

TUGAS AKHIR
PENANGANAN CHECK-IN FREE INDIVIDUAL
TRAVELER OLEH GUEST SERVICE AGENT
DI HOLIDAY RESORT LOMBOK



POLITEKNIK NEGERI BALI

Selpih Binti Rian

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
LOMBOK BARAT
2025

TUGAS AKHIR
PENANGANAN CHECK-IN FREE INDIVIDUAL
TRAVELER OLEH GUEST SERVICE AGENT
DI HOLIDAY RESORT LOMBOK



POLITEKNIK NEGERI BALI

Selpih Binti Rian
2215903024

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
LOMBOK BARAT
2025

TUGAS AKHIR

PENANGANAN CHECK-IN FREE INDIVIDUAL TRAVELER OLEH GUEST SERVICE AGENT DI HOLIDAY RESORT LOMBOK

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Selpih Binti Rian
2215903024**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
LOMBOK BARAT
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 Check-In Free Individual Traveler* oleh *Guest Service Agent* di Holiday Resort Lombok dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan langkah-langkah dalam melayani tamu *free individual Traveler (FIT)* oleh *guest service agent* di Holiday Resort Lombok 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, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali 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. Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd., selaku Korprodi PSDKU DIII Perhotelan Kabupaten Lombok Barat yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Budiman, S.ST.Par.,M.M selaku Koordinator Pelaksana PSDKU Lombok Barat yang memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

6. Dr. Dewa Made Suria Antara, M.Par. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir.
7. Agus Khazin Fauzi, SE.,M.Ak. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir.
8. Agung Santika Human Resource Manager, selaku HRD Holiday Resort Lombok yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan dan kegiatan observasi untuk kepentingan pengambilan data untuk penulisan Tugas Akhir ini.
9. Seluruh Staff *Front Office Department* Holiday Resort Lombok yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini.
10. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
11. Rian dan Damaris kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil, dan keempat kakak adik yang saya sayangi.
12. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dan motivasi dalam penulisan Tugas Akhir ini. Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan Proposal Tugas Akhir ini.

Lombok Barat, 30 Juli 2025



Selpih Binti Rian

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat	6
D. Metode Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
A. Hotel.....	11
B. Front Office Department	14
C. Receptionist / Guest Service Agent.....	16
D. Tamu.....	18
E. Check-In.....	20
F. Standar operating procedure (SOP) Check-in.....	23
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	26
A. Sejarah Hotel dan Lokasi Hotel	26
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	31
C. Struktur Organisasi.....	42
BAB IV PEMBAHASAN	47
A. Penanganan Check-In Free Individual Traveler Oleh Guest Service Agent di Holiday Resort Lombok	48

B. Kendala yang Dihadapi Guest Service Agent Dalam Penanganan Check-In Free Individual Traveler di Holiday Resort Lombok.....	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
A. Simpulan	66
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	71



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar	32
Tabel 3. 2 gambar kamar hotel dan fasilitas kamar	32



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Holiday Resort Lombok.....	27
Gambar 3. 2 Rinjani Meeting Room	36
Gambar 3. 3 Berugak Meeting Room	36
Gambar 3. 4 area fungsi Outdoor	36
Gambar 3. 5 Kayangan Restaurant.....	37
Gambar 3. 6 Gili Pool Bar.....	38
Gambar 3. 7 Cabana Beach Club	38
Gambar 3. 8 Mandalika Spa	39
Gambar 3. 9 Swimming Pool	39
Gambar 3. 10 Tennis Court	40
Gambar 3. 11 Gym	40
Gambar 3. 12 Sea World Kids Club.....	41
Gambar 3. 13 Struktur Organisasi Holiday Resort Lombok.....	42
Gambar 3. 14 Struktur Organisasi department front office.....	43
Gambar 4. 1 Finger print	49
Gambar 4. 2 Grooming Standard	49
Gambar 4. 3 Tampilan cash closing	51
Gambar 4. 4 Tampilan card closing.....	52
Gambar 4. 5 Buku house bank	52
Gambar 4. 6 Expected arrival sistem VHP.....	53
Gambar 4. 7 Room availabilty	53
Gambar 4. 8 menu sistem.....	53
Gambar 4. 9 Registration form.....	54
Gambar 4. 10 Key card, Key jacket	55
Gambar 4. 11 Menyiapkan Komputer	55
Gambar 4. 12 Telephone	56
Gambar 4. 13 EDC	56
Gambar 4. 14 Menyiapkan komputer kunci.....	56
Gambar 4. 15 Proses terkait reservasi	59
Gambar 4. 16 Guest Id	60
Gambar 4. 17 Fill Registration Form	60
Gambar 4. 18 Payment Process.....	62
Gambar 4. 19 Memeriksa kembali seluruh data tamu	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tahap Persiapan.....	71
Lampiran 2. Tahap Pelaksanaan.....	72



