

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN KEDATANGAN TAMU *CHECK-IN*  
OLEH *DOORMAN* DI THE APURVA KEMPINSKI  
BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Kadek Sugiantara Adi Winata**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN KEDATANGAN TAMU *CHECK-IN*  
OLEH *DOORMAN* DI THE APURVA KEMPINSKI  
BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
I Kadek Sugiantara Adi Winata  
NIM 2015823126**

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

**PENANGANAN KEDATANGAN TAMU *CHECK-IN* OLEH  
DOORMAN DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**

Oleh  
**I Kadek Sugiantara Adi Winata**  
NIM 2015823126

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II



**Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par**  
NIP 196409151990031003



**Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM**  
NIP 196212311990102001

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

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : I Kadek Sugiantara Adi Winata  
NIM : 2015823126  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN KEDATANGAN TAMU *CHECK-IN* OLEH  
*DOORMAN* 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, 01 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



189AKX597694414  
Nama : I Kadek Sugiantara  
Adi Winata  
NIM : 2015823126  
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 yang diberikan-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul "Penanganan Kedatangan Tamu Check-In oleh Doorman di The Apurva Kempinski Bali" dengan baik dan tepat pada waktunya. Adapun tujuan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis tentunya mengalami hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan, bantuan, dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat:

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 Politeknik Negeri Bali 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 DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Bapak Dr. Dewa Made Suria Antara, M Par. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah membantu dan memberikan bimbingan kepada penulis di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Ibu Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah membantu dan memberikan bimbingan kepada penulisan di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Segenap Dosen Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pendidikan selama penulis mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak Vincent Guironnet selaku General Manager di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberi izin kepada penulis untuk memperoleh informasi The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak Horrison selaku Director of Quality and People Training yang telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan praktek kerja lapangan sehingga mendapatkan informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir.
10. Ibu Stefhannie Elicia selaku Front Office Manager yang telah memberi kesempatan menangani tamu secara langsung sehingga mendapatkan informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir.
11. Ibu Prily Prihantini selaku asisten manajer Front Office yang telah memberi kesempatan menangani tamu secara langsung sehingga mendapatkan informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir.

12. Bapak Ida Bagus Made Suteja selaku Chief Bellman yang telah memberi kesempatan menangani tamu secara langsung sehingga mendapatkan informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir
13. Para staff Concierge, Bellman, dan Doorman yang telah membimbing penulis selama melakukan praktik kerja lapangan dan memberikan masukan serta informasi untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
14. Bapak I Made Subrata dan Ibu Ni Nyoman Dartini selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
15. Teman – teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasa yang digunakan. 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.

Badung, 01 Agustus 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir.....	3
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>7</b>
A. Hotel.....	7
1. Pengertian Hotel.....	7
B. Front Office.....	8
1. Pengertian Front Office.....	8
2. Fungsi dan Tugas Front Office .....	8
3. Peran Front Office.....	10
4. Seksi Front Office .....	10
C. Concierge .....	11
1. Pengertian Concierge .....	11
D. Doorman/Doorgirl.....	11
1. Pengertian Doorman .....	11
2. Tugas dan Tanggung Jawab Doorman.....	12
3. Job Deskripsi Doorman.....	13
4. Teori Penanganan Tamu Check-In Oleh Doorman.....	14
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>15</b>
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	15
1. Lokasi The Apurva Kempinski Bali .....	15
2. Sejarah The Apurva Kempinski Bali .....	15
B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Apurva Kempinski Bali.....	18
1. Bidang Usaha Pelayanan Kamar.....	18
2. Bidang Usaha Pelayanan Makan dan Minum.....	25
3. Bidang Usaha & Fasilitas Lainnya .....	31



