

TUGAS AKHIR

PENANGANAN ANTREAN KAMAR OLEH CLIFF LOUNGE SUPERVISOR DI THE APURVA KEMPISKI BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

I GUSTI NGURAH AGUNG EKA PRATAMA

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

PENANGANAN ANTREAN KAMAR OLEH CLIFF LOUNGE SUPERVISOR DI THE APURVA KEMPISKI BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

I Gusti Ngurah Agung Eka Pratama

NIM 2015823124

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

PENANGANAN ANTREAN KAMAR OLEH CLIFF LOUNGE SUPERVISOR DI THE APURVA KEMPISKI BALI

Oleh

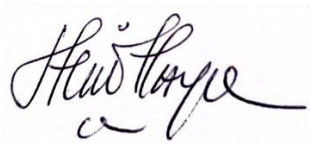
I Gusti Ngurah Agung Eka Pratama

NIM 2015823124

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

Disetujui Oleh

Pembimbing I,



Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd.

NIP. 198912252022032007

Pembimbing II,



Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM

NIP. 196212311990102001

POLITEKNIK NEGERI BALI

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
Email : poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Gusti Ngurah Agung Eka Pratama

NIM : 2015823124

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN ANTREAN KAMAR OLEH CLIFF LOUNGE
SUPERVISOR DI THE APURVA KEMPISKI 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,

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI



Nama : I Gusti Ngurah
Agung Eka Pratama
NIM : 2015823086
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 Antrean Kamar Oleh Cliff Lounge Supervisor Di The Apurva Kempinski Bali ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menjelaskan penanganan antrean kamar oleh supervisor Cliff Lounge pada saat *check – in* 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:

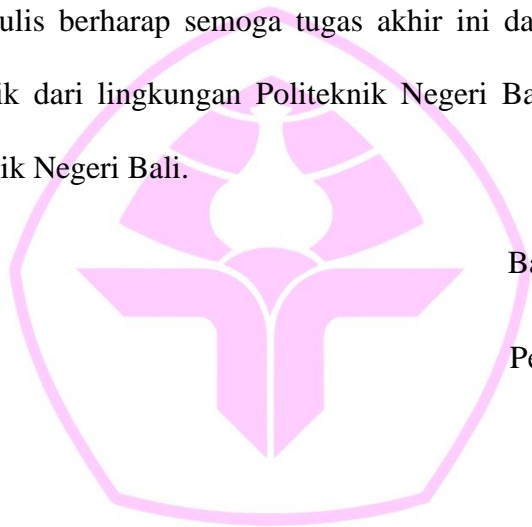
1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku 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 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 Irawan Syahghani Chendra selaku Assistant Cliff Lounge 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 I Gede Eka Setyawan dan ibu Dewa Ayu Julia Puspita Dewi selaku Supervisor Cliff Lounge reception 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 I Gusti Ngurah Widya Putra dan Ibu Ni Made Yuniari, 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.

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	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulis	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	6
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Pengertian dan Klasifikasi Hotel.....	9
1. Pengertian Hotel.....	9
2. Klasifikasi Jenis-Jenis Hotel	9
B. Pengertian dan jenis-jenis Guest/Tamu	14
1. Pengertian Guest/Tamu	14
2. Jenis-jenis Guest/Tamu	15
C. Front Office Departement.....	16
1. Pengertian Front Office.....	16
2. Peranan dan fungsi Front Office Department	17
3. Bagian-bagian Front Office.....	20
D. Pengertian <i>Supervisor</i>	22
E. Lounge	23
F. Pengertian Check-in dan Check-out	25
1. Pengertian Check-in	25
2. Pengertian Check-out	25
G. Pengertian Penanganan	26
H. Pengertian Antrean (Queue) dan Macam-macam Status Kamar	26
1. Pengertian Antrean (Queue).....	26
2. Macam-macam Status Kamar	27
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	29
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	29

1. Lokasi Perusahaan.....	29
2. Sejarah Berdirinya Perusahaan	30
B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Apurva Kempinski Bali	32
1. Bidang Usaha	32
2. Fasilitas	32
3. MICE.....	48
4. Fasilitas penunjang lainnya.....	50
C. Struktur Organisasi dan Tanggung Jawab.....	54
1. Struktur organisasi	54
2. Tugas dan tanggung jawab.....	55
BAB IV PEMBAHASAN.....	58
A. Penanganan Antrean Kamar Tamu (<i>Queue</i>) oleh <i>Cliff Lounge Supervisor</i> di The Apurva Kempinski Bali	58
1. Tahap Persiapan	58
2. Tahap Pelaksanaan	62
3. Tahap Akhir	71
B. Kendala yang Dihadapi oleh <i>Cliff Lounge Supervisor</i> dalam Penanganan Antrean Kamar Tamu (<i>Queue</i>) di The Apurva Kempinski Bali	71
BAB V PENUTUP.....	74
A. Simpulan	74
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

