Bali.....	26
Gambar 3.2 Struktur Organisasi .....	34
Gambar 4.1 Absensi Finger Print .....	38
Gambar 4.2 Grooming Standart.....	39
Gambar 4.3 Area Kerja Front Desk .....	40
Gambar 4.4 Computer .....	40
Gambar 4.5 Tampilan Housebank.....	41
Gambar 4.6. Tampilan Log Book.....	42
Gambar 4.7 Tampilan Excpeted Arrival List.....	43
Gambar 4.8 Tampilan Availability Bed Set Up.....	44
Gambar 4.9 Registration Card .....	44
Gambar 4.10 Key Card, Key Jacket .....	45

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1: Kamar Grand Deluxe
- Lampiran 2: Kamar Suite
- Lampiran 3: Kamar Prestige
- Lampiran 4: Villa
- Lampiran 5: Selasar Deli Restaurant
- Lampiran 6: Izakaya By Oku
- Lampiran 7: Pala Rooftop Bar
- Lampiran 8: Pala Restaurant
- Lampiran 9: Koral Restaurant
- Lampiran 10: Reef Beach Club
- Lampiran 11: Baiyun Restaurant
- Lampiran 12: L'Atelier by Cyril Kongo
- Lampiran 13: Kubu Pool Bar
- Lampiran 14: Ballroom & Meeting Room
- Lampiran 15: Wedding Chapel
- Lampiran 16: Fitness Centre
- Lampiran 17: The Apurva Spa
- Lampiran 18: Asha Boutique and Gallery
- Lampiran 19: Mainpool & Fun Water Slides
- Lampiran 20: Mesin EDC, Mesin Saflok, Printer

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pariwisata adalah kegiatan perjalanan dari satu daerah ke daerah dalam kurun waktu tertentu yang dilakukan oleh seseorang atau kumpulan orang. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata “pariwisata” memiliki arti yang berhubungan dengan perjalanan untuk rekreasi. Menurut world tourism organization, pariwisata adalah kegiatan manusia yang melakukan perjalanan dan tinggal di suatu daerah di luar lingkungan kesehariannya. Seiring pesatnya perkembangan pariwisata di Bali, banyak didirikan villa dan hotel untuk mendukung kemajuan pariwisata di Bali, hal inilah yang menjadikan masyarakat Bali banyak bekerja di bidang pariwisata. Lengkapnya objek wisata di Bali menjadi daya tarik sendiri bagi wisatawan baik mancanegara maupun *domestic*.

Keindahan alam ini lah banyak daerah seperti Nusa Dua, Uluwatu, Canggu, Seminyak dan lain-lain, terdapat hotel-hotel berbintang 5 yang dibangun megah membuat para wisatawan senang dan nyaman saat menginap. Adapun hotel yang berada di Nusa Dua di pinggir pantai dengan pemandangan *sunrise* di pagi hari yang indah atau sering disebut resort hotel. Daerah ini merupakan daerah yang tinggi kunjungan wisatawan karena banyak wisatawan yang senang dengan pantai. Keindahan inilah yang membuat pelaku pariwisata untuk membangun salah satu

resort hotel yang sangat terkenal di daerah ini, dan berada dekat dengan bibir pantai yaitu The Apurva Kempinski Bali. The Apurva Kempinski Bali merupakan hotel bintang 5 yang ada di Nusa Dua Bali.

The Apurva Kempinski Bali memiliki beberapa departemen yang menunjang semua operasional dan mempunyai tugas serta tanggung jawab yang berbeda-beda namun memiliki tujuan yang sama yaitu melayani para tamu yang datang merasa senang. Salah satunya Departemen *Front Office*. Di The Apurva Kempinski Bali departemen *front office* dibagi menjadi tiga bagian, yaitu: *receptionist* atau sering disebut dengan *Guest Relation Officer*, *Telephone Operator*, dan *Concierge*.

*Guest Relation Officer* adalah salah satu jabatan di *Front Office* yang fungsinya melakukan penanganan *check in* hingga *check out* tamu, melayani pembayaran kamar hotel dari *walk-in guest*, menangani keluhan tamu, bertugas sebagai *telephone operator* serta menginformasikan kepada seluruh departemen yang ada di hotel mengenai informasi-informasi penting tentang tamu ketika tamu datang. Tamu yang melakukan pemesanan kamar di The Apurva Kempinski Bali biasanya melalui *online travel agent*, *offline travel agent* dan *direct booking*. Jenis-jenis pelayanan *check-in* yang ada di The Apurva Kempinski Bali dapat dibagi menjadi dua yaitu penanganan tamu *check in* individu yang diistilahkan dengan *Free Individual Traveler* akan ditangani sepenuhnya oleh *Guest Relation Officer* dan penanganan *check in* tamu berkelompok lebih banyak ditangani oleh *tour leader* atau *guide* dari grup tersebut.

