

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN VIP GUEST AMENITIES REPORT
OLEH GUEST EXPERIENCE
DI SOFITEL BALI NUSA DUA BEACH RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Ayu Gitaswari Maharani

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN VIP GUEST AMENITIES REPORT
OLEH GUEST EXPERIENCE
DI SOFITEL BALI NUSA DUA BEACH RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Kadek Ayu Gitaswari Maharani
NIM 2215823031**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

PENANGANAN VIP GUEST AMENITIES OLEH GUEST EXPERIENCE DI SOFITEL BALI NUSA DUA BEACH RESOT

**Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya di Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Kadek Ayu Gitaswari Maharani
NIM 2215823031**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul “Penanganan VIP Guest Amenities Report Oleh Guest Experience di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan prosedur menangani VIP Guest Amenities Report serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan yang baik inii, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Koordinator Program Studi D-III Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. I Gede Sudarta, M.Tr.Par. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah membimbing penulis selama penyusunan Tugas Akhir ini.
 6. Ibu dosen Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah membimbing penulis selama penyusunan Tugas Akhir ini.
 7. Jean-Pierre Joncas, selaku General Manager Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.
 8. Gerald Tohjaya, selaku Training Manager di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk memperoleh informasi untuk penyusunan Tugas Akhir ini.
 9. Seluruh Staff di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
 10. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D-III Perhotelan yang telah membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
 11. I Wayan Budiasa dan Gusti Ayu Putu Srimayuni kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.
 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 Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, 27 Mei 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	19
A. Hotel.....	19
1. Pengertian Hotel.....	19
2. Jenis Hotel.....	20
B. Front Office Departement	21
1. Pengertian Front Office Departement	21
2. Tugas dan Tanggung Jawab Front Office Department	22
3. Guest Experience	22
C. Tamu	24
1. Pengertian Tamu	24
2. Klasifikasi Tamu	24
3. <i>Membership</i>	26
D. Amenities	26
E. Penanganan	27
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	28
A. Lokasi dan Sejarah Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort	28
1. Lokasi Sofitel Bali Nusa Dua Beach resort	28
2. Sejarah Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort	28

B. Bidang Usaha dan Fasilitas Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort	30
1. Bidang Usaha Hotel	30
2. Fasilitas Hotel	30
C. Struktur Organisasi Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
A. Penanganan VIP Guest Amenities Report Oleh Guest Experience Di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.....	45
B. Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh seorang Guest Experience Dalam Penanganan <i>VIP Guest Amenities Report</i> di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort dan Solusinya.....	59
BAB V PENUTUP.....	61
A. Simpulan	61
B. Saran	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jenis-Jenis Kamar Di Sofitel Bali Nusa Dua Beach.....	37
Tabel 4. 1 Jenis-Jenis Amenities Di Sofitel Bali Nusa Dua Beach	44



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Sofitel Bali Nusa Dua Bali Resort	28
Gambar 3. 2 Luxury Room.....	31
Gambar 3. 3 Luxury Room Lagoon View	32
Gambar 3. 4 Luxury Room Ocean View	32
Gambar 3. 5 Luxury Plunge Pool	33
Gambar 3. 6 Luxury Room Pool Access	33
Gambar 3. 7 Honeymoon Suite Ocean View	34
Gambar 3. 8 Prastige Suite	34
Gambar 3. 9 Prastige Suite Plunge Pool.....	35
Gambar 3. 10 One Bedroom Villa.....	35
Gambar 3. 11 Two Bedroom Villa	36
Gambar 3. 12 Presidential Villa	36
Gambar 3. 13 KweeZeen Restaurant.....	38
Gambar 3. 14 Cucina Restaurant.....	38
Gambar 3. 15 Le Bar	39
Gambar 3. 16 L'Oh Bar.....	39
Gambar 3. 17 Toya Beach Bar and Grill	40
Gambar 3. 18 Struktur Organisasi Sofitel Bali Nusa Dua Bali Resort.....	43
Gambar 3. 19 Struktur Organisasi Front Office Department	43
Gambar 4. 1 Flowchart Penanganan VIP guest amenities report oleh guest experience	45
Gambar 4. 2 Grooming seorang Guest Experience	47
Gambar 4. 3 OPERA System	49
Gambar 4. 4 Miscellaneous, OPERA System	50
Gambar 4. 5 Perlengkapan lainnya.....	51
Gambar 4. 6 File VIP Amenities Report	52
Gambar 4. 7 File VIP Amenities Report	53
Gambar 4. 8 OPERA System	53
Gambar 4. 9 Miscellaneous, OPERA System	54
Gambar 4. 10 Miscellaneous, OPERA System	55
Gambar 4. 11 File VIP Amenities Report	56
Gambar 4. 12 File VIP Amenities Report	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort

Lampiran 2 Kamar Hotel

Lampiran 3 Restaurant dan Bar

Lampiran 4 Sertifikat Sofitel

Lampiran 5 Lembar Bimbingan

Lampiran 6 Surat Layak Uji Tugas Akhir



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort adalah salah satu hotel berbintang 5 yang berlokasi di Lot N5 Kawasan ITDC Nusa Dua, Badung, Bali. Jarak dari hotel menuju Bandara Internasional Ngurah Rai dapat ditempuh sepanjang 12 km (30 menit). Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort berada dekat dengan Waterblow dengan jarak sekitar 2,3 km. Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort merupakan bagian dari Accor Group, sebuah perusahaan hotel, *catering*, restoran, dan pariwisata terbesar di dunia yang berpusat di Prancis, dengan memperkerjakan lebih dari 150.000 orang lebih dari 90 negara. Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort memiliki 415 kamar termasuk dengan *suite* dan *villa* yang dilengkapi dengan *free broadband access*, pemandangan indah di setiap kamarnya, dan kamar mandi mewah bergaya Prancis. Masing-masing kamar dan *villa* memiliki luas dan tipe yang berbeda-beda.

Departemen yang ada di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort yaitu, Human Resources Department, Front Office Department, Housekeeping Department, Engineering Department, Sales and Marketing Department, dan Food and Beverage Department. Front Office Department adalah jantung dari setiap hotel yang menjadi penghubung antara tamu dan juga karyawan yang ada di hotel dan juga sebagai pusat informasi. Front Office Department terbagi menjadi beberapa bagian yaitu Reception, Operator, Guest Experience, Bellboy, dan Concierge.

Front Office Department memiliki banyak sekali bagian salah satunya yaitu Guest Experience. Guest Experience adalah section yang menangani *special*

occasion guest dan juga yang bertanggung jawab dalam penyiapan *VIP Guest Amenities Report* bagi tamu yang akan datang di kemudian hari maupun tamu yang sedang *inhouse*.

Amenities merupakan salah satu *complimentary* yang akan di-*set up* di kamar sebelum tamu itu tiba di kamar, ataupun tamu tersebut sudah berada di kamar. Tujuan dari pemberian *amenities* ini adalah untuk memberikan kesan pertama yang menarik dan berkesan bagi tamu. *Amenities* yang akan di-*set up* akan memiliki perbedaan tergantung tingkat kepentingan tamu yang akan datang ke hotel dan juga yang menginap. Selain berdasarkan tingkat pentingnya tamu, jenis *amenities* juga dapat bertambah pada saat hari-hari tertentu seperti Hari Natal, Hari New Year, Hari Imlek, dan Hari Valentine. Sehingga Guest Experience harus teliti dalam pembuatan *VIP Guest Amenities Report* yang akan diserahkan kepada *in room dining* yang kemudian semua *amenities* tersebut akan disiapkan dan di *set up* oleh mereka sesuai dengan *report* yang sudah ada. Selain itu, Guest Experience juga akan mencari tahu apakah *profile* tamu yang akan datang dan tamu yang sudah menginap memiliki *special Occasion*. Dari informasi tersebut, Guest Experience mulai menyiapkan sesuatu yang istimewa yang dapat diberikan kepada tamu tersebut, dimulai dari *amenities*, *room décor*, dan selembaar surat yang berisikan kata-kata indah.

