

**PENANGANAN *CHECK IN* MARRIOTT BONVOY
MEMBER OLEH GUEST SERVICE AGENT DI THE
WESTIN RESORT NUSA DUA BALI**



**Oleh
Ni Kadek Ayu Pradina Swari
NIM 22157713019**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

**PENANGANAN *CHECK IN* MARRIOTT BONVOY
MEMBER OLEH GUEST SERVICE AGENT DI THE
WESTIN RESORT NUSA DUA BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Kadek Ayu Pradina Swari

NIM 22157713019

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

PRAKATA

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan jalan dan kemudahan-Nya dalam menyelesaikan Projek Akhir yang berjudul **“Penanganan check-in Marriott Bonvoy Member oleh Guest Service Agent di The Westin Resort Nusa Dua**

Bali” sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan tepat waktu. Projek Akhir ini merupakan program Pendidikan Diploma III pada Program Studi D3 Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

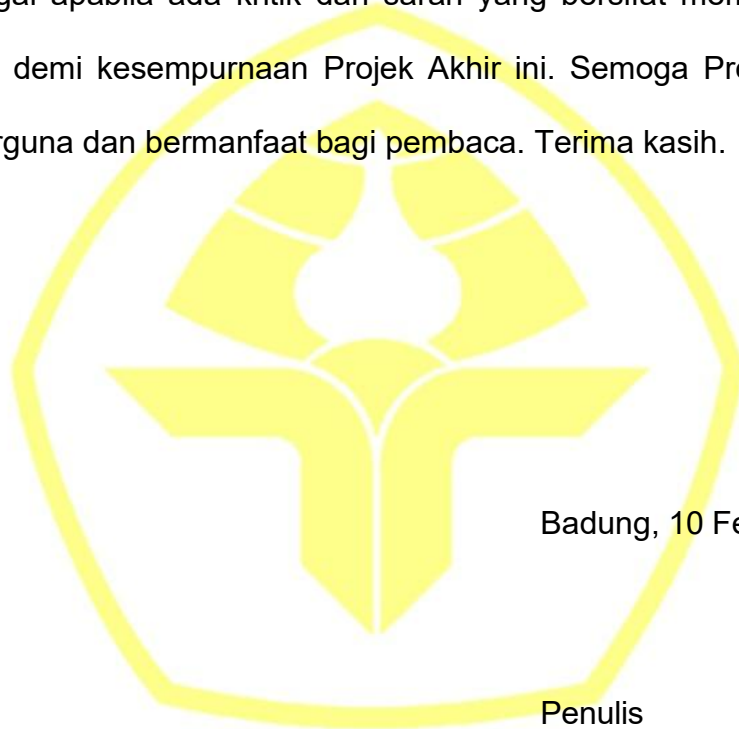
Dalam penyusunan Projek Akhir ini penulis banyak menemukan kendala yang terjadi, namun berkat bantuan dan dukungan dari beberapa pihak maka segala kendala dapat diatasi. Penulis menyadari keberhasilan terhadap penyusunan Projek Akhir ini tidak akan tercapai tanpa adanya bimbingan, arahan, serta dukungan yang telah diberikan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis sampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan dan telah menyediakan fasilitas selama perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali serta selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan ijin dalam Praktik

Kerja Lapangan (PKL).

3. Bapak I Made Widiantera, S.Psi, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang memberikan pengarahan, bimbingan serta dukungan selama penyusunan laporan ini.
4. Bapak I Gusti Ketut Gede, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di setiap penulisan Projek Akhir ini.
5. Seluruh Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah mendidik dan membekali penulis dengan ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
6. Bapak I Wayan Griya selaku Front Office Manager The Westin Resort Nusa Dua Bali yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan Projek Akhir.
7. Seluruh karyawan The Westin Resort Nusa Dua Bali terkhusus Front Office Department Team yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan Projek Akhir ini.
8. Orang tua, teman-teman dan pasangan saya yang selalu memberikan dukungan penuh, doa dan motivasi kepada penulis dalam penulisan Projek Akhir ini.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis memohon maaf atas segala kekurangan dalam penyusunan Projek Akhir ini mengingat adanya keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh penulis, sehingga masih jauh dari kesempurnaan. Penulis akan menghargai apabila ada kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca demi kesempurnaan Projek Akhir ini. Semoga Projek Akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca. Terima kasih.