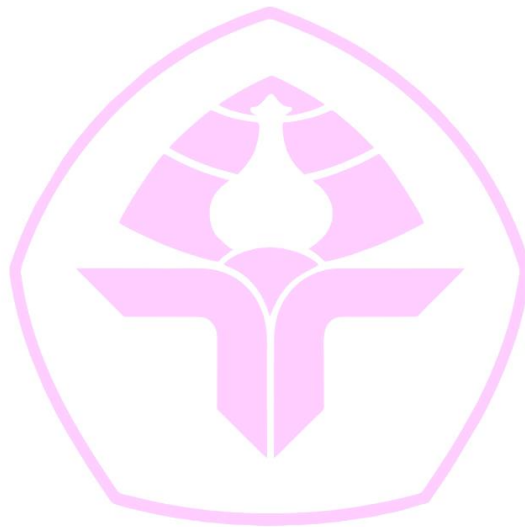
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo The Apurva Kempinski Bali	30
Gambar 3. 2 Bangunan The Apurva Kempinski Bali	32
Gambar 3. 3 Kamar Grand Deluxe room	34
Gambar 3. 4 Kamar Grand Deluxe Ocean Court	35
Gambar 3. 5 Kamar Grand Deluxe Lagoon Room	36
Gambar 3. 6 Kamar Cliff Private Pool Junior Suite.....	37
Gambar 3. 7 Kamar Cliff Private Pool Ocean Junior Suite	38
Gambar 3. 8 Kamar Ocean Front Private Pool Junior Suite	39
Gambar 3. 9 Kamar The Apurva Prestige Suite.....	40
Gambar 3. 10 Kamar The Apurva Prestige Ocean Suite	41
Gambar 3. 11 Kamar Ocean Front Prestige Suite	42
Gambar 3. 12 Kamar Singasari, Sriwijaya, Majapahit Villa	44
Gambar 3. 13 Kamar Nusantara Presidential Villa.....	45
Gambar 3. 14 Struktur Organisasi Executive Cliff Lounge.....	55
Gambar 4. 1 Contoh room plan kamar suite di The Apurva Kempinski	61
Gambar 4. 2 Contoh Due Out Call Report kamar suite	64
Gambar 4. 3 Contoh Samfex pengambilan barang check-out.....	67
Gambar 4. 4 Contoh due out report kamar suite	68
Gambar 4. 5 Contoh Daftar Antrean Kamar (Queue).....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe-tipe kamar tamu	33
---------------------------------------	----



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

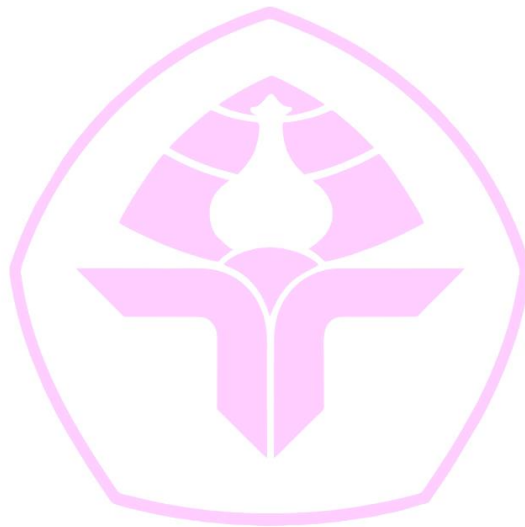
Lampiran 1. Struktur Organisasi Front Office