Tugas Akhir ini berbeda dengan Tugas Akhir sebelumnya yang disusun oleh (Aristya, 2022) dengan judul “Penanganan Tamu Dengan Special Occasion oleh Guest Experience Ambassador di Sofitel Bali Nusa Dua (Aristya, 2022) dimana dalam Tugas Akhir tersebut menjelaskan penanganan *amenities* yang didapatkan oleh tamu yang memiliki *special occasion* seperti ulang tahun, *honeymoon*, dan

anniversary, sedangkan pada Tugas Akhir ini akan membahas *special occasion* yang diperuntukan untuk perayaan hari-hari tertentu seperti Hari Natal, Tahun Baru, Imlek, dan Valentine. Selain itu, Tugas Akhir ini membahas penanganan yang khusus diberikan untuk tamu VIP. Namun juga memiliki persamaan yaitu sama-sama menggunakan *system opera* pada saat penanganannya.

Tugas akhir kedua yang disusun oleh (Dwipayani, 2022) dengan judul “Penanganan Check-In oleh Guest Experience Assistant dengan Menerapkan Protokol Kesehatan di The Seminyak Beach Resort & SPA(Dwipayani, 2022) dimana dalam Tugas Akhir tersebut menjelaskan atau membahas mengenai tahapan-tahapan yang diperlukan dalam penanganan check-in oleh Guest Experience di The Seminyak Beach resort & SPA menggunakan *system PowerPro*. Sedangkan Tugas Akhir ini fokus membahas mengenai pembuatan atau penanganan *amenities report* yang akan diserahkan kepada *in room dining* untuk selanjutnya di *set up* oleh mereka.

Penanganan *VIP Guest Amenities Report* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort memiliki penanganan yang khusus, unik dan cukup menantang, oleh karena itu dalam penanganannya diperlukan konsentrasi yang bagus dalam pencarian identitas tamu yang akan menginap di hotel. Selain pencarian identitas tamu, dilihat dari banyaknya jenis *amenities* yang ada sesuai dengan tingkat tamu yang datang, maka saat pembuatan *report*, *Guest Experience* juga harus bisa menentukan *Amenities* apa yang akan didapatkan oleh tamu tersebut di dalam kamar. Selain itu, terdapat juga beberapa perubahan *amenities* pada setiap tingkatan tamu selama beberapa tahun terakhir. Disamping itu, dalam waktu 6 bulan pada periode juli 2023 sampai januari 2024 persentase kedatangan tamu *VIP* ke hotel adalah sebanyak

60% dan 40% adalah tamu *Non VIP*. Hal ini menunjukkan tingginya penanganan *VIP Guest Amenities Report* yang dilakukan oleh seorang *Guest Experience*.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, seorang *Guest Experience* memiliki peranan yang penting dalam penanganan *Guest Amenities Report*. Oleh karena itu, penulis mengangkat judul “Penanganan *VIP Guest Amenities Report* oleh *Guest Experience* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penanganan *VIP Guest Amenities Report* oleh *Guest Experience* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort?
2. Apa saja hambatan saat penanganan *VIP Guest Amenities Report* oleh *Guest Experience* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort dan bagaimana solusinya?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul “Penanganan *VIP Guest Amenities Report* Oleh *Guest Experience* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort adalah sebagai berikut.