Badung, 10 Februari 2025

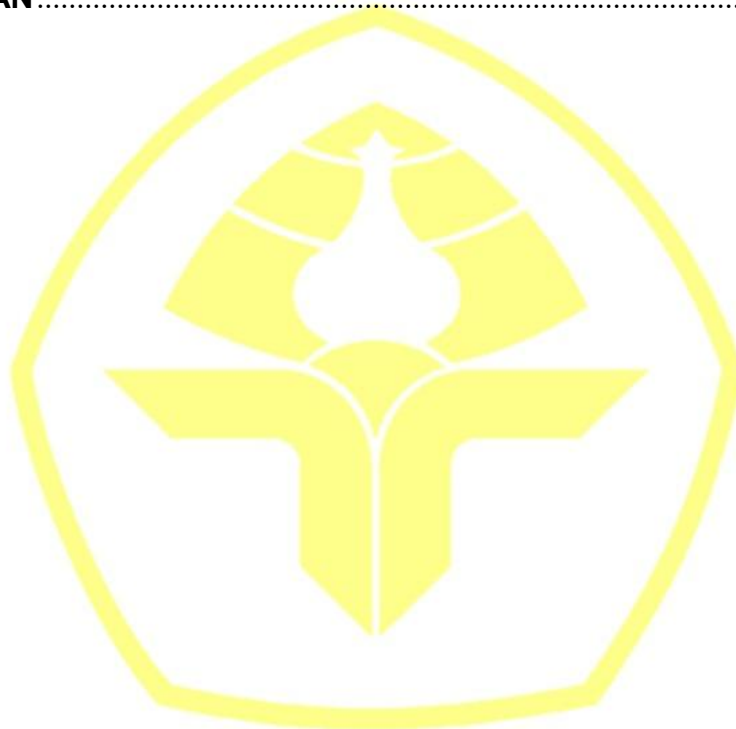
Penulis

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

LEMBAR ORISINALITAS PROJEK AKHIR	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan.....	6
D. Manfaat	6
D. Metode Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	15
A. Hotel.....	15
1. Pengertian Hotel	15
2. Klasifikasi Hotel	16
B. Front Office	22
1. Pengertian Front Office.....	22
2. Peranan Front Office.....	23
C. Pengertian Guest Service Agent atau Guest service agent.....	24
D. <i>Check-In</i>	24
1. Pengertian <i>Check-in</i>	24
2. Prosedur <i>Check-in</i>	25
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	28
A. Sejarah Perusahaan.....	28
B. Bidang Usaha.....	31
C. Struktur Organisasi.....	33

D. Fasilitas Hotel.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
A. Kebijakan Perusahaan.....	54
B. Hasil dan Analisis Data	59
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	84
A. Simpulan	84
B. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN.....	88



