

TUGAS AKHIR

PROSEDUR PELAYANAN PORTER GREETER DALAM MENINGKATKAN ARRIVAL EXPERIENCE DI THE APURVA KEMPINSKI BALI



MARGARETHA ZINA

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PROSEDUR PELAYANAN PORTER GREETER DALAM
MENINGKATKAN ARRIVAL EXPERIENCE DI
THE APURVA KEMPINSKI BALI**



Oleh
MARGARETHA ZINA
NIM 2015823138

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

**PROSEDUR PELAYANAN PORTER GREETER DALAM
MENINGKATKAN ARRIVAL EXPERIENCE DI
THE APURVA KEMPINSKI BALI**

Oleh
Margaretha Zina
2015823138

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,



Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd.
NIP. 198912252022032007

Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM
NIP. 196212311990102001

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



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



**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 : Margaretha Zina

NIM : 2015823138

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PROSEDUR PELAYANAN PORTER GREETER DALAM
MENINGKATKAN ARRIVAL EXPERIENCE 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, Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Nama : Margaretha Zina

NIM : 2015823138

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 *Prosedur Pelayanan Porter Greeter dalam Meningkatkan Arrival Experience di The Apurva Kempinski Bali* ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menjelaskan penyambutan tamu oleh *Porter Greeter* di The Apurva Kempinski Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi 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 Politeknik Negeri Bali.
5. Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Ibu Stefhannie Elicia selaku Front Office 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.
8. Bapak Ida Bagus Made Suteja selaku Assistant Bell 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.
9. Bapak Wayan Suwardika dan Bapak Gede Ugik Hary Nugraha selaku Doorman di The Apurva Kempinski Bali yang telah yang memberikan ilmu terkait tugas-tugas dari supervisor selama proses praktik kerja lapangan serta telah memberikan kepercayaan dan support selama melakukan Praktik Kerja Lapangan di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
10. Seluruh staff The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.

11. Bapak Joseph Yosafat Zina dan Ibu Ni Ketut Mulyawati, selaku orang tua penulis yang telah memberikan 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.

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 ketidak sempurnaan. 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

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

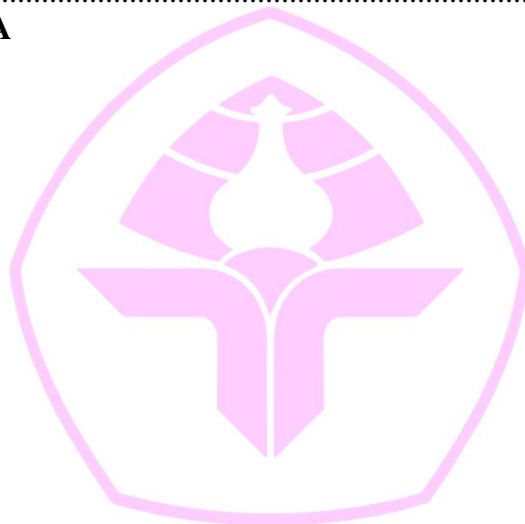
DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan	6
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	7
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Hotel	10
1. Pengertian Hotel	10
2. Klasifikasi Hotel	11
B. Front Office	14
1. Pengertian Front Office	14
2. Bagian-bagian dalam Front Office	15
Pengertian Porter Greeter	17
C. Tamu	18
1. Pengertian tamu	18
2. Jenis – jenis tamu	19
D. Arrival Experience	20
E. Pengertian <i>Check-In</i>	21
F. Prosedur dan Pelayanan	21
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	23
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	23
1. Lokasi Perusahaan	23
2. Sejarah Berdirinya Perusahaan	24
B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Apurva Kempinski Bali	26
1. Bidang Usaha	26
2. Fasilitas	27
C. Struktur Organisasi dan Tanggung Jawab	43