Selama proses pembelajaran penanganan *Check In Free Individual Traveler*, penulis dapat menyadari bahwa adanya perbedaan dimana tamu yang datang dengan reservasi akan lebih mudah dan lebih cepat melakukan proses *check in* dibandingkan dengan tamu yang datang tanpa reservasi atau *walk in guest*. Hal tersebut dikarenakan data tamu yang datang dengan reservasi baik melalui *online travel agent* maupun *website* hotel secara otomatis sudah masuk ke sistem hotel. Sedangkan tamu yang datang tanpa reservasi harus melengkapi seluruh datanya secara manual saat proses *check in* dikarenakan data tamu tersebut belum tercatat dan tersimpan di dalam sistem hotel. Selain itu penanganan *check in* tamu individual memberikan peluang bagi *guest relation officer* untuk melakukan *upselling* ke tipe kamar yang lebih tinggi yang biasanya ditujukan kepada tamu-tamu yang berlibur bersama keluarganya.

Oleh karena itu, dalam penulisan laporan tugas akhir ini penulis akan membahas tentang penanganan *check in* tamu individual, karena pada The Apurva Kempinski Bali cenderung lebih banyak menerima dan menangani tamu *Free Individual Traveler* dibandingkan tamu *group* di karena jika datang langsung tamu dapat langsung melakukan *showing room* atau biasa disebut melihat kamar secara langsung yang akan di *booking* dan bisa melakukan perbandingan. Berdasarkan masalah tersebut penulis tertarik untuk mengangkat judul “Penanganan *Check In Free Individual Traveler* oleh *Guest Relation Officer* di The Apurva Kempinski Bali.

## **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 Free Individual Traveler* oleh *Guest Relation Officer* di The Apurva Kempinski Bali?
2. Apa sajakah kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan *Check In Free Individual Traveler* oleh *Guest Relation Officer* di The Apurva Kempinski Bali dan bagaimana cara pemecahannya?

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

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

### **1. Tujuan Penulisan**

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

- a. Untuk memaparkan penanganan *Check In Free Individual Traveler* oleh *Guest Relation Officer* di The Apurva Kempinski Bali
- b. Untuk menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi dalam melakukan penanganan *Check In Free Individual Traveler* oleh *Guest Relation Officer* di The Apurva Kempinski Bali



## 2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan antara lain :

### a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali serta menerapkan teori dan praktik yang sudah didapatkan selama perkuliahan pada dunia industri.
- 2) Mengetahui secara detail tentang cara penanganan *Check In Free Individual Traveler* oleh *Guest Relation Officer* di The Apurva Kempiski Bali.

### 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 *Check In Free Individual Traveler* oleh *Guest Relation Officer*

### c. Bagi Perusahaan

- 1) Bagi Perusahaan adalah hasil penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang nantinya dapat meningkatkan kualitas pelayanan di The Apurva Kempinski Bali
- 2) Dapat menjadi masukan dan pertimbangan bahwa ada hal-hal lain mungkin yang dapat dikembangkan untuk memberikan kualitas pelayanan di The Apurva Kempinski Bali

#### **D. Metode Penulisan**

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

Metode Pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam memperoleh data dalam penyusunan tugas akhir ini disusun sesuai dengan praktek kerja di hotel The Apurva Kempinski Bali yakni sebagai berikut :

###### **a. Metode Observasi**

Metode Observasi, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengamati, dan berpartisipasi secara langsung dalam penanganan *Check In Free Individual Traveler* oleh *Guest Relation Officer* di The Apurva Kempinski Bali. Metode ini dibantu dengan teknik mencatat dan dokumentasi berupa gambar.

### **b. Metode Wawancara**

Metode ini dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan yang secara langsung dan terbuka kepada *manager front office, supervisor front office, signature trainer front office* dan *staff* di The Apurva Kempinski Bali

### **c. Studi Kepustakaan**

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

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

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis kualitatif yaitu analisis tentang penanganan *Check In Free Individual Traveler* oleh *Guest Relation Officer* di The Apurva Kempinski Bali

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

Dalam penyajian data yang diperoleh, penulis menggunakan metode informal dalam bentuk kata-kata dari narasumber dan metode formal dalam bentuk gambar dan tabel menjelaskan penanganan *Check In Free Individual Traveler* oleh *Guest Relation Officer* di The Apurva Kempinski Bali

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. SIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan Bab IV maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pada saat Penanganan *Check In Free Individual Traveller* oleh *Guest Relation Officer* di The Apurva Kempinski Bali sangat penting di lakukan untuk memberikan kesan awal – akhir yang baik kepada Tamu dan memberikan layanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur maka seorang *Guest Relation Officer* harus mampu mengikuti SOP yang sudah diterapkan di hotel, dan juga saat penanganan *Check In Free Individual Traveler* petugas *Guest Relation Officer* harus memiliki persiapan diri seperti : *grooming* yang rapi, melakukan absensi. Serta pada tahap persiapan operasional meliputi memberishkan dan merapikan area kerja, memastikan komputer dalam keadaan bisa digunakan, membaca *log book*, memeriksa *expected arrival list*, serta menyiapkan peralatan kerja seperti alat tulis, beberapa formulir dan mesin EDC.