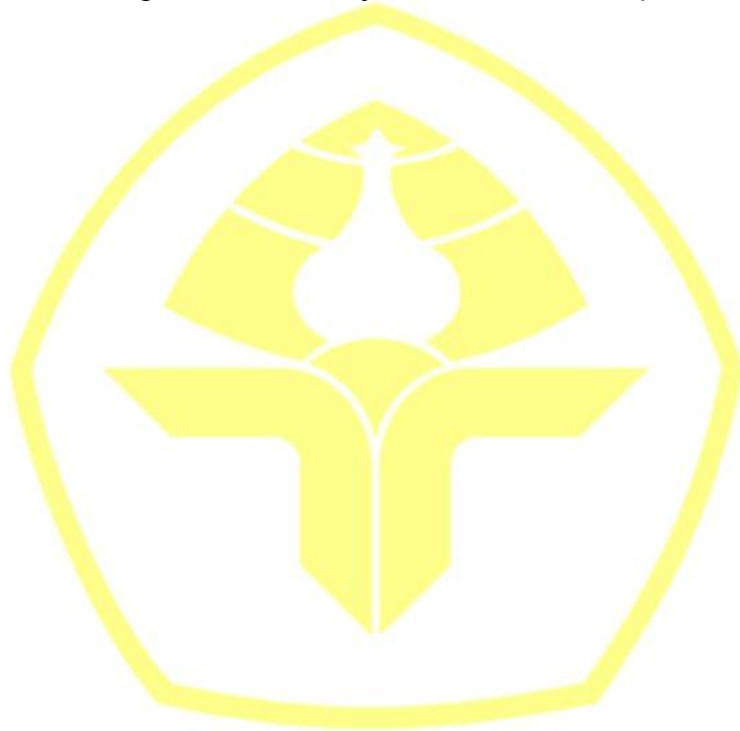
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Rincian Kamar Tidur di The Westin Resort Nusa Dua Bali ...36

Tabel 3.2 Rincian Ruang Meeting..... 53

Tabel 4.1 Pembagian Jadwal Kerja di Front Office departmenet 67



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo The Westin Resort Nusa Dua Bali.....	32
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Front Office	33
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Guest Service Agent.....	33
Gambar 3.4 Deluxe room.....	37
Gambar 3.5 Premium room	38
Gambar 3.6 Family Suite Room.....	38
Gambar 3.7 Westin Suite Room	39
Gambar 3.8 Ocean Suite with Private Pool	39
Gambar 3.9 Residence Suite	40
Gambar 3.10 Presidential Suite	41
Gambar 3.11 Seasonal Taste Restaurant	42
Gambar 3.12 Ikan Restaurant & Bar.....	42
Gambar 3.13 Prego Restaurant.....	43
Gambar 3.14 Hamabe Restaurant	44
Gambar 3.15 Velada Restaurant	44
Gambar 3.16 Lobby Bar & Lounge.....	45
Gambar 3.17 By the Water	46

Gambar 3.18 Westin Workout Fitness Studio	46
Gambar 3.19 Heavenly Spa by Westin.....	47
Gambar 3.20 Westin Kids Club.....	48
Gambar 3.21 Westin Kids SPA.....	48
Gambar 3.22 Golf Simulator.....	49
Gambar 4.1 Marriott Bonvoy Hotel Brand	55
Gambar 4.2 Member Benefit.....	59
Gambar 4.3 Website Join Marriott Bonvoy	60
Gambar 4.4 Pendaftaran New Member Marriott Bonvoy.....	63
Gambar 4.5 New Member Marriott Bonvoy	63
Gambar 4.6 VIP <i>Amenities</i>	71
Gambar 4.7 <i>Guest ID</i>	74
Gambar 4.8 <i>Registration card</i>	76
Gambar 4.9 Mesin <i>EDC</i>	78
Gambar 4.10 <i>Flowchart</i> Penanganan Check-in Marriott Bonvoy Member oleh Guest Service Agent di The Westin Resort Nusa Dua Bali.....	80
Gambar 4.11 <i>Update Guest Profile</i>	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. <i>Welcoming Guest</i>	88
Lampiran 2. <i>Set Up Amenities</i>	88
Lampiran 3. <i>Scanner ID</i>	88
Lampiran 4. <i>Docket Penyimpanan RC</i>	88
Lampiran 5. <i>Guest Review</i>	89
Lampiran 6. <i>Tampilan Guest Registration</i>	90
Lampiran 7. <i>Occupancy per Bulan</i>	91
Lampiran 8. <i>Room Availabelity</i>	92
Lampiran 9. <i>Dokumentasi Wawancara</i>	93
Lampiran 10. <i>Transkrip Wawancara</i>	94
Lampiran 11. <i>Kartu Bimbingan oleh Pembimbing 1</i>	98
Lampiran 12. <i>Lembar Layak Bimbingan</i>	99
Lampiran 13. <i>Kartu Bimbingan oleh Pembimbing 2</i>	100
Lampiran 14. <i>Lembar Layak Bimbingan</i>	101

