

TUGAS AKHIR
PENANGANAN CHECK IN WALK IN GUEST
OLEH GUEST SERVICE AGENT
DI JAYAKARTA LOMBOK RESORT AND SPA



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ahmad Putradi

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
LOMBOK BARAT
2025

TUGAS AKHIR

PENANGANAN CHECK IN WALK IN GUEST
OLEH GUEST SERVICE AGENT
DI JAYAKARTA LOMBOK RESORT AND SPA



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ahmad Putradi
2215903018

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
LOMBOK BARAT
2025

TUGAS AKHIR

PENANGANAN CHECK IN WALK IN GUEST
OLEH GUEST SERVICE AGENT
DI JAYAKARTA LOMBOK RESORT AND SPA

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ahmad Putradi
2215903018

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 Walk in Guest* oleh *Guest Service Agent* di Jayakarta Lombok Resort and Spa dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Proses Penganganan Reservasi melalui Jclub 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 ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E,M.eCom., yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par.,M.Par., selaku ketua jurusan pariwisata yang telah memebri kesempatan untuk menempuh Pendidikan di jurusan pariwisata politeknik Negri Bali PSDKU Lombok Barat.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd.,M.Pd., selaku sekertaris jurusan pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memebrikan kesempatan untik menempuh Pendidikan di jurusan pariwisata Politeknik Neri Bali PSDKU Lombok Barat.
4. Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd., selaku Kordinator Program Studi DIII Perhotelan PSDKU 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 Kordinator PSDKU Lombok Barat yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali PSDKU Lombok Barat.
6. I Ketut Suarta, S.E.,M.Si., selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Yuni Sulpia Hariani, S.Pd.,M.Par. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam laporan proposal.
8. Lalu Musti selaku Front Office Manager yang telah memberikan kesempatan untuk saya menimba ilmu dan memberikan saran di The Jayakarta Lombok Resort and Spa.
9. Seluruh Staff Front Office The Jayakarta Lombok Resort and Spa yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
10. Bapak dan ibu dosen Program Studi DIII perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali PSDKU Lombok Barat.
11. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali PSDKU Lombok Barat yang telah memberikan semangat, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini. Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya.

12. Bapak Sardi dan Ibu Mahrim Sani selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi, dukungan, pengorbanan dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

Lombok Barat, 30 Juli 2025

Penulis



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat	5
D. Metode Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Hotel	10
B. Front Office	14
C. Proses Check In	17
D. Walk In Guest.....	23
E. Guest Service Agent (GSA)	23
F. Tamu (Guest).....	20
G. Penanganan.....	25
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	27
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	27
B. Bidang Usaha dan Fasilitas	29
C. Struktur Organisasi The Jayakarta Lombok Resort and Spa.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
A. Prosedur Penanganan Check-in untuk Walk-in Guest Oleh Guest Service Agent di The Jayakarta Lombok Resort and Spa.....	52
B. Kendala yang Dihadapi oleh Guest Service Agent dalam Penanganan Check-in Walk-in Guest	67
BAB V PENUTUP	68
A. Simpulan.....	68
B. Saran.....	69
DAFTAR PUTAKA.....	72
LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar	30
Tabel 3. 2 Restaurant and Bar.....	36
Tabel 3. 3 Venue.....	39
Tabel 3. 4 Jenis-jenis Kolam.....	43