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Oka A. Yoeti (1996) Pariwisata adalah kegiatan perjalanan dari suatu daerah ke daerah dalam waktu tertentu yang dilakukan oleh seseorang atau kumpulan orang. Pariwisata berhubungan dengan perjalanan untuk rekreasi. Menurut *World Tourism Organization* (WTO), pariwisata adalah kegiatan manusia yang melakukan perjalanan dan tinggal di suatu daerah di luar lingkungan kesehariannya. Salah satu destinasi pariwisata yang cukup terkenal di pulau Lombok Nusa Tenggara Barat terletak di daerah Senggigi, dimana destinasi wisata Senggigi ini sangat populer di kalangan wisatawan domestik maupun Internasional karena keindahan alamnya yang menakjubkan.

Senggigi dengan keindahan alamnya memiliki resort-resort berbintang 4 dan 5 yang dibangun di pinggir pantai dengan pemandangan *sunrise* di pagi hari dan *sunset* di sore hari yang indah, membuat para wisatawan senang dan nyaman menikmati keindahan di pinggir pantai. Walaupun tingkat kunjungan wisatawan ke senggigi sempat mengalami penurunan sebagaimana data yang diperoleh dari (Satu Data Pariwisata NTB, 2021), namun tidak membuat para wisatawan untuk enggan berkunjung ke senggigi. Menurut Muhammad et al., (2024), bahwa Senggigi tidak hanya menyajikan pemandangan pantai yang indah namun juga dikenal dengan daerah pusat perbelanjaan oleh-oleh, hotel-hotel besar, restaurant maupun objek wisata lainnya seperti *snorkeling* dan *diving*, Bukit Malimbu, Pura Batu Bolong, Taman Wisata Alam Lombok. Keindahan panorama yang dimiliki Senggigi maupun kelengkapan atraksi wisata yang dimiliki menjadi daya tarik yang membuat

pelaku pariwisata berinvestasi di Senggigi yang salah satunya dapat dilihat dengan berdirinya salah satu resort yang berada dekat dengan bibir pantai yaitu Holiday Resort Lombok.

Holiday Resort Lombok yang terletak di Senggigi merupakan salah satu resort yang menawarkan pengalaman liburan yang memadukan kenyamanan dengan keindahan alam. Holiday Resort merupakan salah satu hotel berbintang 4 dengan pemandangan yang indah yang terletak tidak jauh dari Pasar Seni Senggigi dan Pura Batu Bolong. Holiday Resort Lombok memiliki fasilitas diantaranya dua kolam renang yaitu kolam renang umum dan kolam renang yang memiliki akses langsung ke bar, hotel ini tempat yang bagus untuk berjemur di tepi pantai, dan juga memiliki *Sun Deck* area yang nyaman untuk berjemur dan juga memiliki akses langsung ke *bar*, lapangan tennis, kamar dengan berbagai tipe, restoran bisa menikmati sarapan, makan siang, makan malam, di dekat pantai, dan kelas aerobik ditawarkan di pusat kebugaran. Aktivitas lainnya termasuk berkuda, voli, dan basket. Akses Internet gratis serta pusat perbelanjaan di properti dan kedai kopi/kafe tersedia untuk semua tamu.

Dalam menunjang kegiatan operasional yang ada di Holiday Resort Lombok, untuk memberikan kenyamanan dan keamanan wisatawan untuk berkunjung maka terdapat berbagai departemen yang salah satunya *Front office* (FO) yang merupakan salah satu departemen yang ada di hotel yang secara langsung berhadapan dengan tamu. *Front office* sering dikenal sebagai *The first and the last impression of the guest* adalah slogan terkenal yang langsung menunjuk kepada departemen *front office*. Dengan kata lain, departemen *front office* adalah salah satu