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata adalah perjalanan wisata yang dilakukan secara berkali-kali, baik terencana maupun tidak terencana yang dapat menghasilkan pengalaman total dari pelakunya. Menurut The World Tourism Organization (UNWTO), yang dilansir dari organisasi tersebut, pariwisata adalah fenomena sosial, budaya, dan ekonomi yang melibatkan perpindahan orang ke negara atau tempat di luar lingkungan biasanya untuk tujuan pribadi, bisnis, atau profesional. Definisi ini mencakup aspek global dari pariwisata dan menekankan peran pentingnya dalam aspek sosial, budaya, dan ekonomi. Pariwisata sebagai sektor yang memiliki kontribusi tinggi terhadap pemerintah khususnya di bidang perekonomian dan meningkatkan lapangan pekerjaan sehingga dapat memperkecil angka pengangguran dan kemiskinan di setiap daerah. Indonesia yang terdiri dari beribu pulau, keberagaman etnik dan budaya, keindahan alamnya, serta berbagai suku bangsa yang unik, membuat banyak potensi yang bisa dijadikan sumber destinasi wisata. Selain itu dengan sumber daya manusia yang berpendidikan mampu membuka peluang banyak tempat di Indonesia yang bisa dijadikan destinasi tempat wisata.

Pulau bali adalah salah satu dari pulau di Indonesia yang sudah terkenal di dunia akan keindahannya. Terdapat banyak tempat wisata yang sering dikunjungi seperti Pantai Kuta, Pantai Sanur, Pantai Melasti, Gunung Batur, Danau Tamblingan, Bukit Asah, Bukit Campuhan, dan lainnya. Selain itu adat istiadat Pulau Bali yang unik menjadikan banyak wisatawan luar tertarik untuk melihat dan mempelajari budaya tersebut. Peningkatan pariwisata yang pesat di Bali membuat semakin banyak pula sarana dan prasarana yang dibutuhkan. Hal ini dibuktikan dengan pembangunan infrastruktur di Bidang Pariwisata yang terus meningkat. Beberapa komponen pendukung pariwisata adalah *Attraction, Accommodation, Accessibility, Amenities, dan Activities*.

Salah satu komponen penting di pariwisata adalah akomodasi. Beberapa contoh dari akomodasi yaitu hotel, villa, bungalow, losmen, caravan, ataupun *homestay* (rumah penduduk) yang memang diperuntukkan bagi wisatawan. Akomodasi yang paling terkenal dan sering digunakan adalah hotel. Hotel merupakan suatu jasa akomodasi yang terdiri dari satu atau beberapa bangunan yang menyediakan pelayanan menginap, makanan, minuman, hiburan dan jasa lainnya, yang dikelola secara komersial dan diperuntukkan untuk umum.

The Westin Resort Nusa Dua Bali adalah salah satu dari hotel yang terletak di kawasan pariwisata BTDC Nusa Dua. Hotel ini memiliki total 432 kamar yang tersebar dari lantai satu hingga lantai lima. Terdapat beberapa jenis kamar dan fasilitas di hotel ini yang menarik wisatawan untuk menginap disini. Untuk mengelola sebuah hotel, dibutuhkan sumber daya manusia yang ikut andil berperan dalam kelancaran operasional hotel. Terdapat beberapa departemen yang berperan di bidangnya masing-masing, yaitu: Front Office Department, Housekeeping Department, Sales and Marketing Department, Accounting Department, Engineering Department, Security Department, Human Resources Department, dan juga Food and Beverage Department.