C. Struktur Organisasi Front Office The Apurva Kempinski Bali .....	35
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
A. Penanganan Kedatangan Tamu Check-In oleh Doorman di The Apurva Kempinski Bali .....	40
1. Tahap Persiapan .....	41
2. Tahap Pelaksanaan.....	48
3. Tahap Akhir .....	54
B. Hambatan Saat Penanganan Kedatangan Tamu Check-In dan Solusinya .	55
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>57</b>
A. Simpulan .....	57
B. Saran .....	59

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 3.1 Logo The Apurva Kempinski.....	17
Gambar 3.2 <i>Grand Deluxe Lagoon View</i> .....	18
Gambar 3.3 <i>Grand Deluxe Ocean View</i> .....	19
Gambar 3.4 <i>Grand Deluxe Room</i> .....	19
Gambar 3.5 <i>Junior Suite Cliff Private Pool</i> .....	20
Gambar 3.6 <i>Junior Suite Ocean Cliff Private Pool</i> .....	21
Gambar 3.7 <i>Ocean Front Junior Suite Private Pool</i> .....	21
Gambar 3.8 <i>Apurva Prestige Suite</i> .....	22
Gambar 3.9 <i>Nusantara Presidential Villa</i> .....	22
Gambar 3.10 <i>Singashari Villa</i> .....	23
Gambar 3.11 <i>Sriwijaya Villa</i> .....	24
Gambar 3.12 <i>Majapahit Villa</i> .....	24
Gambar 3.13 <i>Pala Restaurant &amp; Rooftop Bar</i> .....	25
Gambar 3.14 <i>Reef Beach Club</i> .....	26
Gambar 3.15 <i>Izakaya by Oku</i> .....	26
Gambar 3.16 <i>Koral Restaurant</i> .....	27
Gambar 3.17 <i>Selasar Deli</i> .....	28
Gambar 3.18 <i>Kubu Pool Bar</i> .....	29
Gambar 3.19 <i>Bai Yun Restaurant</i> .....	29
Gambar 3.20 <i>L'Atelier by Cyril Kongo</i> .....	30

Gambar 3.21 <i>Swimming Pool</i> .....	31
Gambar 3.22 <i>The Apurva Spa</i> .....	31
Gambar 3.23 <i>Apurva Chapel</i> .....	32
Gambar 3.24 <i>Meeting Room</i> .....	33.
Gambar 3.25 <i>Fitness Center</i> .....	33
Gambar 3.26 <i>Cliff Lounge &amp; Villa Lounge</i> .....	34
Gambar 3.27 Struktur Organisasi <i>Front Office</i> The Apurva Kempinski Bali....	35
Gambar 4.1 <i>Tablet Doorman</i> .....	44
Gambar 4.2 <i>Walkie Talkie Doorman</i> .....	45
Gambar 4.3 Penulis sedang membukakan pintu mobil.....	54

## DAFTAR TABEL

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 4.1 <i>Shift Kerja Doorman</i> .....	43
Tabel 4.2 <i>Duty Shift Checklist Doorman</i> .....	51

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 *Arrival Tag*

Lampiran 2 *Trolley bellboy*

Lampiran 3 Penulis membukakan pintu mobil

Lampiran 4 *Arrival List*

Lampiran 5 Suasana di *main gate* The Apurva Kempinski Bali

Lampiran 6 *Duty Shift Checklist Doorman*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Bali (juga dikenal sebagai Kepulauan Bali) adalah sebuah wilayah provinsi yang terletak di Indonesia. Bali merupakan tujuan wisata paling populer di muka bumi ini. Sebagian besar wisatawan bulan madu dan wisatawan liburan akan banyak anda temui yang berkunjung ke pulau ini. Bali terkenal dengan tarian dan budayanya, musik tradisional, banyak ukiran, lukisan, kerajinan kulit dan pengerjaan logam cukup populer.

Seiring dengan berkembangnya pariwisata di Bali dan semakin banyak wisatawan dari manca negara yang datang ke Bali maka perkembangan akomodasi pun kian berkembang pesat. Adapun jenis-jenis akomodasi yang kini berkembang di Bali seperti : Hotel, *Bungalow*, *Guest House*, *Logement (Losmen)*, dan juga Villa.