departemen yang berada dalam sebuah hotel yang bertanggung jawab atas penjualan kamar hotel berdasarkan cara yang tersusun mulai dari pembuatan reservasi, penyambutan tamu, registrasi tamu yang akan menginap, penyerahan kunci kamar kepada tamu hotel, menangani sistem pembayaran dan memberikan pelayanan informasi mengenai hotel kepada tamu selama tamu menginap di hotel (Noviastuti & Cahyadi, 2020). Mulai dari tamu melakukan pemesanan kamar, memberikan informasi pada tamu, menerima kedatangan tamu (*check-in*), menangani telepon, menangani barang bawaan tamu, hingga menangani keberangkatan tamu (*check-out*). Tugas *front office* tersebut diambil berdasarkan bagian-bagian yang ada di *front office* atau *section-section front office*, yang terdiri dari *reservation*, *reception*, *information*, *telephone operator*, *concierge*, dan *front office cashier*. Department *front office* yang ada di Holiday Resort Lombok dibagi menjadi tiga bagian, yaitu: *receptionist* atau sering disebut *guest service agent*, *GRO (guest relation officer)*, dan *concierge*.

Guest service agent merupakan salah satu jabatan di *front office* yang fungsinya menangani penanganan *check-in* dan *check-out guest*, *free individual traveler (FIT)*, melayani pembayaran kamar hotel *walk-in guest*, menangani keluhan tamu, menangani *telephone internal* maupun *external* serta menangani informasi-informasi penting yang ditanyakan tamu. Biasanya di Holiday Resort Lombok, tamu yang melakukan bookingan biasanya melalui *online travel agent*, *walk-in guest*, *free individual traveler* dan tamu group. *Guest service agent (GSA)* sering disebut resepsionis, *front desk agent*, *front desk clerk*. *receptionist* merupakan seseorang yang bertugas melayani tamu yang hendak *check-in*

(Prasetyo et al., 2024).

Pada dasarnya pemesanan kamar di Holiday Resort Lombok berasal dari berbagai sumber yang salah satu diantaranya melalui *free individual traveler*. Menurut (Seniartha et al., 2024) *free individual traveler (FIT)*, yaitu wisatawan internasional ataupun wisatawan domestik yang melakukan perjalanan secara individual dan tidak terikat dalam suatu rombongan (*group*), prosedur pemesanan kamar tamu *FIT* dibedakan menjadi dua, yaitu tanpa *reservasi (walk in)* dimana tamu datang langsung ke hotel untuk menginap tanpa melakukan *reservasi* terlebih dahulu dan tamu dengan pemesanan kamar (*with reservation*) yaitu tamu sudah melakukan pemesanan kamar beberapa hari sebelum kedatangan atau rencana *check-in* yang akan dilakukan melalui *offline travel agent*, ataupun melakukan reservasi langsung dengan pihak hotel melalui *website*, email, telepon, dan media sosial.

Tamu yang akan menginap di hotel biasanya lebih memilih untuk melakukan pemesanan kamar di awal karena prosesnya yang mudah, dapat dilakukan dimana saja, tidak ada kekhawatiran akan ketersediaan kamar yang diinginkan, bahkan tersedianya banyak promosi menarik yang ditawarkan oleh *travel agent* maupun hotel apabila melakukan pemesanan kamar di awal. Dalam proses *check-in* tamu *free individual traveler (FIT)* akan ditangani oleh *guest service agent* yang merupakan bagian yang menhandel tamu dalam proses *check in*, dan menyambut tamu dengan ramah lalu menawarkan bantuan. Disisi lain *guest service agent* sering menhandel tamu *free individual traveler* yang sudah memiliki bookingan dan hanya tinggal memeriksa di sistem lalu menanyakan nama tamu dan mengecek

apakah sudah masuk disistem hotel apabila ada, sebagai *guest service agent (GSA)* dan tamu melakukan proses *registrasi* dan melakukan *pembayaran* kamar, Penanganan tamu yang sudah memiliki reservasi dan belum memiliki reservasi tentunya berbeda. Tamu yang sudah memiliki reservasi akan lebih mudah dalam melakukan *check-in*, karena berbagai keperluan dan data sudah disiapkan sehari sebelumnya.

Terdapat beberapa Tugas Akhir (TA) terlebih dahulu membahas tentang penanganan *check-in* tamu *free individual traveler (FIT)*. salah satunya dikutip dari (Wulantari, 2023b) dengan judul Penanganan *check-in* free individual Traveler oleh guest relation officer di The Apurva Kempinski Bali, menyatakan bahwa penanganan tamu *free individual Traveler* adalah tamu yang sudah memiliki reservasi akan lebih mudah dibandingkan tamu yang belum membuat *reservasi* terlebih dahulu.