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo The Jayakarta Lombok Resort and Spa	28
Gambar 3.2 Superior Garden View Room.....	31
Gambar 3.3 Deluxe Garden View Room.....	32
Gambar 3. 4 Cottage Ocean View Room	33
Gambar 3. 5 Junior Suite Room	34
Gambar 3.6 Jayakarta Suite Room	35
Gambar 3. 7 Suranadi Restaurant	37
Gambar 3. 8 Mayura Pool Bar	38
Gambar 3. 9 Pizzaria Sunset Dream	39
Gambar 3. 10 Senggigi Meeting Room	40
Gambar 3. 11 Mataram Meeting Room.....	41
Gambar 3. 12 Rinjani Meeting Room.....	41
Gambar 3. 13 Gili Trawangan Meeting Room	42
Gambar 3. 14 Gili Air Meeting Room.....	42
Gambar 3. 15 Gili Meno Meeting Room.....	43
Gambar 3. 16 Kolam Renang	44
Gambar 3. 17 Spa and Massage.....	45
Gambar 3. 18 Kolam Renang	45
Gambar 3. 19 Kids Club	46
Gambar 3. 20 Struktur Organisasi The Jayakarta Lombok Resort	47
Gambar 3. 21 Struktur Organisasi FO The Jayakarta Lombok Resort.....	48
Gambar 4. 1 Standart Grooming Gust service Agent	55
Gambar 4. 2 Membersihkan Area Kerja.....	55
Gambar 4. 3 Layar Sistem Maxial.....	56
Gambar 4. 4 Cash Bank	56
Gambar 4. 5 Expected Arrival	57
Gambar 4. 6 FO Booking Chart.....	58
Gambar 4. 7 Registration card untuk tamu yang sudah reservasi.....	59
Gambar 4. 8 Key Jacket.....	60
Gambar 4. 9 Handle Walk-in Guest.....	61
Gambar 4. 10 Brosur harga kamar The Jayakarta Lombok Resort	62
Gambar 4. 11 Registration Card kosong untuk tamu walk-in	64
Gambar 4. 12 Cash Receipt The Jayakarta Lombok Resort	65
Gambar 4. 13 Key card The Jayakarta Lombok Resort.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Wawancara dengan Front Office Mannager The Jayakarta Lombok Resort and Spa untuk pengambilan data	72
Lampiran 2 Wawancara dengan Front Office Supervisor The Jayakarta Lombok Resort and Spa untuk pengambilan data	72
Lampiran 3 Overhandle antar shift	73
Lampiran 4 Brifing Staf Front Office	73



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

The Jayakarta Lombok Resort *and* Spa merupakan hotel berbintang empat yang berlokasi di kawasan wisata Senggigi, Pulau Lombok. Hotel ini mengusung desain arsitektur khas daerah berupa bentuk lumbung pada bangunan utama, serta menawarkan fasilitas modern, taman-taman yang asri, dan pemandangan matahari terbenam yang indah. Berdasarkan klasifikasinya, hotel ini termasuk dalam kategori hotel menengah (*above average hotel*), hotel wisata dan konvensi, *semi-residential hotel*, *beach and resort hotel*, serta *economy class* hotel dengan sistem *continental plan* (CP). Dalam menjalankan operasionalnya, hotel ini memiliki berbagai departemen pendukung seperti *Front Office*, *Housekeeping*, *Food and Beverage*, *Engineering*, *Accounting*, HRD, serta *Sales and Marketing*. Dari semua departemen tersebut, *Front Office* memiliki peran strategis sebagai ujung tombak pelayanan karena berinteraksi langsung dengan tamu sejak kedatangan hingga keberangkatan, serta turut membentuk citra dan kepuasan tamu terhadap hotel secara keseluruhan.

Front Office (FO) merupakan salah satu departemen yang memiliki peranan penting dalam operasional hotel. Departemen ini menjadi poin interaksi pertama antara tamu dan pihak hotel, sehingga sangat menentukan citra awal yang terbentuk di benak tamu. Petugas yang bekerja di *Front Office* bertanggung jawab atas berbagai layanan, seperti penerimaan reservasi, proses *check-in* dan *check-out*, penanganan keluhan, serta pemberian informasi dan pelayanan tambahan yang dibutuhkan oleh tamu selama menginap (Fauzan, 2024). Oleh karena itu, untuk

menjalankan fungsi *Front Office* secara optimal, diperlukan peran penting dari petugas yang memiliki kompetensi dan keterampilan pelayanan, yaitu *Guest Service Agent* (GSA).

Guest Service Agent (GSA), atau yang biasa disebut resepsionis, memiliki tanggung jawab dalam menangani berbagai keperluan tamu, seperti proses *check-in* dan *check-out*, melayani tamu *Very Important Person* (VIP), repeater, tamu vila, tamu yang menginap dalam jangka panjang (*long staying guest*), serta tamu tanpa reservasi (*walk-in*). Selain itu, GSA juga bertugas menangani keluhan, memberikan informasi, memproses pembayaran, serta mengelola penitipan barang. Untuk memberikan pelayanan yang maksimal, GSA perlu memiliki pemahaman yang baik mengenai produk dan layanan yang tersedia di The Jayakarta Lombok Resort and Spa.