Tahap pelaksanaan *Check In Free Individual Traveler* yang di bagi menjadi 9 tahap yaitu :

- a) *Guest Arrival*
- b) *Greeting and welcoming the guest*
- c) *Serve welcome drink*

- d) *Asking for the reservation*
- e) *Asking for Guest ID*
- f) *Fill registration card*
- g) *Asking method room payment*
- h) *Explain and reconfirm reservation*
- i) *Escorting the guest*

Adapun kendala yang di hadapi *Guest Relation Officer* saat menangani *Check In Free Individual Traveler* yaitu :

1. *Tamu early check in*

Waktu *check in* yang telah ditetapkan oleh hotel yaitu pukul 03:00 Pm, akan tetapi tidak jarang banyak tamu yang datang terlebih dahulu agar dapat *check in* lebih awal, seperti halnya ada tamu yang ingin *check in* jam 10 : 00 Am akan tetapi kamar tersebut belum disiapkan oleh *housekeeping*, maka *Guest Relation Officer* akan meminta maaf dan menjelaskan kepada ramu bahwa waktu *check in* pukul 10:00 Am serta menawarkan kepada tamu untuk melakukan registrasi terlebih dahulu. Apabila belum ada kamar yang bisa ditempati, *Guest Relation officer* akan menawarkan tamu untuk menyimpan barangnya terlebih dahulu di *luggage store* dan tamu bisa menikmati fasilitas hotel sembari menunggu kamar disiapkan.

2. *Back to back room*

Hotel dalam keadaan status *back to back* merupakan hotel dalam keadaan ramai yang dipesan secara berkelanjutan. Setelah tamu *check out* maka kamar

tersebut akan diisi kembali oleh tamu selanjutnya sehingga menyebabkan *housekeeping* mendapatkan beban pekerjaan yang begitu berat atau kewalahan karena harus menyiapkan kamar. Akan tetapi jika *back to back* terjadi pada *high season* tidak jarang tamu juga *mengalami late check in* dan menyebabkan tamu *complaint*.

### 3. Tamu tidak mendapatkan *view* kamar yang diinginkan

*View* kamar di The Apurva Kempinski Bali adalah *ocean view*, *resort view*, dan *garden view*. Kendala ini bisa terjadi terhadap tamu yang ingin memesan *ocean view* namun saat *check in* kamar tersebut tidak tersedia, dikarenakan kamar tersebut sudah terjual. Cara lain yaitu *Guest Relation Officer* akan mencarikan kamar yang lain atau memberikan *free upgrade* tetapi jika kamar benar-benar terjual atau hotel dengan keadaan *full occupancy*, *Guest Relation Officer* akan memberikan *complimentary*.

### 4. Tamu yang kurang lancar berbahasa inggris

Pada saat menangani *check in*, *Guest Relation Officer* tidak jarang menemukan beberapa tamu yang kurang bisa berbahasa inggris, sehingga kesulitan dalam berkomunikasi tetapi selalu ada cara yaitu menggunakan alat bantu berupa *google translate*

## **B. SARAN**

Adapun beberapa saran yang disampaikan dalam Penanganan *Check In Free Individual Traveler* oleh *Guest Relation Officer* di The Apurva Kempinski Bali guna meningkatkan kinerja dalam melayani tamu, yaitu :

1. *Guest Relation Officer Staff* harus selalu mengingat dan menerapkan SOP pelayanan yang telah ditetapkan dari hotel agar dapat terlaksana dengan lancar saat melayani tamu, dan tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh hotel.
2. Perlu adanya pelatihan kepada seluruh *department staff* untuk menguasai Bahasa Inggris yang baik dan belajar mengenai Bahasa asing seperti Bahasa Korea, Jepang, China, Rusia karena sebagian tamu tersebut sering menginap di The Apurva Kempinski Bali, sehingga bisa memudahkan dalam menjalani komunikasi yang baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2004. *Resepsionis Hotel Jakarta*: Gramedia Pustaka Utama
- Aji, Prasetyo. 2017. *Front Office* Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja.
- 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*.
- Insani, Yuda Dwi. 2020. "Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Front Office Department* Melalui Tugas dan Tanggung Jawab *Concierge* Pada Hotel Savoy Homann." *Jurnal Kajian Pariwisata* Vol 2 No 1: 14. Jakarta: Kencana.
- Larasati, Sri. 2015. *Pengertian dan Klarifikasi Hotel*. Jakarta: Erlangga.
- Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. 2013. *Salinan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM. 53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel*. Jakarta.
- Poerwadaminta, W.J.S 2018. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Soenarno, Adi. 2006. *Front Office Management*. Yogyakarta: C.V Andi Offset
- Sugiarto, E. (2020). *Psikologi pelayanan dalam industri jasa*. Jakarta pusat. Gramedia Pustaka Utama.
- Sujatono, Bambang. 2006. *Hotel Courtesy*. Yogyakarta: Andi
- Umam, Khaerul. 2014. *Manajemen Perkantoran*. Bandung: Pustaka Setia Yogyakarta: Penerbit Gaya Media