BAB IV PEMBAHASAN.....	50
A. Prosedur Pelayanan <i>Porter Greeter</i> dalam Meningkatkan <i>Arrival Experience</i> di The Apurva Kempinski Bali	51
1. Tahap Persiapan	53
2. Tahap Pelaksanaan.....	62
3. Tahap Akhir.....	70
B. Kendala yang dihadapi <i>porter greeter</i> untuk meningkatkan <i>arrival experience</i> di The Apurva Kempinski Bali dan cara mengatasinya	71
BAB V PENUTUP.....	75
A. Simpulan.....	75
B. Saran	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



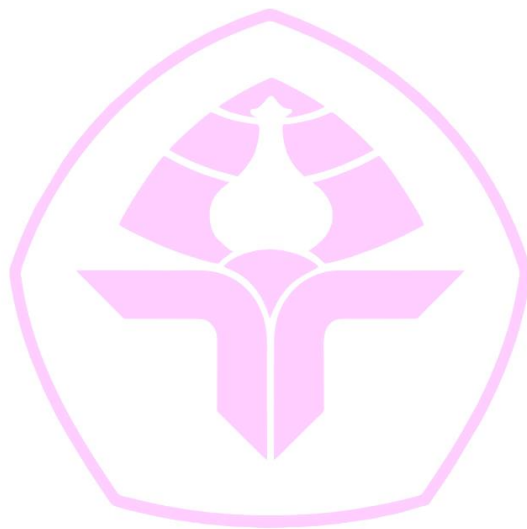
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 1. 1 Grafik Penilaian di Reviewpro “ <i>Welcoming and Sense of Arrival</i> ”	5
Gambar 3. 1 Logo The Apurva Kempinski Bali	22
Gambar 3. 2 The Apurva Kempinski Bali dari depan	23
Gambar 3. 3 Kamar Grand Deluxe Room	27
Gambar 3. 4 Kamar Grand Deluxe Ocean Court	27
Gambar 3. 5 Kamar Grand Deluxe Lagoon	28
Gambar 3. 6 Kamar Cliff Private Pool Junior Suite	28
Gambar 3. 7 Kamar Cliff Private Pool Ocean Junior Suite	29
Gambar 3. 8 kamar Ocean Front Private Pool Junior Suite	29
Gambar 3. 9 Kamar The Apurva Prestige Suite	30
Gambar 3. 10 Kamar The Apurva Prestige Ocean Suite	31
Gambar 3. 11 Kamar Ocean Front Prestige Suite	31
Gambar 3. 12 Kamar Singasari, Sriwijaya, Majapahit Villa	33
Gambar 3. 13 Kamar Nusantara Presidential Villa	33
Gambar 3. 14 Struktur Organisasi Front Office Departement	42
Gambar 4. 1 Uniform Porter Greeter di The Apurva Kempinski Bali	54
Gambar 4. 2 Daily Flash Report	55
Gambar 4. 3 Luggage tag check in	57
Gambar 4. 4 Luggage tag storage	58
Gambar 4. 5 luggage tag check-out	59
Gambar 4. 6 Valet parking tag	60
Gambar 4. 7 Arrival List	63
Gambar 4. 8 Arrival list kamar tipe Grand Deluxe	65
Gambar 4. 9 Arrival list kamar tipe Suite	66
Gambar 4. 10 Arrival list kamar tipe Prestige atau tamu VIP	66
Gambar 4. 11 Arrival list kamar tipe Villa	67

Gambar 4. 12 Arrival list kamar Forced Upgrade..... 67

Gambar 4. 13 Hasil penilaian “Welcoming & Sense of Arrival di reviewpro 69



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3. 1 Tipe Kamar di The Apurva Kempinski Bali	26
Tabel 4. 2 <i>Escorter List</i>	70



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Struktur lengkap Organisasi Front Office The Apurva Kempinski Bali

Lampiran 2 *Outlet Food and Beverage*

Lampiran 3. Gambar Alat yang digunakan oleh *Porter Greeter*

Lampiran 4. Main Entrance dan Valet Desk

Lampiran 5 Daftar pertanyaan penilaian “Welcoming & Sense of Arrival” di reviewpro