Check-in merupakan bagian dari pelayanan awal dalam penerimaan tamu di hotel, yang dilaksanakan sesuai dengan prosedur operasional yang telah ditetapkan. Dalam pelaksanaannya, tamu umumnya terbagi menjadi dua kategori, yaitu tamu dengan reservasi dan tamu tanpa reservasi. Tamu yang telah melakukan reservasi sebelumnya adalah mereka yang memesan kamar melalui berbagai saluran, seperti situs resmi hotel, *Online Travel Agent* (OTA), telepon, email, dan metode lainnya. Sementara itu, tamu yang datang tanpa reservasi disebut sebagai *walk-in guest*, yaitu tamu yang melakukan pemesanan kamar secara langsung di bagian *Front Desk* pada saat kedatangan.

Walk-in guest adalah tamu yang datang langsung ke hotel tanpa melakukan reservasi terlebih dahulu. GSA dituntut untuk bekerja cepat dan profesional dalam

melayani tamu jenis ini. Mereka harus mampu memberikan informasi secara jelas dan akurat terkait ketersediaan kamar, harga, serta fasilitas hotel dalam waktu yang singkat. *Walk-in guest* biasanya memiliki harapan tinggi terhadap kualitas pelayanan karena keputusan untuk menginap sering kali bersifat spontan dan mendadak. *Walk-in guest* hanya dapat dilayani jika terdapat jenis kamar yang masih tersedia pada saat kedatangan. Setelah itu, tamu biasanya akan diajak untuk melihat kondisi kamar terlebih dahulu guna menilai kenyamanan, kesesuaian fasilitas, serta pemandangan yang ditawarkan dari dalam kamar. Selain itu, tamu juga akan mempertimbangkan apakah harga yang ditawarkan sesuai dengan kondisi kamar yang tersedia. Setelah merasa cocok, tamu dan pihak hotel akan menyepakati harga kamar sebelum proses *check-in* dilanjutkan.

Tugas Akhir ini akan membahas secara khusus mengenai bagaimana prosedur penanganan tamu *walk-in* yang dilakukan oleh *Guest Service Agent* (GSA) di The Jayakarta Lombok Resort and Spa. Penulis tertarik untuk mengkaji topik ini karena penanganan tamu tanpa reservasi memerlukan keterampilan komunikasi, ketepatan dalam memberikan informasi, dan kecepatan dalam proses *check-in* yang tidak bisa dianggap sederhana. Selain itu, *walk-in guest* sering kali datang dengan ekspektasi tinggi dan permintaan yang mendadak, sehingga penting bagi pihak hotel untuk dapat memberikan pelayanan terbaik secara profesional dan efisien.

Berdasarkan hasil observasi tugas akhir sebelumnya yang berjudul Penanganan *Check-In* Tamu *Free Individual Traveler* oleh *Guest Service Agent* pada *Era New Normal* di Anantara Uluwatu Bali Resort oleh Agustini Luh Eka

Sara (2022), hasil observasi menunjukkan bahwa peran *Guest Service Agent* (GSA) sangat penting dalam menciptakan kenyamanan bagi tamu, khususnya pada masa krisis seperti pandemi. Sementara itu, tugas akhir lainnya yang berjudul *Penanganan Check-In Walk-In Guest* oleh *Customer Service Agent* di Legian Beach Hotel oleh Swandewi Ida Ayu (2023). Kedua tugas akhir tersebut menjadi acuan pembandingan dalam penelitian ini yang berjudul *Penanganan Check-In Walk-In Guest* oleh *Guest Service Agent* di Jayakarta Lombok Resort and Spa, karena sama-sama menyoroti pentingnya profesionalisme staf *front office* dalam meningkatkan kepuasan tamu. Namun demikian, terdapat perbedaan dalam konteks masing-masing, seperti jenis tamu (FIT dan *walk-in*), kondisi operasional (era pandemi dan pasca pandemi), jabatan petugas *Guest Service Agent* dan *Customer Service Agent*, serta karakteristik lingkungan kerja hotel yang berbeda.