Hotel merupakan sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan. Hotel adalah bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang yang sedang dalam perjalanan, atau bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan, dan minum.

The Apurva Kempinski Bali merupakan salah satu hotel berbintang lima yang berlokasi di Jl. Raya Nusa Dua Selatan, Benoa, Kec. Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali dan memiliki konsep yang sangat menarik yaitu Nusantara di Indonesia. Hotel ini di atas tebing yang berhadapan langsung ke Samudera Hindia, dengan luas 14 hektar. The Apurva Kempinski Bali memiliki 475 kamar diantaranya: *Grand Deluxe, Grand Deluxe Ocean Court, Grand Deluxe Lagoon, Cliff Private Pool Junior Suite, Cliff Private Pool Ocean Junior Suite, Ocean Front Private Pool Junior Suite, The Apurva Prestige Suite, The Apurva Prestige Ocean Suite, Ocean Front Prestige Suite*. Dan memiliki villa seperti: Singhasari, Sriwijaya, Majapahit, dan Nusantara *Presidential Villa*.

*Front Office* adalah bagian atau *department* di sebuah hotel yang berada di bagian paling depan dan bertanggung jawab terhadap segala proses pemesanan kamar, baik saat proses *check-in* maupun *check-out*.

Peranan *front office* sangat penting bagi perusahaan. Bisa diketahui bahwa *front office* berada di bagian depan sebuah hotel. Peranan *front office* yaitu dalam peningkatan kualitas pelayanan sebuah hotel. Peranan ini dianggap sebagai jantungnya hotel atau sebagai pusat dalam memberikan pelayanan. *Front office* juga merupakan tempat data informasi, instruksi, serta pengarahan tentang pelayanan yang akan diberikan kepada tamu di hotel.

Salah satu *section* yang berada di *front office* yaitu *doorman*. *Doorman* atau *doorgirl* merupakan salah satu seksi di *front office* yang menyediakan

layanan keamanan dan kesopanan dalam sebuah bangunan, dalam hal ini adalah hotel. *Doorman* bertugas memberikan kesan pertama yang baik dapat membuat tamu merasa nyaman dan aman. Memiliki sifat ramah tamah yang baik juga dapat menjadi nilai tambah bagi seorang *doorman*.

Berkaitan dengan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat topik untuk dibahas dalam tugas akhir dengan judul: “Penanganan Kedatangan Tamu *Check-In* Oleh *Doorman* di The Apurva Kempinski Bali”.

## **B. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang dapat dirumuskan dari uraian latar belakang di atas adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah penanganan kedatangan tamu *check-in* oleh *doorman* di The Apurva Kempinski Bali?
2. Apa sajakah hambatan yang dihadapi sebagai *doorman* dalam penanganan kedatangan tamu *check-in* di The Apurva Kempinski Bali dan bagaimana solusinya?

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

### 1. Tujuan penulisan

Adapun tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk :

- a. Mendeskripsikan penanganan kedatangan tamu *check-in* oleh *doorman* di The Apurva Kempinski Bali.



- b. Mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi oleh *doorman* saat penanganan kedatangan tamu *check-in* di The Apurva Kempinski Bali dan solusinya.

## 2. Kegunaan Penulisan

- b. Bagi mahasiswa

Adapun manfaat dalam penulisan tugas akhir ini antara lain:

- 1) Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Diploma III Program Studi Perhotelan pada Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
- 2) Meningkatkan pemahaman dalam bidang *front office* dengan mengetahui perbandingan-perbandingan antara teori yang didapat di perkuliahan dengan kenyataan yang ada di industri.