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bali merupakan salah satu pulau di Indonesia yang menjadi tujuan pariwisata dunia yang paling populer. Bali dikenal oleh wisatawan sebagai *Island of God* dikarenakan Bali merupakan pulau seribu pura yang kental dengan spiritualnya. Panorama alam yang dimiliki pulau Bali diantaranya iklim tropis, gunung, danau, sawah serta pantai dengan pasir putih dan hitam yang sangat indah diperkuat dengan adanya keselarasan hidup antara manusia, alam dan sang pencipta, serta keunikan budaya dan tradisi di Bali yang masih terus dilestarikan. Dengan keindahan panorama alam dan kebudayaan inilah wisatawan menjadi tertarik datang ke Bali dengan tujuan berlibur ataupun melakukan kegiatan yang berhubungan dengan kebudayaan, serta keramahan masyarakat membuat banyak wisatawan mancanegara ingin melakukan perjalanan wisata.

Menurut Sugiama (2013) menyatakan “pariwisata adalah rangkaian aktivitas, dan penyediaan layanan baik untuk kebutuhan atraksi wisata, transportasi, akomodasi, dan layanan lain yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan perjalanan seseorang atau sekelompok orang”. Pariwisata didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Di Indonesia pariwisata merupakan salah satu sektor yang dapat meningkatkan devisa

negara yang memberikan pengaruh terhadap pemerintah terutama pada perekonomian masyarakat dengan demikian banyak masyarakat yang menggantungkan mata pencahariannya di industri pariwisata dimana fasilitas yang paling fasilitas yang paling umum dikenal menjadi penunjang dalam industri pariwisata yaitu hotel.

Hotel yang termasuk dalam *hospitality industry* dan eksistensi hotel di butuhkan untuk memenuhi kebutuhan suatu individu dalam melakukan perjalanan. Hotel merupakan salah satu bentuk akomodasi komersial yang sering dijumpai dan memiliki fungsi utama sebagai tempat singgah untuk sementara waktu bagi orang yang sedang melakukan perjalanan. Saat ini, hotel tidak hanya semata-mata digunakan sebagai tempat menginap sementara waktu, namun juga dapat digunakan untuk kegiatan lain seperti perjamuan, pertemuan, seminar, acara atau pesta, dan sebagainya. Dengan dilengkapi fasilitas tambahan yang dapat menunjang kelangsungan kegiatan-kegiatan tersebut. Salah satu daerah perhotelan yang menjadi tujuan para wisatawan di Pulau Bali adalah Nusa Dua.

Nusa Dua merupakan salah satu kawasan pariwisata yang terkenal di Bali. Dikenal sebagai pusat dari kumpulan resort bintang lima terbesar yang dikelola di bawah distrik Kuta Selatan, Kabupaten Badung. Nusa Dua sering dikatakan dua pulau nusa karena terdapat dua pulau di kawasan Teluk Bali Tourism Development Corporation. Nusa Dua juga memiliki pantai yang indah dan nyaman yang sering dikunjungi oleh para wisatawan. Area Nusa Dua sering dijadikan tempat dari berbagai acara penting yang dilakukan seperti Grand Fondo New York, Pesta Kesenian Bali, Bali Triathlon dan KTT G-20.