Lampiran 2. Uniform Cliff Lounge Supervisor

Lampiran 3. Cliff Lounge Supervisor Ketika bertugas

Lampiran 4. Due Out Kamar

Lampiran 5. Cliff Lounge team



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pulau Bali menjadi primadona pariwisata Indonesia yang sudah dikenal dengan kesenian dan budayanya yang unik dan menarik. Selain terkenal dengan kesenian dan budayanya Bali juga dikenal dengan keindahan alam dan pantainya. Pulau Bali yang memiliki alam yang indah menjadikan Bali terkenal sebagai daerah wisata. Wisatawan yang datang ke Bali lebih banyak memilih untuk berlibur, sehingga Bali menjadi tujuan pariwisata bagi wisatawan seluruh dunia. Pariwisata di Bali sangat berkaitan dengan akomodasi seperti hotel dan restoran yang dapat mendukung kenyamanan wisatawan. Selain akomodasi yang mendukung diperlukannya Sumber Daya Manusia (SDM) yang terampil dalam menjalankan aspek akomodasi penunjang pariwisata Bali. Salah satu cara untuk keberhasilan dunia pariwisata adalah mempersiapkan, melatih dan mendidik calon-calon tenaga kerja yang terampil dan profesional dalam bidang pariwisata.

Pariwisata merupakan kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh individu dengan jangka waktu pendek atau sementara dengan tujuan tertentu. Pariwisata merupakan sektor yang ikut berperan penting dalam usaha peningkatan pendapatan. Indonesia merupakan negara yang memiliki keindahan alam dan keanekaragaman budaya, sehingga perlu adanya peningkatan sektor pariwisata. Hal ini dikarenakan pariwisata merupakan sektor yang dianggap menguntungkan dan sangat berpotensi untuk dikembangkan sebagai salah satu aset yang digunakan sebagai sumber yang

menghasilkan bagi Bangsa dan Negara. Dalam pariwisata pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya alam yang tersedia dapat dilakukan secara optimal demi keberlangsungan perekonomian masyarakat terutama yang menetap di kawasan *tourism*. Selain itu, pariwisata juga merupakan sektor yang digunakan sebagai media untuk mengasah kemampuan berinteraksi dengan wisatawan domestik maupun mancanegara serta berkomunikasi menggunakan bahasa asing yang dapat menambah kualitas diri. Dimana salah satu fasilitas yang paling umum dikenal menjadi penunjang dalam industri pariwisata yaitu hotel.

Hotel merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa sebagai penyedia tempat beristirahat maupun kebutuhan lainnya bagi wisatawan. Hotel disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, baik kamar, makan dan minum, maupun fasilitas pelayanan jasa lainnya Industri perhotelan sebagai salah satu penunjang industri pariwisata yang bersifat komersial, tentunya berusaha menjual fasilitas dan pelayanan untuk mendapatkan keuntungan. Hotel memiliki beberapa tipe berdasarkan bintangnya yang dapat menyesuaikan dengan kebutuhan wisatawan saat berwisata mulai dari bintang satu sampai bintang lima dengan fasilitas yang ditawarkan berbeda-beda untuk tiap tipenya. Di hotel bintang lima pada umumnya terdapat beberapa fasilitas hotel seperti kamar, restoran, bar, *gym*, *swimming pool*, *spa*, *business center* dan fasilitas lain yang menunjang kepuasan tamu saat menginap. Seiring dengan perkembangan pembangunan hotel di Bali maka persaingan tidak dapat terhindari, Salah satu hotel yang mulai beroperasi pada tahun 2019 yaitu The Apurva Kempinski Bali merupakan salah satu hotel bintang lima di daerah Sawangan.

The Apurva Kempinski Bali berlokasi di Jalan Raya Nusa Dua Selatan, Sawangan, Bali. Hotel ini memiliki letak strategis untuk menikmati matahari terbit dikarenakan berhadapan langsung dengan Samudra Hindia. The Apurva Kempinski Bali memiliki total kamar berjumlah 475 kamar yang dibagi menjadi beberapa jenis kamar antara lain Grand Deluxe Room, Suite Room dan Villa Kempinski, yang mana memiliki luas 14 hektar 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 menawarkan restoran yang memiliki beraneka pilihan yaitu salah satunya restoran Koral. Restoran Koral merupakan restoran aquarium pertama di Bali dan menjadi restoran yang paling sering di kunjungi pada saat ini. Fasilitas-fasilitas pendukung lainnya pun disediakan di dalam hotel untuk kenyamanan tamu pada saat menginap.

The Apurva Kempinski Bali terdapat beberapa departemen untuk menunjang kegiatan manajemen maupun operasional, salah satunya Front Office Department yang mana merupakan departemen sebagai citra dari perusahaan karena memberikan kesan pertama kepada tamu dan langsung berinteraksi dengan tamu. Front Office Department diharapkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Dalam menjalankan kegiatan operasional para karyawan diberikan pelatihan-pelatihan dari pihak manajemen untuk meningkatkan kinerja karyawan guna pemeliharaan standar maupun meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu, karena untuk dapat memberikan *service* bintang lima untuk memuaskan tamu dan mampu

bersaing dengan seiringnya perkembangan hotel di Bali, maka diperlukan kinerja karyawan yang maksimal.