- c. Bagi Politeknik Negeri Bali

Adapun manfaat penulisan tugas akhir bagi Politeknik Negeri Bali antara lain:

- 1) Sebagai tambahan informasi dan pengetahuan bagi civitas akademika di lingkungan Politeknik Negeri Bali dalam bidang *front office* khususnya penanganan tamu oleh *doorman*.
- 2) Sebagai sumber informasi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dan pihak lain yang ingin mengetahui lebih lanjut mengenai penanganan kedatangan tamu *check-in* oleh *doorman* di The Apurva Kempinski Bali.

d. Bagi The Apurva Kempinski Bali

Adapun manfaat penulisan tugas akhir bagi The Apurva Kempinski Bali antara lain:

- 1) Penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan masukan pada *front office* di The Apurva Kempinski Bali tentang cara menangani kedatangan tamu *check-in* oleh *doorman* dan sebagai bahan pertimbangan bagi hotel agar nantinya dapat digunakan sebagai upaya untuk memudahkan dalam menemukan solusi untuk hambatan-hambatan yang dihadapi oleh *doorman* saat penanganan kedatangan tamu.

#### **D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

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

###### a. Metode Observasi

Merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengamati dan ikut serta dalam menangani kedatangan tamu *check-in* di operasional hotel pada *front office*, sehingga dapat dikumpulkan data tentang penanganan kedatangan tamu *check-in* oleh *doorman*.

###### b. Metode Wawancara

Merupakan metode pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab dan berdiskusi dengan para *staf senior doorman*, dan *assistant bell manager* berkenaan dengan kedatangan tamu *check-in* oleh *doorman*.

c. Studi Kepustakaan

Merupakan metode pengumpulan data dengan cara membaca literatur-literatur yang berhubungan dengan masalah penanganan kedatangan tamu *check-in oleh doorman, hotel, front office, dan concierge*.

2. Metode dan Teknik Analisa Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penulisan laporan tugas akhir ini adalah metode analisis deskriptif, yaitu mendeskripsikan penanganan kedatangan tamu *check-in oleh doorman* dengan menggunakan data-data yang didapat selama melakukan praktek kerja lapangan di The Apurva Kempinski Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah metode formal dan informal. Metode formal adalah metode hasil analisis data dengan menggunakan kaidah, aturan atau suatu pola dalam bahasa seperti rumus, bagan/diagram, tabel dan gambar. Metode informal adalah metode hasil analisis data dengan pendekatan atau teknik yang kurang terstruktur atau kurang formal dalam pelaksanaan penelitian atau pengumpulan data. Metode informal mencakup wawancara tidak terstruktur dengan responden atau partisipan, pengamatan langsung, studi kasus, penelitian tindakan, atau pendekatan kualitatif lainnya yang kurang terstruktur.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan penjelasan dari bab 4, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan penanganan kedatangan tamu *check-in* oleh *doorman* di The Apurva Kempinski dibagi menjadi 3 tahap, yaitu: Tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir.

1. Tahap persiapan. Melibatkan berbagai langkah dan aktivitas yang dilakukan sebelum memulai suatu kegiatan atau mencapai suatu tujuan.

Ada beberapa hal yang dilakukan pada tahap persiapan, yaitu :

- a. Persiapan diri seperti *grooming standard* dari hotel
- b. Waktu kedatangan
- c. Melakukan *briefing*
- d. Persiapan peralatan meliputi tablet, *walkie talkie*, dan kartu tanda barang.

2. Tahap pelaksanaan. Ada beberapa hal yang akan dijelaskan mengenai penanganan kedatangan tamu *check-in* oleh *doorman* di The Apurva Kempinski Bali, yaitu :

- a. Jenis-jenis tamu yang sering *di-handle* meliputi *VIP guest*, *in-room check-in*, dan *titanium member*