Hal tersebut juga berlaku di The Westin Resort Nusa Dua Bali, dari beberapa departemen yang ada, terdapat satu departemen penting yang menjadi *First Impression* hotel bagi tamu yang akan menentukan citra hotel saat pertama kalinya di mata tamu tersebut.

Departemen tersebut adalah Front Office Department. Front Office Department merupakan pusat informasi dan segala kegiatan tamu seperti penanganan *check-in* dan *check-out*, penanganan transportasi tamu, menangani keluhan tamu dan juga tempat segala pemberian informasi mengenai fasilitas dalam hotel maupun luar hotel. Karena menjadi bagian pertama yang akan dijumpai tamu saat mengunjungi hotel, maka *seorang front desk agent* haruslah memberikan

pelayanan yang maksimal dalam membentuk citra hotel dengan baik kedepannya.

The Westin Resort Nusa Dua Bali merupakan hotel bintang 5 yang berada dibawah naungan Marriott Company. Marriott berhasil menjadi grup hotel terbesar di dunia setelah Marriott group berhasil mengakuisisi Ritz-Carlton dan Starwood Company. Marriott Bonvoy merupakan *hotel loyalty* program terbesar di dunia yang memberikan banyak *benefit* serta mendapatkan point bagi tamu yang terdaftar menjadi membernya. Marriott Bonvoy Member dapat digunakan di Marriott Property manapun baik dalam maupun luar negeri. Apabila tamu tersebut menginap di hotel yang berada di bawah naungan perusahaan manajemen Marriott, maka tamu tersebut sudah dianggap sebagai tamu *VIP (very important person)*. Jadi, *property-property* yang sudah bergabung dengan Marriott Group sudah mengubah namanya menjadi Marriott Bonvoy Member. Adapun jenis-jenis member di Marriott Bonvoy yaitu; Marriott Bonvoy Basic member, Marriott Bonvoy Silver Elite member, Marriott Bonvoy Gold Elite member, Marriott Bonvoy Platinum Elite member, Marriott Bonvoy Titanium Elite member, dan Marriott Bonvoy Ambassador Elite member.

Terdapat banyak keuntungan dan poin yang bisa didapatkan oleh tamu apabila terdaftar menjadi member Marriott Bonvoy, beberapa keuntungan tersebut antara lain diskon 10% hingga 20%,

free internet access, priority upgrade room, late check-out, mobile and keyless check in dan masih banyak lagi. Untuk mendapatkan keuntungan tersebut, tamu haruslah menjadi member dari Marriott Bonvoy. Biasanya tamu yang akan menginap di Marriott Bonvoy property akan ditawarkan untuk bergabung menjadi member oleh guest service agent. Tidak ada persyaratan khusus ataupun biaya yang dipungut untuk menjadi member, tamu hanya perlu mengisi alamat email dan nomor telepon yang masih aktif. Setelah itu guest service agent akan mendaftarkan tamu melalui website resmi Marriott Bonvoy, dan setelah pendaftaran tersebut berhasil tamu akan diberikan nomor member yang nantinya bisa digunakan di Marriott property manapun, baik dalam maupun luar negeri. Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka penulis tertarik mengangkat masalah mengenai bagaimanakah prosedur mendaftarkan tamu menjadi member Marriott Bonvoy di The Westin Resort Nusa Dua Bali dan bagaimana penanganan *check-in* untuk tamu yang sudah menjadi member Marriott Bonvoy. Oleh karena itu, diangkat sebuah judul "**Penanganan *Check-In* Marriott Bonvoy Member oleh Guest Service Agent di The Westin Resort Nusa Dua Bali**".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat dikemukakan rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan Projek Akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur mendaftarkan tamu menjadi *member* Marriott Bonvoy oleh guest service agent di The Westin Resort Nusa Dua Bali?
2. Bagaimana penanganan *check-in* Marriot Bonvoy *member* oleh guest service agent di The Westin Resort Nusa Dua Bali?