The Apurva Kempinski Bali adalah berlokasi di Jalan Raya Nusa Dua Selatan, Sawangan, Nusa Dua, Bali, hotel ini memiliki letak strategis untuk menikmati matahari terbit dikarenakan berhadapan langsung dengan Samudra Hindia. Hotel ini juga mempunyai tampilan yang sangat indah karena mempunyai bentuk mirip dengan Kerajaan Majapahit. Hotel The Apurva Kempinski merupakan milik dari Presiden Direktur Wings Group yaitu William Katuari dimana beliau sendiri masuk ke dalam daftar 50 orang terkaya di Indonesia. Hotel mewah ini mulai beroperasi pada tahun 2019. Tetapi mempunyai kapasitas tempat untuk menjadi lokasi acara besar internasional.. Hotel The Apurva Kempinski memiliki luas 14 hektar serta memiliki 475 kamar yang dibagi menjadi beberapa jenis kamar antara lain 256 Grand Deluxe Room, 176 Suite Room dan 43 unit Villa serta dilengkapi dengan fasilitas penunjang hotel lainnya seperti *restaurant, fitness center, SPA, boutique and gallery, lounge, bar, club business center, meeting room, ball room, swimming pool, kids club dan chapel*. Selain itu, hotel ini juga memiliki beraneka pilihan restoran yang salah satunya sangat terkenal yaitu restoran aquarium pertama di Bali yang bernama Koral restoran.

The Apurva Kempinski Bali terdapat beberapa departemen untuk melaksanakan kegiatan operasional dalam hotel salah satunya di bagian Front Office yang merupakan bagian pusat dari segala aktivitas tamu di hotel yang menangani proses check-in maupun *check-out* yang menjadi prinsip dalam menangani di depan, dan salah satu *section* di *front office* yang pertama kali berhadapan dengan tamu adalah Porter sering juga disebut *Concierge* atau *Uniformed Service*. Pada hakekatnya fungsi bagian ini mempunyai tugas dan tanggung jawab yang sama hanya berbeda istilahnya.

Pada organisasi hotel besar yang memiliki jumlah kamar lebih dari 300 kamar dan memiliki sistem pelayanan yang spesifik, maka bagian *Concierge* atau *Uniformed Service* merupakan suatu bagian yang berdiri sendiri sebagai sebuah Departemen. Di hotel sedang atau hotel menengah bagian ini merupakan salah satu seksi dari Departemen Kantor Depan sedangkan di hotel kecil organisasi bagian *porter* atau *concierge* biasanya merupakan sub bagian dari bagian penerima Tamu (Reception) Secara garis besar. Tugas seorang *porter greeter* akan siap sedia di pintu masuk lobi hotel dan menyambut tamu yang datang, lalu mengarahkan tamu tersebut ke Receptionist dan membantu tamu dalam membutuhkan layanan valet. Seorang *greeter* juga harus menguasai bahasa asing agar dapat melayani tamu asing saat menanyakan informasi seputar hotel. Sebagai orang pertama yang langsung berhadapan dengan tamu maka *porter greeter* harus mempunyai senyum yang lebar, ramah, dan mengenakan seragam dengan rapi guna meningkatkan *arrival experience* tamu saat berkunjung dihotel.

Kriteria yang dimiliki oleh *porter greeter* tersebut mampu memberikan kesan yang berharga ketika tamu datang ke The Apurva Kempinski Bali jika tamu merasa puas maka akan berdampak baik pada penilaian *arrival experirnce* pada hotel. Sumber penilaian ulasan tamu tentang *arrival experience* dari berbagai platform dan survey yang dikirimkan kepada hotel ketika tamu *check out* dan dijadikan satu di dalam platform yang disebut *reviewpro*.



Gambar 1. 1 Grafik Penilaian di Reviewpro “*Welcoming and Sense of Arrival*”
Sumber : Signature Trainer The Apurva Kempinski Bali,2023

Berdasarkan dari grafik diatas maka dari itu *porter greeter* diharapkan dapat meningkatkan *arrival experience* dengan menyambut dan mengantarkan tamu yang akan melakukan *check-in* serta menjelaskan konsep hotel dengan semua interior bangunan yang unik dan megah sesuai dengan arti dari “Apurva” kepada tamu untuk memberikan kesan pertama yang baik dan pelayanan prima maka dari itu penulis tertarik untuk menyusun tugas akhir yang akan membahas lebih lanjut tentang “Prosedur Pelayanan *Porter Greeter* Dalam Meningkatkan *Arrival Experience* Di The Apurva Kempinski Bali” yang menjadikan tolok ukur kesan pertama untuk menambah kepuasan tamu yang datang ke hotel.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini adalah:

1. Bagaimana meningkatkan *arrival experience* dengan prosedur pelayanan *porter greeter* dalam menyambut kedatangan tamu dan pengantaran dari *main entrance* sampai ke lobi sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*) di The Apurva Kempinski Bali?
2. Apa saja hambatan/kesulitan yang dihadapi oleh *Porter Greeter* dalam menangani kedatangan tamu di The Apurva Kempinski Bali?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan dengan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka tujuan yang ingin diraih dan kegunaan dari penulisan tugas akhir yakni sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk menjelaskan meningkatkan *arrival experience* dengan prosedur *porter greeter* dalam penyambutan kedatangan tamu dan pengantaran dari *main entrance* sampai ke lobi sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*) di The Apurva Kempinski
- b. Untuk mengetahui hambatan/kesulitan yang dihadapi oleh *porter greeter* dalam menangani kedatangan tamu di The Apurva Kempinski Bali

2. Kegunaan Penulisan

- a. Bagi Mahasiswa

Merupakan salah satu tahapan yang harus ditempuh untuk menyelesaikan perkuliahan Jurusan Pariwisata, Program Studi Perhotelan Diploma III Perhotelan. Dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan baik secara teori maupun praktik.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

1. Sebagai pembandingan bagi akademik untuk mengetahui profesionalisme anak didiknya di industri.
2. Menjadi tambahan informasi, referensi, dan dapat berkontribusi bagi Politeknik Negeri Bali dalam memperbaharui ilmu perkuliahan di bidang Front Office.

3. Bagi The Apurva Kempinski Bali

Sebagai pertimbangan bagi pihak hotel dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan khususnya dalam penyambutan kedatangan tamu

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang akan digunakan meliputi metode observasi, wawancara, dan studi kepustakaan agar mendapatkan data yang akurat terkait topik yang akan dibahas sesuai program Praktik Kerja Lapangan di The Apurva Kempinski Bali.

a. Metode Observasi

Metode Observasi merupakan pengambilan data dengan melakukan pengamatan secara langsung oleh penulis terhadap prosedur *porter greeter* dalam penyambutan kedatangan tamu dan melakukan pencatatan data yang diperlukan serta terlibat langsung dalam penyambutan kedatangan tamu dan pengantaran tamu *check-in* dari *main entrance* Di The Apurva Kempinski Bali.

b. Metode Wawancara

Metode Wawancara merupakan metode pengumpulan yang dilakukan dengan cara melakukan tanya jawab, dalam hal ini penulis mengadakan Tanya jawab kepada Assistant Bell Manager, Lady In Red Supervisor dan Signature Trainee di The Apurva Kempinski Bali.

c. Metode Kepustakaan

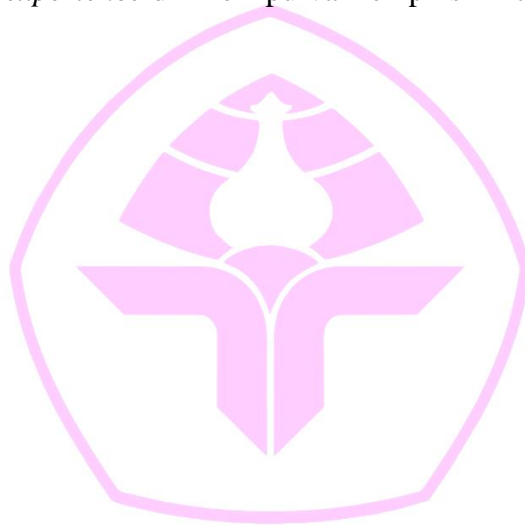
Metode Kepustakaan merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mempelajari berbagai literatur, jurnal dan laporan ilmiah yang berhubungan atau berkaitan dengan Hotel, Front Office, dan Guest Relation Officer.

1. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode dan teknik analisis data yang akan dipakai dalam penyusunan tugas akhir ini berupa teknik analisis data secara deskriptif kualitatif yaitu teknik analisis yang difokuskan pada pemahaman akan suatu permasalahan, konteks, kompleksitas, dan subjektivitas. Sumber data kualitatif bisa berupa teks, audio, dan juga data visual (gambar), jadi penulis menggunakan metode menganalisis, menggambarkan, meringkas berbagai kondisi dan menguraikan data secara detail yang disesuaikan dengan orang yang kompeten, dengan apa adanya yang berkaitan dengan prosedur pelayanan *porter greeter* dalam meningkatkan *arrival experience* di The Apurva Kempinski Bali lalu mengumpulkan data-data yang telah didapatkan selama melakukan praktik kerja lapangan di The Apurva Kempinski Bali.

2. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Teknik penyajian yang penulis gunakan adalah dengan metode informal, yaitu penyajian hasil analisis dengan menggunakan kata-kata yang apabila dibaca dengan serta merta dapat langsung dipahami. Kata-kata tersebut berupa keterangan dan penjelasan yang berkaitan dengan prosedur pelayanan *porter greeter* dalam meningkatkan *arrival experience* di The Apurva Kempinski Bali



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai Prosedur pelayanan *Porter Greeter* dalam meningkatkan *Arrival Experience* di The Apurva Kempinski Bali, maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan *porter greeter* dalam meningkatkan arrival experience di The Apurva Kempinski Bali meliputi beberapa tahapan yaitu:
 - a. Tahap awal diantaranya persiapan diri dengan berpenampilan sesuai dengan Standar Operational Procedure (SOP) dan tahap persiapan kegiatan di tempat kerja
 - b. Tahap pelaksanaan kegiatan diantaranya penyambutan tamu yang baru tiba di hotel yaitu *Offering car door assistance, Welcoming The Guest and Using Their Name, Asking for the name of reservation of the guest, Offer Assistance with luggage and confirm the number of pieces, Introduce yourself to the guest, Escorting the guest to the front desk counter for the check-in process, Seating the guest at the front desks according their room type* dan *Farwell with guest use magic word.*
 - c. Tahap akhir diantaranya memberikan bagian potongan bawah *luggage tag* kepada *front desk agent* yang melakukan registrasi tamu yang diantar oleh *porter*

greeter, membuat report list escorter kepada *signature trainer*, membersihkan area *valet deks* tempat bekerja rapi dan bersih sebelum meninggalkan tempat kerja.

2. Kendala yang dihadapi oleh *porter greeter* dalam meningkatkan *arrival experience* serta cara mengatasinya meliputi

a. Tamu *check-in* yang tidak diantar ke lobi

Standar jam *check-in* pada pukul 15.00 WITA berdampak tamu datang secara yang bersamaan yang mengakibatkan *porter greeter* yang terbatas tidak mengantarkan tamu ke lobi karena harus menangani tamu lainnya yang akan *check-in* juga. Saat seperti ini *porter greeter* bisa membantu mencari nama reservasi di *arrival list* pada tab dan memberikan *luggage tag check-in* lalu mengarahkan tamu untuk menuju ke lobi. Setelah itu jalak akan menginformasikan kepada jalak nama tamu *check-in* yang sedang menuju ke lobi agar di bantu untuk ke registrasi area yang benar. Solusi lainnya bisa meminta bantuan tambahan pekerja dari section *concierge* agar bisa mengantarkan tamu ke lobi.

b. Nama reservasi yang tidak ditemukan di *Arrival List* pada Tab

Arrival list yang dibuat oleh *duty manager* berupa dokumen atau system offline sehari sebelum bergantinya hari menjadi alasan tidak ditemukan nama reservasi tamu karena tamu memesan kamar pada hari itu juga solusinya *porter greeter* bisa mengecek pada sistem online yaitu opera nama reservasi tamu atau bisa melihat *confirmation letter* yang didapatkan tamu dari hotel.

c. Keterbatasan *Porter Greeter* yang menguasai Bahasa asing selain Bahasa Inggris

Tamu yang berkunjung dari mancanegara dengan bahasanya masing-masing menjadi kendala bagi *porter greeter* yang hanya bisa berbahasa Inggris untuk menangani kendala seperti ini *porter greeter* bisa menggunakan bahasa tubuh atau mempelajari mulai dari dasar sapaan dari berbagai negara.