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

- a. Untuk mengetahui Penanganan *VIP Guest Amenities Report* oleh *Guest Experience* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort
- b. Untuk mengetahui hambatan saat penanganan *VIP Guest Amenities Report* oleh *Guest Experience* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort dan solusinya.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain :

a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali serta mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan dan kemampuan dalam bidang *Front Office* khususnya dalam penanganan *VIP Amenities Report*.
- 2) Mengetahui secara detail bagaimana proses *Penanganan VIP Guest Amenities Report* oleh Guest Experience di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai perbandingan untuk Politeknik Negeri Bali antara kondisi nyata di dunia *industry* dengan ilmu praktik di kampus, sehingga dapat meningkatkan *system* perkembangan pada pembelajaran sesuai dengan *industry* dan kurikulum.

c. Perusahaan (Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort)

- 1) Sebagai pedoman atau bahan acuan perusahaan dalam mengambil suatu tindakan yang tepat untuk menghindari hambatan-hambatan saat memberikan penanganan *VIP guset amenities report* yang sedang berlangsung.
- 2) Sebagai referensi tambahan untuk pihak hotel yang dapat bermanfaat dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada tamu.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode Pengumpulan Data

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Menurut (Abdussamad, 2021) observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat, serta dilakukan secara sengaja.

Dalam proposal ini penulis menggunakan observasi partisipan. Menurut (Handayani, 2020) menyebutkan bahwa observasi partisipan merupakan observasi yang dimana penulis atau peneliti terlibat langsung dalam aktivitas obyek atau kegiatan yang sedang diteliti.

Melalui jenis metode observasi tersebut, penulis melakukan pengumpulan informasi dan data-data melalui kegiatan praktik secara langsung di industri selama 6 bulan yang langsung berkaitan dengan penanganan *VIP Guest Amenities Report* oleh Guest Experience di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.

b. Metode Wawancara

Menurut (Kriyantono 2020) wawancara mendalam merupakan suatu cara mengumpulkan data dan informasi yang dilaksanakan dengan tatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam. Dalam hal ini, penulis melakukan wawancara kepada Ibu I Gusti Ayu Dian Citra Pratiwi selaku Assistant Manager di Guest Experience yang memperoleh data berupa informasi keterangan mengenai penanganan *VIP Guest Amenities Report* oleh Guest Experience di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.

c. Studi Kepustakaan

Menurut (Hartati, 2019) studi kepustakaan berkaitan dengan penelitian dan referensi lain seperti buku, majalah dan literatur. Meninjau dan memahami penelitian yang bermanfaat dari berbagai sumber akan sangat membantu peneliti dalam memahami apakah mereka memiliki pemahaman yang luas. Studi kepustakaan berguna untuk membandingkan berbagai studi sebelumnya, dan kesimpulan dapat ditarik dari deskripsi sebelumnya

d. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian sosial untuk menelusuri *history*. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya, yang dimana metode ini adalah proses pembuktian yang didasarkan atas jenis sumber apapun, baik lisan, maupun gambar.

2. Analisis Data dan Metode Penyajian Hasil

Analisis data yang digunakan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini adalah Analisis Deskriptif Kualitatif yang mana merupakan penyajian data yang disusun secara sistematis dalam bentuk deskriptif terdiri dari narasi, gambar, ataupun tabel, dengan mengambil sumber data dari hasil penelitian kualitatif yang menjadi data utama dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Dalam penyajian hasil analisis ini menggunakan metode informal dimana penyajiannya dalam bentuk uraian kata-kata, uraian tabel maupun gambar dengan tujuan agar terkesan terurai dan lebih terperinci. Harapannya dapat membantu dalam mempermudah penjabaran isi Tugas Akhir, khususnya mengenai bagaimana penanganan VIP Guest Amenities Report oleh Guest Experience di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah disampaikan pada BAB IV, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Penanganan *VIP Guest Amenities Report* oleh Guest Experience di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.