Berdasarkan hal-hal tersebut, peneliti merasa penting untuk mengangkat judul “*Penanganan Check-In Walk-In Guest* oleh *Guest Service Agent* di Jayakarta Lombok Resort and Spa” sebagai fokus kajian. Alasan pemilihan topik ini adalah karena belum banyak tugas akhir yang secara spesifik mengulas prosedur dan kendala dalam penanganan *walk-in guest* di hotel berbintang di wilayah Lombok. Selain itu, dengan berkembangnya pariwisata di Lombok, profesionalitas dalam pelayanan *front office* harus menjadi perhatian utama agar dapat bersaing secara kualitas dan menjaga citra hotel. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap peningkatan standar pelayanan, khususnya dalam menghadapi tamu *walk-in* yang datang tanpa perencanaan sebelumnya namun tetap mengharapkan pelayanan yang maksimal.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana penanganan *check-in* untuk *walk-in guest* yang dilakukan oleh *Guest Service Agent* di The Jayakarta Lombok Resort and Spa?
2. Apa saja kendala yang dihadapi *Guest Service Agent* dalam menangani tamu *walk-in* di The Jayakarta Lombok Resort and Spa dan cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Penanganan Tamu *Check in Walk in Guest* oleh *Guest Service Agent* di The Jayakarta Lombok Resort and Spa adalah sebagai berikut.

1. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mendeskripsikan penanganan *check-in* untuk *walk-in guest* yang dilakukan oleh *Guest Service Agent* di The Jayakarta Lombok Resort and Spa.
- b. Untuk menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi oleh *Guest Service Agent* dalam menangani tamu *walk-in* dan cara mengatasinya.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

- a. Mahasiswa

Kegunaan penyusunan Tugas Akhir ini bagi mahasiswa adalah

- 1) Sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan pada jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Lombok Barat.
- 2) Dapat digunakan sebagai perbandingan antar teori yang diperoleh dalam proses perkuliahan dan praktik di industry.
- 3) Menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam menangani tamu *check in walk in* oleh seorang *Guest Service Agent*.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya di harapkan dapat digunakan sebagai bahan masuka dalam penyusunan tugas akhir oleh mahasiswa Politeknik Negeri Bali Jurusan pariwisata.
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam ide-ide melalui penulisan tugas akhir dan juga referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar.

c. The Jayakarta Lombok Resort *and Spa*

- 1) Sebagai masukan yang konstruktif dalam meningkatkan kualitas pelayanan *Guest Service Agent* dalam menangani *walk-in guest*.
- 2) Memberikan gambaran nyata mengenai kendala di lapangan yang dihadapi oleh *Guest Service Agent*
- 3) Sebagai bahan evaluasi terhadap prosedur dan kendala yang dihadapi dalam operasional harian *Front Office*.

- 4) Meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu, khususnya tamu *walk-in* yang datang secara spontan, melalui pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan profesional.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data menjabarkan terkait metode pengumpulan data yang dilakukan seperti misalnya metode observasi wawancara maupun studi pustaka.

a. Observasi

Menurut Hadi dalam Hasanah (2017) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, terdiri atas berbagai unsur biologis dan psikologis yang mencakup aktivitas mengamati, mempersepsi, dan mengingat. Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis menerapkan metode observasi jenis observasi partisipatif. Metode ini melibatkan peneliti yang tidak hanya mengamati dari luar, tetapi juga terlibat langsung dalam aktivitas sehari-hari subjek yang diteliti. Dengan pendekatan ini, penulis mengumpulkan data melalui pengalaman langsung di industri dengan mengamati langsung proses penanganan tamu *check in walk in* yang dilakukan oleh bagian *Guest Service Agent* di Jayakarta Lombok Resort and Spa.

b. Wawancara

Wawancara merupakan metode yang digunakan untuk memperoleh data primer dan sering diterapkan dalam penelitian interpretif maupun kritis. Teknik ini digunakan ketika peneliti ingin mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai sikap, kepercayaan, perilaku, atau pengalaman responden terkait suatu fenomena sosial. Ciri utama metode ini adalah adanya interaksi verbal antara pewawancara dan satu atau lebih responden. Dalam proses ini, pewawancara berperan aktif dalam menggali informasi dan memahami pandangan responden (Bastian et al., 2018). Pak Lalu Musti selaku *Manager Front Office* di The Jayakarta Lombok Resort and Spa, dan Pak Al Fuadin selaku *Supervisor Front Office* di The Jayakarta Lombok Resort and Spa. Melalui wawancara tersebut, penulis memperoleh informasi terkait prosedur penanganan tamu *check in walk in* yang dilakukan oleh staf *Guest Service Agent* di The Jayakarta Lombok Resort and Spa.