The Apurva Kempinski Bali khususnya di bagian Front Office memiliki 3 *front desk reception* yaitu Lobby Reception yang khusus menangani tamu dengan kamar Grand Deluxe, Villa Lounge yang khusus menangani tamu dengan kamar Villa, Cliff Lounge Reception yang khusus menangani tamu dengan kamar Suite. Di Cliff Lounge selain terdapat reception disana juga memiliki bar dan *restaurant* yang khusus memberikan *benefit* dari tamu kamar suite mulai dari *breakfast*, *afternoon tea*, *evening cocktail*, dan *all day refreshment*. Selain itu Cliff Lounge juga memiliki fasilitas seperti *hydro-jet pool* dan *plunge pool* yang hanya bisa diakses oleh tamu *suite*. Kamar *suite* berjumlah 176 kamar (luas 100m²) yang setiap masing-masing kamarnya terdapat *private pool* (dengan lebar 3m x 6m dan kedalaman 1,1m).

Setelah acara KTT G20 yang diselenggarakan di The Apurva Kempinski Bali, semakin banyak tamu tidak hanya wisatawan lokal tetapi dari seluruh dunia ingin menikmati menginap di hotel ini sehingga tingkat hunian (*Occupancy*) di The Apurva Kempinski Bali meningkat dan menyebabkan antrean kamar pada saat proses *check-in* terutama di *Cliff Lounge*. Hal tersebut berpengaruh terhadap kepuasan dan kesan tamu yang menginap dihotel, karena tidak sedikit tamu-tamu yang datang ingin segera beristirahat dikamar. Oleh karena itu, dalam penyusunan tugas akhir ini akan membahas lebih lanjut mengenai “Penanganan Antrean Kamar Oleh Cliff Lounge Supervisor Di The Apurva Kempinski Bali” yang memiliki

tantangan lebih besar karena tidak sedikit tamu VIP yang memilih untuk menginap di kamar Suite.

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 prosedur yang dilakukan oleh Supervisor Cliff Lounge Reception dalam menangani antrean kamar (*queue*)?
2. Apa saja hambatan/kesulitan yang dihadapi oleh Supervisor Cliff Lounge Reception dalam menangani antrean kamar yang cukup panjang?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulis

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 mengetahui prosedur yang dilakukan oleh Supervisor Cliff Lounge Reception dalam menangani antrean kamar (*queue*).
 - b. Untuk mengetahui hambatan/kesulitan yang dihadapi oleh Supervisor Cliff Lounge Reception dalam menangani antrean kamar yang cukup panjang.

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 pembanding 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.

c. Bagi The Apurva Kempinski Bali

Sebagai pertimbangan bagi pihak hotel dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan khususnya dalam penanganan antrean kamar.

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 atau penglihatan secara langsung oleh penulis terhadap penanganan antrean kamar oleh Supervisor Cliff Lounge dan melakukan pencatatan data yang diperlukan serta terlibat langsung dalam prosedur penanganan komplain tamu yang disebabkan antrean kamar di Cliff Lounge reception 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 Cliff Lounge Manager, Cliff Lounge Assistant Manager, dan Cliff Lounge Supervisor 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.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang penulis gunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang didapat selama melakukan praktek kerja lapangan di The Apurva Kempinski Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

- a. Metode penyajian secara formal dengan menyajikan hasil analisis data menggunakan gambar, kuisisioner, diagram dan suatu pola.
- b. Metode Penyajian secara informal dengan penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kata-kata dan dirangkai berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan selama praktek kerja lapangan berlangsung.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai Penanganan Antrean Kamar Oleh Cliff Lounge Supervisor Di The Apurva Kempiski Bali , maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan antrean kamar oleh cliff lounge supervisor di The Apurva Kempiski Bali meliputi beberapa tahapan yaitu:
 - a. Tahap awal diantaranya tahap pembagian kerja, persiapan diri dengan berpenampilan sesuai dengan Standar Operational Procedure (SOP), membuka semua sistem yang dibutuhkan saat operasional, dan mulai memeriksa hal-hal yang dibutuhkan agar *queue* dapat ditangani.
 - b. Tahap pelaksanaan penanganan diantaranya melakukan prosedur yang dapat mempercepat kamar disiapkan hingga kamar siap seperti, *due out call*, memasukan kamar ke dalam daftar antrean untuk dibersihkan, berkomunikasi dengan tim *cliff lounge* maupun *section* dan departemen lainnya. *Cliff lounge supervisor* juga tidak dapat melakukan semua pekerjaan sendiri, dengan mendelegasikan pekerjaan yang bisa didelegasikan membuat pekerjaan tersebut dapat berjalan dengan baik.
 - c. Tahap akhir diantaranya memastikan apa yang sudah dijalankan selama operasional berjalan dengan baik agar mengurangi resiko tamu komplain dan