- a. Tahap persiapan. Pada tahap ini seorang Guest Experience akan melakukan kegiatan persiapan diri, persiapan area kerja dan persiapan data dan perlengkapan lainnya. Persiapan diri meliputi Kesehatan diri, mengambil seragam pada bagian *uniform*, penampilan diri dan melakukan adsensi melalui *finger print*. Sedangkan persiapan area kerja meliputi menjaga kebersihan area *office*, selalu memeriksa kebersihan dan kerapian meja kerja. Selanjutnya adalah persiapan data dan perlengkapan kerja meliputi mempersiapkan menyiapkan system, mencari data, dan menyiapkan perlengkapan lainnya seperti kertas, alat tulis dan buku catatan.
- b. Tahap pelaksanaa. Pada tahap ini yang dilakukan oleh seorang Guest Experience, yaitu menyiapkan file *VIP Guest Amenities Report* yang akan digunakan, menyiapkan system OPERA, membuka pilihan “*miscellaneous*”, menyesuaikan kategori data, Menyusun data yang sudah didapat pada file *VIP amenities report*, menentukan *VIP amenities report*, dan menyerahkan *VIP guest amenities report* kepada *in room dining*.
- c. Tahap akhir. Pada tahap akhir ini *guest experience* akan melakukan beberapa kegiatan yaitu:

- 1) Merapikan semua card yang sudah disiapkan untuk kedatangan tamu *VIP* di hari berikutnya.
- 2) Menyimpan Kembali semua master key yang telah digunakan ke dalam laci meja dengan baik.
- 3) Merapikan Kembali semua peralatan kerja yang digunakan oleh shift pagi saat operasional.
- 4) Membersihkan area kerja *guest experience*, yaitu seperti: membersihkan mesin coffee, mencuci semua gelas dan cangkir yang telah digunakan oleh tamu, merapikan semua bantal yang ada di sofa departure lounge, dan memastikan kembali semua perlengkapan kerja tersusun rapi di meja kerja.
- 5) Melakukan *overhandle* melalui group whatsapp, yang dimana *overhandle* tersebut berisikan hal sebagai berikut: jumlah tamu *VIP* 5, *VIP* 4 dan *VIP* 3 yang akan datang di hari berikutnya, jumlah tamu *inhouse* yang memiliki *special occasion*, dan beberapa notes tertentu yang harus dilakukan di hari berikutnya oleh shift pagi.

2. Hambatan Yang Dihadapi Dalam Penanganan *VIP Guest Amenities Report* Di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort dan solusinya.

- a. Datangnya *additional arrival VIP guest* pada malam hari. Hal ini dapat mempengaruhi berjalannya *operasional*, dikarenakan *guest experience* harus memperbaharui kembali *list* yang sudah ada dan mengirimkannya ulang kepada *in room dining*. Solusinya, *guest experience manager* akan membuat keputusan waktu atau batas pengumpulan *report* dengan *in room dining manager*
- b. Terdapatnya *additional arrival VIP* 5. Dengan adanya *additional VIP* 5 pada hari selain hari jumat dapat mengganggu berjalannya *operasional*. Dikarenakan

setiap VIP 5 akan disediakan card yang telah di siapkan oleh general manager. Solusinya, guest experience manager akan meminta bantuan kepada hotel manager untuk menuliskan card VIP 5 saat general manager sedang tidak ditempat.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort, khususnya dalam penanganan *VIP guest amenities report* maka penulis dapat memberikan saran untuk kedua permasalahan di atas yaitu :