- b. *Duty shift checklist* yang dikerjakan oleh *doorman* selama bekerja (*daily*)
  - c. Pelaksanaan penanganan kedatangan tamu *check-in* oleh *doorman* dan langkah-langkah nya adalah : Membukakan pintu pada saat tamu datang ke hotel, *greeting*, *offering Help*, menulis *tag arrival* berupa jumlah barang bawaan tamu dan memberikan bagian kedua dari *tag* ke tamu untuk diserahkan ke *reception*, *thanking* atau berterima kasih, dan memberi tanda garis pada arrival list ditablet.
3. Tahap akhir. Adapun beberapa tahap akhir seorang *doorman* yang telah menyelesaikan pekerjaannya, yaitu :
- a. Membersihkan area- area *valet desk*
  - b. Mengisi daya tablet agar bisa digunakan keesokan harinya
  - c. Mengisi tag-tag yang kosong seperti *arrival tag*, *valet tag*, *storage tag*, dan sebagainya *di tag rack*
  - d. Mengisi daya *walkie talkie*
  - e. Serah terima pekerjaan kepada *shift* berikutnya dengan mendata tamu-tamu yang sudah datang dan yang belum datang.

Ada beberapa hambatan yang dialami selama praktek kerja lapangan di The Apurva Kempinski Bali dalam hal penanganan kedatangan tamu *check-in* oleh *doorman*, yaitu :

- 1. Mengalami kesulitan dalam mengidentifikasi tamu yang datang untuk *check-in* ke hotel pada saat ramai

2. Fasilitas alat penunjang seperti tablet hanya ada satu, sehingga susah dalam penulisan nama tamu dan di kamar mana tamu tersebut menginap
3. Pada saat ramai, seorang *doorman* terkadang membantu menurunkan barang tamu dari mobil menggunakan *trolley* dan kesulitan dalam menurunkan barang tamu dari mobil sambil memegang tablet.

Solusi dalam beberapa hambatan dalam hal-hal yang disebutkan diatas adalah:

1. Pada saat ramai, meminta bantuan staf lain untuk *handle* tamu lain yang akan datang untuk *check-in*
2. Diperbolehkan melihat *dihandphone* pada saat tablet dipakai staf lain
3. Meminta bantuan staf lain juga untuk menurunkan barang dari mobil.

## **B. Saran**

Adapun beberapa saran untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dialami, antara lain :

1. Adanya pengaturan pekerjaan untuk mengatasi tamu yang datang bersamaan pada saat ramai agar pekerjaan berjalan dengan lancar.
2. Adanya tempat berupa tas untuk meletakkan tablet agar dapat menurunkan barang tamu dari mobil dengan aman.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan* , Bandung : Alfabeta.
- Darsono, A. (2011). *Front Office Hotel*. Jakarta: Penerbit PT. Grasindo, Kompas Gramedia Building.
- Hadi, W. (2014). *Peranan Front Desk Agent dalam Membentuk Citra Positif di Dunia Perhotelan*. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata dan Budaya*, 5(2).
- Hurdawaty dan Parantika. (2018). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- KBBI, (2016). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. [Online] Available at: <http://kbbi.web.id/pusat>, (Diakses 12 Juli 2023).
- Kempinski, (2023). *VIP Amenities List dan Set Up Guidelines*. Bali.
- Murni, N. G., & Ruki, M. (2017). *Buku Ajar Reception*. Badung: Swasta Nulus.
- Prakoso (2017). *Front Office Praktis (Administrasi dan Prosedur Kerja)*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Prianka, W. G., & Par, M. M. (2023). *Industri Perhotelan. Pengantar Bisnis Pariwisata: Perhotelan, Food and Beverage Service, dan Pengembangan Destinasi Wisata*, 59.
- Sumboyon, H. (2022). *Mengenal The Apurva Kempinski Bali Milik William Katuari, Hotel Mewah Venue Penyelenggaraan KTT G20*. *Liputan6.com*, 3.
- Surya (2019). *Akomodasi Perhotelan*. Jawa Tengah: Desa Pustaka Indonesia.
- Wachidyah, W. (2017). *Front Office Department dan Peranannya dalam Layanan Tamu Hotel*. *Jurnal Bisnis Teknologi*, 4(1), 62-71.