Tugas Akhir (TA) kedua menjadi pembanding yaitu dari (Seniartha et al., 2024) dengan judul Penanganan *Check-In* Tamu Free Individual Traveler Di Le Grande Bali Uluwatu, menyatakan *free individual traveler* adalah wisatawan *internasional* ataupun *domestic* yang melakukan perjalanan secara individual dan tidak terikat dalam suatu rombongan (*group*), dan tamu *free individual Traveler* memiliki 2 *prosedur* pemesanan yaitu tanpa *reservasi* dan sudah memiliki *reservasi* terlebih dahulu.

Berdasarkan pemaparan diatas, maka dapat diangkat judul Penanganan *check-in* *free individual Traveler (FIT)* oleh *guest service agent* Di Holiday Resort Lombok.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan permasalahan untuk dibahas dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penanganan *check-in free individual traveler* oleh *guest service agent* di Holiday Resort Lombok?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan *check-in free individual traveler* oleh *guest service agent* di Holiday Resort Lombok dan cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Manfaat

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

1. Tujuan Penulisan

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

- a. Memaparkan penanganan *check-in free individual traveler* oleh *guest Service agent* di Holiday Resort Lombok.
- b. Menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi dalam melakukan penanganan *check-in free individual traveler* oleh *guest service agent* di Holiday Resort Lombok dan cara mengatasinya.

2. Manfaat Penulisan

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain:

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Serta Teori dan Praktik yang sudah didapatkan selama perkuliahan pada dunia industry.
- 2) Mengetahui secara detail tentang cara penanganan *check-in free individual traveler* oleh *guest service agent* di Holiday Resort Lombok.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *front office department*.
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang *check-in free individual traveler* oleh *guest service agent*.

c. Bagi Perusahaan Holiday Resort Lombok

- 1) Bagi Holiday Resort Lombok, tugas akhir diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan dalam memberikan pelayanan kepada *guest* yang nantinya dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu di Holiday Resort Lombok
- 2) Dapat menjadi masukan dan pertimbangan dan dapat dikembangkan untuk memberikan kualitas pelayanan kepada tamu di Holiday Resort Lombok.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam memperoleh data dalam penyusunan tugas akhir ini disusun sesuai dengan praktek kerja lapangan di Holiday Resort Lombok yakni sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Observasi merupakan salah satu metode teknik pengumpulan data, yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung pada saat terjadi penanganan tamu *free individual traveler* di Holiday Resort Lombok. Dalam proses penanganan ini, hal yang diamati yaitu prosedur penanganan *check-in free individual traveler* dan prosedur pembayaran pada sistem virtual hotel program di Holiday Resort Lombok. Adapun peralatan yang diperlukan dalam penanganan check-in antara lain, *registration form*, *pulpen*, *mesin EDC(Electronic data capture)*, *key jacket*, *key card*, komputer, dan *printer*.

b. Metode Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan secara lisan yang berlangsung satu arah terbuka kepada *front office manager*, *supervisor front office*, dan *staff front office* yang berkaitan dengan penanganan *check-in free Individual Traveler* oleh *guest service agent* di Holiday Resort Lombok.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data- data dengan mengadakan studi litertul-literatul, catatan-catatan dan laporan – laporan yang memiliki hubungan dengan permasalahan yang akan diselesaikan.

2. Metode Analisis Data dan Penyajian Hasil

a. Metode Analisis

Pada tugas akhir ini penulis memilih teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu teknik yang menjelaskan serta memberikan informasi mengenai penanganan dan prosedur *check-in free individual traveler* oleh *guest service agent*. Dengan memaparkan data diperoleh melalui hasil wawancara, observasi, atau jurnal, laporan secara lengkap sehingga mendapatkan kesimpulan yang tepat.

b. Penyajian Hasil

1) Metode Formal

Metode formal adalah metode yang menyajikan hasil analisis data berupa tabel, lambang, simbol, tanda, dan gambar serta foto yang terkait.

2) Metode Informal

Metode Informal adalah metode yang menyajikan hasil analisis data berupa kata-kata atau uraian tanpa lambang yang mudah dipahami.