1. *Leader guest experience* dan *leader in room dining* harus membuat kesepakatan dalam batas pengumpulan *VIP amenities report* kepada *in room dining* agar tidak terjadinya pendataan ulang *amenities* oleh *in room dining* untuk diserahkan kepada *commissary* dan juga *pastry*. Sehingga hal tersebut dapat melancarkan operasional yang ada.
2. Para *manager* sebaiknya membuat sebuah keputusan bahwa bila terdapat *additional arrival VIP 5* dan memerlukan *card* dari General Manager, namun bila General Manager sedang tidak bertugas maka Hotel Manager memiliki wewenang dalam menuliskan *card* tersebut agar *operasional* dapat berjalan dengan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina Cahyadi, D., & Pariwisata Dharma Nusantara Sakti Yogyakarta, A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. In *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan* (Vol. 3, Issue 1). <https://jurnal.akpada.ac.id/31>
- Aristya, N. (2022). *Penanganan Tamu Dengan Special Occasion Oleh Guest Experience Ambassador Di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort*.
- Dwipayani, H. (2022). *Penanganan Check In Oleh Guest Experience Assistant Dengan Menerapkan Protokol Kesehatan Di The Seminyak Beach Resort & Spa*.
- Fanny, Arif, M., & Aslami, N. (2023). Analisi Potensi Dan Prospek Wisata Halal Dengan Kerangka 6a Di Desa Pematang Johar Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Manajemen Akuntansi*, 3(32), 62–73.
- Gilang, C., Putri, D., & Nurul, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengelolaan Hotel Horison Bekasi. *Jurnal Pariwisata (Perhotelan)*, 2(343), 93–114.
- Handayani, R. (2020). Metode Penelitian Sosial. In *Bandung* (Issue September).
- Hartati, J. (2019). Analisis Peran Gro (Guest Relation Officer) Sebagai Media Penghubung Tamu Dalam Meningkatkan Kinerja Front Office Department Di Hotel Eastparc Yogyakarta. *Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta*, 2.
- Hindarwati, E. N., Nadjhary, A. S., Ranteg, C. W., & Panjaitan, S. M. (2023). Program Membership Dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Fitness Center. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 28(2), 242–256. <https://doi.org/10.35760/Eb.2023.V28i2.7482>
- Kualitas, P., Dan, P., Komplain, P., Loyalitas, T., First, P. P., Di, M., Isro'ani Widayati, S., & Jatmiko, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Loyalitas Pelanggan Isro'ani Widayati. In *Wahyu Jatmiko Jiabi* (Vol. 6, Issue 2).
- Mustika, Agung. (2020). Job Desc Front Office Department Dalam Memberikan Layanan Di Hotel Emersia Malioboro. *Jurnal Pariwisata*, 34, 45–60.
- Pratiwi, Y. (2023). Identifikasi 4a (Attraction, Amenity, Accessibility Dan Ancillary) Dalam Pengembangan Pariwisata Berkelanjutan Di Pantai Tanjung Pendam, Kabupaten Belitung. *Journal Of Contemporary Public Administration (Jcpa)*, 3(2), 59–67. <https://doi.org/10.22225/Jcpa.3.2.2023.59-67>

- Rayhan, M. M., & Hendayani, R. (2024). *Pengaruh Customer Experience Terhadap Customer Loyalty Mahasiswa/I Telkom University Pengguna Telkomsel Prabayar Yang Dimediasi Oleh Customer Satisfaction* (Vol. 11, Issue 2).
- Rosyid, A. N., Mukti, A. B., & Aulia, W. M. (2023). Kajian Program Dan Implementasi Membership Hotel Chanti Semarang. *Open Journal Systems*, 17, 1978–3787.
- Rosyid, A. N., Mukti, B., & Mafatikhul, W. (2020). Kajian Program Dan Implementasi Membership Hotel Di Jakarta. *Jurnal Vokasi*, 16, 1988–3847.
- Ruum Maulanasari, A., & Ulumuddin Ahmad Asshofi, I. (2021). *Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Front Office Di Hotel Grasia Semarang*. 1(1). [Http://Publikasi.Dinus.Ac.Id/Index.Php/Uncle](http://Publikasi.Dinus.Ac.Id/Index.Php/Uncle)
- Santoso, B. (2006). Batlasi Dan Identitas Budaya. *Sabda*, 1(1), 49.
- Santoso, J., & Sutjipto, N. A. (2022). *Persepsi Konsumen Terhadap Membership Card Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Di Narita Hotel Surabaya*.
- Suprina, R., Hendrayati, H., Gaffar, V., & Hurriyati, R. (2022). Memahami Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Hotel: Suatu Tinjauan Pustaka Sistematis Understanding Customer Satisfaction Toward Hotel Service: A Systematic Literature Review. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi (Jmo)*, 13(3), 233–243. <https://doi.org/10.29244/jmo.v13i3.39338>
- Yuni, I. (2020). *Peran Membership Vip Club Dalam Membangun Loyalitas Antara Member Dengan Sheraton Surabaya Hotel & Towers*.