A. Saran

Adanya *porter greeter* untuk mengantarkan tamu *check-in* ke lobi merupakan pelayanan prima dari hotel The Apurva Kempinski Bali agar tamu bisa merasakan kesan berharga saat memasuki hotel untuk melakukan registrasi kamar yang dipesan sehingga untuk meningkatkan dan mengoptimalkan tugas dan tanggung jawab *porter greeter* maka ada beberapa hal yang penulis sarankan antara lain:

1. Menambah jumlah *porter greeter* dengan merekrut *trainee* maupun *daily worker* untuk mengantarkan tamu ke lobi yang menjadi tugas utama dari *porter greeter* yang akan berdampak pada penilaian *welcoming & sense arrival* di Reviewpro,
2. Bagi Perusahaan melakukan kelas pembelajaran Bahasa asing lain selain Bahasa Inggris agar tamu akan merasa lebih berkesan jika bisa berbicara dengan Bahasa yang mereka gunakan,
3. Bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali yang ingin melaksanakan praktik kerja lapangan pada The Apurva Kempinski Bali harus mempersiapkan mental, memiliki pengetahuan tentang *section* yang diinginkan, mengikuti segala peraturan yang diterapkan di hotel, serta tidak melanggar aturan itu sendiri

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2004). *Resepsionis Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Arum , Putri Sutrisni. (2019, 12 27). *pengertian hotel*. Retrieved from KOMPAS.com:
<https://www.kompas.com/skola/read/2019/12/27/150000569/pengertian-hotel-dan-karakteristiknya?page=all>
- Atmadjati, A. (2018). *Pengertian Pelayanan*. In L. P. Ini. Yogyakarta: Deepublish.
- Auliana, N. U. (2022). *Pengertian CHECK-IN . STANDAR PROSEDUR CHECK-IN DAN CHECK-OUT*, 67.
- Bagyono. (2014). *Klasifikasi Hotel*. *Buku Pariwisata dan Perhotelan*, 4-10.
- KREATIF, M. P. (2013, 10 3). *Pengertian Hotel*. Retrieved from PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF. TENTANG STANDAR USAHA HOTEL: <http://www.jdih.kememparekraf.go.id/>
- Mengenal Lebih Dekat 7 Posisi Kerja Front Office di Industri Perhotelan*. (2019, 08 24). Retrieved from Indonesia Tourism School: <https://indonesia-tourism-school.com/7-posisi-kerja-front-office-di-hotel/>
- srimulia. (2022, 09 26). *Front Office: Pengertian, Struktur, Fungsi dan Tugas, dan Tujuannya*. *IDMETAFORA* , p. 1.
- Sumboyon, H. (2022). *Mengenal The Apurva Kempinski Bali Milik William Katuari, Hotel Mewah Venue Penyelenggaraan KTT G20*. *Liputan6.com*, 3.
- Susepti, A., Djamhur Hamid, & Andriani Kusumawati . (2017). *Pengertian Hotel . PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP*, 29.
- TAMBUNAN, R. M. (2013). *Penegertian Prosedur*. In s. operating, *Standard Operating Procedures (SOP)*. KOTA SAMARINDA: PT Suka Buku
- Wingki. (2023, 01 25). *Mengenal Pekerjaan Porter Hotel dan Tugas yang Harus Dijalani*. Retrieved from WebAdvisor:
<https://kuotatermurah.com/mengenal-pekerjaan-porter-hotel-dan-tugas-yang-harus-dijalani/>