c. Studi Pustaka

Menurut Embun dalam Melfianora (2019) Studi kepustakaan merupakan jenis penelitian yang sepenuhnya didasarkan pada sumber-sumber tertulis, termasuk hasil-hasil penelitian yang telah diterbitkan maupun yang masih belum dipublikasikan. Melalui metode ini, penulis mampu menyusun Tugas Akhir, khususnya pada bagian Bab I dan Bab II.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif. Metode ini digunakan untuk menggambarkan dan menganalisis fenomena yang terjadi berdasarkan data yang telah dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan studi pustaka.

a. Analisis Data

Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan studi pustaka akan dikategorikan berdasarkan topik yang relevan, dianalisis secara kualitatif, serta diinterpretasikan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai efektivitas penanganan tamu *walk-in* dalam proses *check-in* oleh *Guest Service Agent* di The Jayakarta Lombok Resort and Spa.

b. Penyajian Hasil

Hasil analisis akan disusun dalam bentuk narasi deskriptif yang menggambarkan kondisi penanganan tamu *walk-in* dalam proses *check-in* di The Jayakarta Lombok Resort and Spa, kendala yang dihadapi oleh *Guest Service Agent*, serta solusi yang diusulkan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kepada tamu tanpa reservasi.

c. Kesimpulan dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis, akan dibuat kesimpulan mengenai efektivitas penanganan tamu *walk-in* dalam proses *check-in* oleh *Guest Service Agent*, serta rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan

pelayanan guna meningkatkan kualitas pengalaman tamu di masa mendatang.



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah disampaikan sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan check-in tamu walk in oleh Guest Service Agent (GSA) di The Jayakarta Lombok Resort and Spa terdiri dari tiga tahapan, yaitu:
 - a. Tahap Persiapan, yang mencakup persiapan diri, area kerja, dan peralatan penunjang. Pada tahap ini, GSA melakukan absensi, *grooming* sesuai standar hotel, membersihkan area kerja, memastikan komputer dan sistem Maxial siap digunakan, menghitung cash bank, mengecek *expected arrival* dan permintaan khusus, memeriksa ketersediaan kamar melalui *front office booking chart*, menyiapkan *registration form*, *key card*, *key jacket*, serta alat kerja lainnya seperti telepon, EDC, printer, dan mesin *keycard* (Bishotel).
 - b. Tahap Pelaksanaan, yaitu saat GSA memberikan pelayanan langsung kepada tamu *walk-in*. Dimulai dari menyambut tamu, menanyakan reservasi, menawarkan tipe kamar dan tarif, melakukan *room inspection* (jika diminta), mencatat detail reservasi dan permintaan khusus, melakukan proses registrasi, menerima pembayaran dan deposit, membuat *key card*, menyerahkan *welcome drink*, serta menjelaskan ulang informasi kamar dan fasilitas sebelum mengarahkan *bellboy* untuk mengantar tamu ke kamar.

- c. Tahap Akhir, yaitu pemeriksaan ulang data tamu, mem-posting pembayaran dan deposit ke sistem, memperbarui informasi tamu, menyimpan *registration form* ke tempat yang telah ditentukan, serta menyampaikan informasi kepada *shift* berikutnya.
2. Kendala dalam penanganan tamu walk-in yang dihadapi GSA antara lain:
 - a. Keterbatasan Ketersediaan Kamar
 - b. Tamu Tidak Membawa Identitas Resmi
 - c. Ketidaksesuaian Harapan Tamu dengan Ketersediaan Kamar
 - d. Kurangnya Informasi Promosi yang Dimiliki Petugas
 - e. Tamu Tidak Sabar atau Terburu-buru
 - f. Gangguan Teknis pada Sistem Komputerisasi

B. Saran

Berdasarkan kendala-kendala yang dihadapi oleh *Guest Service Agent* (GSA) dalam menangani proses *check-in* tamu *walk-in* di The Jayakarta Lombok Resort and Spa, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Mengatasi keterbatasan ketersediaan kamar, apabila seluruh kamar sudah terisi, GSA disarankan untuk mengarahkan tamu ke hotel lain terdekat. Sebagai bentuk pelayanan yang baik, GSA juga dapat membantu menghubungi pihak hotel lain untuk menanyakan ketersediaan kamar, sehingga tamu tetap merasa terbantu dan dilayani dengan maksimal.
2. Menghadapi tamu yang tidak membawa identitas resmi, GSA dapat menyarankan tamu untuk mengirimkan *soft file* identitas (KTP atau *Passport*) melalui email atau pesan instan sebagai alternatif sementara untuk keperluan

registrasi, sambil tetap menjaga keamanan dan memenuhi standar pelaporan hotel.