C. Tujuan

Melalui Projek Akhir berikut terdapat beberapa tujuan penulisan terkait berdasarkan topik pembahasan yang diangkat, yaitu:

1. Untuk mengetahui prosedur mendaftarkan tamu menjadi *member* Marriott Bonvoy oleh guest service agent di The Westin Resort Nusa Dua Bali.
2. Mengetahui cara penanganan *check-in* Marriot Bonvoy *member* oleh guest service agent di The Westin Resort Nusa Dua Bali.

D. Manfaat

1. Politeknik Negeri Bali

Sebagai sumber landasan dan menambah informasi dalam rangka meningkatkan proses belajar mengajar, serta bisa

menjadi daftar pustaka tambahan yang bisa bermanfaat bagi mahasiswa.

2. Mahasiswa

Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program Diploma III di Politeknik Negeri Bali dan sebagai tolak ukur dalam penerapan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan apa yang diperoleh di lapangan.

3. Perusahaan

Diharapkan sebagai masukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan di masa yang akan datang, sehingga bisa menambah wawasan untuk para *staff* di The Westin Resort Nusa Dua Bali agar lebih meningkatkan kualitas kerja kedepannya.

E. Metode Penelitian

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di The Westin Resort Nusa Dua Bali yang berlokasi di Kawasan Pariwisata Nusa Dua, BTDC, Jl. Nusa Dua No.3, Benoa.

2. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini penanganan *check-in* Marriot Bonvoy member oleh guest service agent di The Westin Resort Nusa Dua Bali.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data Penelitian

Jenis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Data Kuantitatif

Jenis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu data kuantitatif. “Data kuantitatif adalah data yang dapat diukur dan dihitung secara langsung, berbentuk angka atau statistic”. (Kuncoro, 2021). Dalam hal ini, penulis mengumpulkan dan memperoleh data jumlah kunjungan tamu serta jumlah *occupancy* pada bulan November, Desember, dan Januari dari bagian *front office*.

2) Data Kualitatif

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kualitatif. “Data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar. Sugiyono juga menjelaskan bahwa

analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu analisis berdasarkan data yang diperoleh dan dikembangkan menjadi hipotesis". (Sugiyono, 2019). Penulis memperoleh data kualitatif melalui analisis dokumen prosedur operasional standar, informasi kepuasan tamu berdasarkan *trip advisor*, sejarah perusahaan, struktur organisasi, observasi lapangan serta wawancara yang dituangkan dalam bentuk transkrip.

b. Sumber Data

Sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Data Primer

Menurut Sugiyono (2018:456) Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data". Dalam hal ini Penulis mengumpulkan dan memperoleh data dengan melakukan observasi di lapangan dan wawancara dengan *Front Office Manager* serta resepsionis The Westin Resort Nusa Dua Bali.

2) Data Sekunder

"Menurut Sugiyono (2018:456) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen".

Penulis mengumpulkan dokumen dari perusahaan yaitu jumlah kunjungan tamu, ulasan tamu serta yang ada kaitannya dengan masalah yang dibahas yaitu prosedur operasional standar pada bagian *front office*.

c. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini digunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu sebagai berikut:

1) Observasi

Menurut Sugiyono (2018:229) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain". Dalam penelitian ini penulis memperoleh data dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap penerapan prosedur operasional standar *front office* dalam menangani tamu. Pengamatan dilakukan sekitar 3 bulan.

2) Wawancara

Indrawati (2018) menyatakan bahwa "wawancara adalah proses memperoleh keterangan atau data untuk penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka dengan pewawancara dengan responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara". Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara dengan *Front Office Manager* dan resepsionis di The Westin Resort Nusa Dua Bali.