mulai untuk menempatkan kamar-kamar untuk tamu yang pemesanan dan reservasi nya sudah diterima oleh pihak *front office*.

2. Kendala Cliff lounge supervisor dalam menangani antrean kamar

Dalam penanganan antrean kamar terdapat beberapa kendala yang ditemukan oleh cliff lounge supervisor di The Apurva Kempinski Bali meliputi yaitu:

- Kamar *Back to Back*
- Permintaan tamu yang terlalu banyak
- Tingginya hunian hotel
- Kamar (*queue*) tidak dibersihkan sesuai standar waktu pengerjaan

Dan selayaknya seorang pemimpin (*leader*) harus dapat menemukan solusi-solusi untuk mengatasi kendala yang muncul agar operasional dapat berjalan dengan baik.

B. Saran

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan kamar terhadap tamu dalam menangani antrean kamar agar kamar cepat siap dan tidak terlalu banyak antrean kamar yang menumpuk ada beberapa saran yang dapat disampaikan, yaitu meningkatkan kinerja housekeeping agar kamar selesai sesuai dengan standar yang berlaku, meningkatkan kualitas *item* yang digunakan di kamar tamu agar tidak cepat rusak, mengurangi penerimaan pemesanan kamar atau tingkat hunian disaat pihak hotel melakukan perbaikan untuk kamar yang belum bisa dijual. Dengan saran ini diharapkan mampu dapat mengatasi masalah terkait keterlambatan tamu dalam penyiapan kamar.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sambodo, M. (2020). Kantor Depan Hotel. 94.
- Juanita, Z. (2020). Pengertian Antrian. Analisis Antrian Spbu 34-13907 Kota , 2.
- Rabbani, A. (2023). Pengertian Peranan Sosial. Retrieved from SOSIAL 79:
<https://www.sosial79.com/2020/09/pengertian-peranan-sosial-ruang-lingkup.html>
- RAHMI, S. (2014). Peranan Executive Lounge Terhadap Efektifitas Dan Efisiensi Kerja Departemen Kantor Depan . Lembar Persetujuan, 8.
- Riadi, M. (2020, 09 21). Pengertian, Jenis dan Klasifikasi Hotel. . Retrieved from kajianpustaka.com: <https://www.kajianpustaka.com/2020/09/pengertian-jenis-dan-klasifikasi-hotel.html>
- Sari, N. N., I Gusti Agung Kun Bian Kharisma, & Ni Kadek Regita Aryanti. (2022). Pengertian Supervisor. Komunikasi Penyeliaan (Supervisory Communication) , 2.
- School, I. T. (2019, 08 24). Mengenal Lebih Dekat 7 Posisi Kerja Front Office di Industri Perhotelan. Retrieved from indonesia-tourism-school.com: <https://indonesia-tourism-school.com/7-posisi-kerja-front-office-di-hotel/>
- srinulia. (2022, 09 26). Front Office: Pengertian, Struktur, Fungsi dan Tugas, dan Tujuannya. Retrieved from idmetafora.com: <https://idmetafora.com/news/read/1727/Front-Office-Pengertian-Struktur-Fungsi-dan-Tugas-dan-Tujuannya.html>
- Sujatno, B. (2006, 12 21). Pengertian Tamu. Retrieved from blog-pariwisata.blogspot.com: <https://blog-pariwisata.blogspot.com/2012/09/pengertian-hotel-manajemen-dan-tamu.html>
- Wardani, C. P., & Widodo, T. (2020). Pengertian Front Office. Keterampilan Receptionist Pada Hotel Novotel Kota, 3.
- Yohannes, M. (2020, 03 20). Klasifikasi Hotel. Pengertian Hotel, Jenis, dan Klasifikasinya, p. 2.