3. Menangani ketidaksesuaian harapan tamu, apabila kamar yang tersedia tidak sesuai dengan ekspektasi tamu, pihak hotel dapat memberikan *free upgrade* ke tipe kamar yang lebih tinggi, sebagai bentuk kompensasi dan upaya menjaga kepuasan tamu.
4. Mengatasi kurangnya informasi promosi, pihak manajemen perlu memastikan bahwa seluruh GSA mendapatkan pembaruan informasi secara rutin melalui briefing atau media komunikasi internal, sehingga informasi yang disampaikan kepada tamu selalu akurat dan sesuai dengan promosi yang berlaku.
5. Menghadapi tamu yang terburu-buru atau tidak sabar, GSA diharapkan tetap tenang dan profesional dalam menghadapi situasi tersebut. Petugas dapat menyarankan tamu untuk melakukan proses registrasi terlebih dahulu dan menawarkan penitipan barang di area *Front Office* agar tamu merasa lebih nyaman selama menunggu.
6. Mengantisipasi gangguan teknis pada sistem komputerisasi, disarankan agar staf IT selalu *stand by* terutama saat jam-jam sibuk untuk mengantisipasi kendala teknis secara cepat. Selain itu, GSA juga sebaiknya diberikan pelatihan penanganan teknis dasar, serta disediakan formulir manual sebagai langkah antisipasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Auliana, N. U. (2022). Standar Prosedur *Check-in* dan *check-out* pada Hotel Duta Syari'ah Palembang. *Jurnal Pariwisata Darussalam*, 1`2, 64–74.
- Bafadhal, A. S. (2021). Manajemen Komplain dan Kualitas Layanan Pariwisata (A. S. Bafadhal, Ed.; 2022nd ed.). *Deepublish*.
- Fauzan. (2024). Peran Front Officer Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Pada The Grand Palace Hotel Yogyakarta.
- Hartono, A. F. and A. H. (2023). Marketing Strategy Impromvement to Acquire Walk-in Guest and Increasing Online Presence on an Airport lounge. *NHI Hospitality Internnnational Journal*, 85–97.
- Ida Ayu Vira Swandewi. (2023). Penanganan Tamu Check In Walk In Guest oleh Customer Service Agent di Legian Beach Hotel.
- LES Agustini, I. W. A. Y. (2022). Penanganan Check in Tamu Free Individual Traveler Oleh Guest Service Agent Pada Era New Normal Di Anantara Uluwatu Bali Resort.
- Puspitasari, K. A. S. I. N. R. A. and N. K. B. (2022). Performance Analysis of Guest Service Agent at The Westin Resort and Spa Ubud, Bali. *Journal Sains Terapan Parwisata*, 178–189.
- Bastian, Winard, I., Djatu, R., Fatmawati, and Dewi. (2018). Metoda Wawancara. *Metode Pengumpulan Dan Teknik Analisis Data*, October, 53–99.
- Dwi Insani, Y., and Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1), 13–28. <https://doi.org/10.51977/jiip.v2i1.297>
- Hasanah, H. (2017). TEKNIK-TEKNIK OBSERVASI (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial). *At-Taqaddum*, 8(1), 21. <https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>
- JASMINE, K. (2014). In Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu..
- Rachmadizal, R., Ayu, J. P., Bramundita, A. G. C., and Adam, F. (2022). Strategi Pemasaran Jasa Pada Hotel di Era New Normal. *Journal of Research on Business and Tourism*, 2(1), 15. <https://doi.org/10.37535/104002120222>
- Resorts, J. H. and. (2022). The Jayakarta Lombok Beach Resort and Spa. <https://www.jayakartahotelsresorts.com/en/about/about>
- Rohani, S. (2021). Prosedur Kerja Pramusaji Dalam Melayani Tamu Di Javanoa Resto Ijen View Hotel and Resort Bondowoso. In *Digital Repository Universitas Jember* (Issue September 2019).
- Suwarno, Y., Laksmitasari, R., and Widyawati, K. (2018). Perancangan Hotel Bintang Tiga dengan Konsep Hospitality di Jakarta Selatan. *Jurnal Desain*, 5(01), 53. <https://doi.org/10.30998/jurnaldesain.v5i01.2179>