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang sudah dipaparkan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa:

1. Penanganan *check-in free individual traveler* oleh *guest service agent* di Holiday Resort Lombok dapat dilakukan dengan tiga tahapan, sebagai berikut:
 - a. Tahap persiapan, yang terdiri dari persiapan diri, persiapan area kerja, dan persiapan peralatan kerja. Pada tahap persiapan diri ini seorang *guest service agent* akan melakukan absensi terlebih dahulu, memeriksa *grooming* yang sudah ditetapkan, serta pada tahap persiapan operasional area kerja, yaitu membersihkan dan merapikan area kerja dan memastikan komputer dan sistem visual hotel program (VHP) dalam keadaan siap digunakan, membaca *log book*, menghitung *house bank*, memeriksa *expected arrival list*, memeriksa jumlah ketersediaan kamar, memeriksa kembali *registration form*, lalu menyiapkan *key card* dan *key jacket*, serta menyiapkan peralatan kerja, seperti komputer, telepon, printer dan mesin EDC (*Electronic Data Capture*).
 - b. Tahap pelaksanaan merupakan tahap menangani tamu *check-in free individual traveler* yang sudah memiliki reservasi terdiri beberapa tahap yaitu *greeting and welcoming the guest*, *guest arrival* yaitu kedatangan tamu yang akan melakukan *check-in*, memberikan *welcome drink* terlebih dahulu saat tamu datang, *asking for the reservation* yaitu memberitahukan

terkait pemesanan tamu, meminta identitas tamu, *fill registration card* yaitu meminta tamu untuk mengisi *registration form*, *asking method room payment* yaitu menanyakan terkait pembayaran dan deposit kamar, *explain and reconfirm* yaitu menjelaskan dan melakukan konfirmasi ulang terkait pemesanan, konfirmasi terkait tipe kamar dan view kamar, konfirmasi terkait tempat sarapan, konfirmasi terkait jam sarapan, lalu memberikan kunci kamar dan *password wifi*, serta fasilitas-fasilitas yang ada di hotel, *escorting the guest* yaitu meminta *bellboy* untuk mengantarkan tamu ke kamar, terakhir mengucapkan salam hangat.

- c. Tahap Akhir, adalah tahap pemeriksaan kembali data tamu yang sudah melakukan *check-in*, lalu dilengkapi kembali *guest card* yang ada di dalam sistem VHP, *mem-posting* pembayaran kamar dan deposit, dan memperbarui informasi mengenai permintaan tamu secara detail.
2. Adapun kendala-kendala yang di hadapi *guest service agent* saat menangani *check in free individual traveler*, yaitu:
- a. Penyiapan kamar tidak tepat waktu yang terjadi karena tingkat okupansi hotel yang tinggi dan pemesanan kamar secara berkelanjutan.
 - b. Permintaan khusus tamu tidak terpenuhi dikarenakan kamar yang diinginkan tamu seperti seperti jenis kamar, view kamar, harga kamar dan fasilitas lainnya.

B. Saran

Adapun beberapa saran penulis selama melakukan observasi di Holiday Resort Lombok, dalam penanganan *check-in free individual traveler* oleh *guest service agent* yang dapat meningkatkan kinerja dalam menangani tamu, yaitu:

1. *Guest service agent* harus selalu menerapkan SOP dalam pelayanan yang sudah ditetapkan dari hotel, terkadang dalam menangani tamu yang banyak permintaan dan jika kamar yang diinginkan oleh tamu tidak tersedia, maka *staf* akan menawarkan *free upgrade*, karena untuk menjaga kenyamanan dan kepuasan tamu, hotel akan memberikan kamar yang lebih tinggi kelasnya tanpa biaya tambahan inilah yang disebut *free upgrade*.
2. Sebagai *staf* memerlukan koordinasi yang baik antara *department front office* dan *housekeeping* untuk menginformasikan daftar kamar yang sudah melakukan check-out agar bisa diprioritaskan, untuk menjaga kepuasan tamu dan efisiensi operasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Agilika, N. D., & Brahmanto, E. (2021). *Service Excellent Front Office dalam Menangani Permintaan Tamu di The Westlake Resort Yogyakarta*. 3(2), 1–66. <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP>
- Damayanti, W., & Yulianto. (2014). *Peranan Housekeeping Dalam Menangani Komplain Untuk Memberikan Kepuasan Tamu Di Mawar Asri Hotel Jogja*. 2, 1–67. file:///C:/Users/user/Downloads/498-1166-1-PB.pdf
- Fridajuniari, N. W. W., Widhiastuty, N. L. P. S., & Budiasa, I. ketut. (2023). Penanganan Penerimaan Tamu Individual Check In Oleh Petugas Penerimaan Tamu Di Hotel The Ritz Carton Nusa Dua Bali. *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies*, 3(1), 1–9. file:///C:/Users/user/Downloads/98-Article%20Text-469-1-10-20230628.pdf
- Kesuma, K. A., Wirya, I. M. S., & Widhiastuty, N. L. P. S. (2021). *Prosedur Penanganan Barang Bawaan Tamu Group Pada Saat Check in Oleh Bellboy Di Hotel Conrad Bali Resort And Spa Nusa Dua*. file:///C:/Users/user/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/IE/PUY5P9UZ/garuda2817850[1].pdf
- Lestari, Y. T. (2009). *Pengaruh Customer Realtionship Management Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. file:///C:/Users/user/Downloads/1787-Article%20Text-6623-1-10-20200123.pdf
- Muhammad, O., Ghees, M., Wahyuningsih, S., Supriyadi, E., Tinggi, S., & Mataram, P. (2024). RE-BRANDING PROGRAM PARIWISATA "AYO KEMBALI KE SENGGIGI ". In *JRT Journal Of Responsible Tourism* (Vol. 4, Issue 1).
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan*, 3(1), 1–7. <https://jurnal.akparda.ac.id/31>
- Nurul Nugraha, R., Ananda, A., & Zuhdiyyah Djandri. (2022). *Peran Reception Dalam Memberikan Pelayanan Prima Kepada Pengujung Hotel Mercure Jakarta Pantai Indah Kapuk*. 6(1), 283–290. http://mapindo.ejurnal.info/index.php/manajemen_pelayanan_hotel/article/view/157/93
- Prasetyo, T., Atmoko, H., & Widyaningsih, H. (2024). *Analisis Kinerja GSA Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Review OTa Di Hotel Cavinton*. 11(2). <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jp>
- Rahman, A. F., Sukarni, S., Mafuah, H., Pariwisata, A., & Yogyakarta, S. (2023). *Strategi Guest Service Agent Dalam Memaksimalkan Efektifitas Kerja Di*

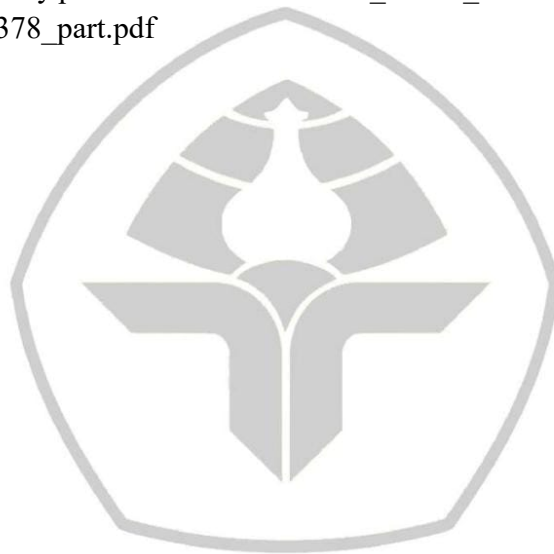
Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta. In *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan*-JN (Vol. 6, Issue 1).
<http://jurnal.akpada.ac.id/index.php/nusantara>

Seniartha, I. W., Fraciska, N. P. E. P., & Pitanatri, M. U. (2024). Penanganan Check-In Tamu Free Individual TRAVELER Di Le Grande Bali Uluwatu. *Journal of Hospitality Accommodation Management (JHAM)*, 3(1), 11–21.
<https://doi.org/10.52352/jham.v3i1.1327>

Wulantari, N. K. C. (2023a). *Penanganan Check In Free Individual Traveler Oleh Guest Relation Officer Di Apurva Kempinski Bali*.

Wulantari, N. K. C. (2023b). *Penanganan Check-in Free Individual Traveler Oleh Guest Relation Officer Di The Apurva Kempinski Bali* [Politeknik Negeri Bali].

https://repository.pnb.ac.id/8633/4/RAMA_93402_2015823125_0020078401_0031126378_part.pdf



POLITEKNIK NEGERI BALI