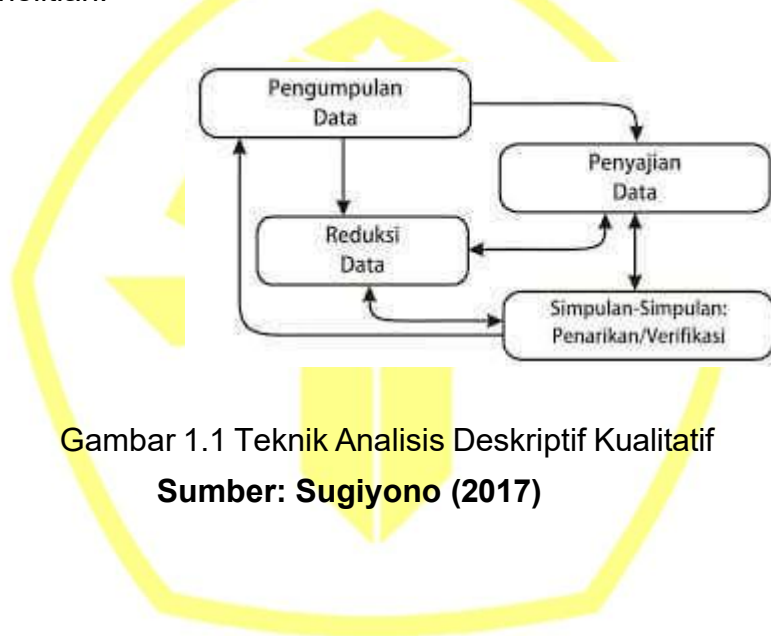
3) Dokumentasi

Tersiana (2018) menyatakan bahwa "dokumentasi adalah kajian dari bahan dokumenter yang tertulis dapat berupa buku teks, surat kabar, surat film, naskah, artikel dan sebagainya".

4. Metode Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu metode atau cara untuk memproses suatu data menjadi informasi sehingga data tersebut menjadi mudah dipahami dan bermanfaat untuk digunakan menemukan solusi dari permasalahan penelitian. Untuk memudahkan dalam pemecahan masalah, penulis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Data penelitian diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dilakukan

dengan cara mengorganisasikan data yang diperoleh kedalam sebuah kategori, menjabarkan data ke dalam unit-unit, menganalisis data yang penting, menyusun dan menyajikan data yang sesuai dengan masalah penelitian dalam bentuk laporan dan membuat kesimpulan agar mudah dipahami. Dalam penelitian ini penulis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2017) untuk menganalisis data hasil penelitian.



Gambar 1.1 Teknik Analisis Deskriptif Kualitatif
Sumber: Sugiyono (2017)

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Berdasarkan gambar 1.1 analisis terdiri dari empat jalur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Uraianya yaitu sebagai berikut:

A. Pengumpulan data

Kegiatan utama pada setiap penelitian adalah mengumpulkan data. Pengumpulan data yaitu aktivitas dari pencarian data yang dibutuhkan dalam rangka mencapai penelitian yang ingin diteliti. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi).

B. Reduksi data

Data yang diperoleh peneliti di lapangan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, kemudian direduksi dengan cara merangkum, memilih dan memfokuskan data pada hal-hal yang sesuai dengan tujuan penelitian. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas, dan mempermudah peneliti untuk pengumpulan data selanjutnya serta mencari bila diperlukan.

C. Penyajian data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data dilakukan setelah data selesai direduksi atau dirangkum. Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi disaikan dalam bentuk catatan. Data dapat dibuat dalam bentuk uraian singkat, bagan, tabel, grafik, *pie chart*, *pictogram* dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan sehingga akan semakin mudah dipahami.

D. Kesimpulan

Peneliti membuat kesimpulan berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan. Penarikan kesimpulan yang dikemukakan bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun apabila kesimpulan yang di kemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data maka kesimpulan yang di kemukakan merupakan kesimpulan kredibel.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai *check-in* Marriott Bonvoy *member* oleh front desk agent di The Westin Resort Nusa Dua Bali dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Prosedur mendaftarkan tamu menjadi *member* Marriott Bonvoy oleh front desk agent di Hotel The Westin Resort Nusa Dua Bali
 - a. Membuka website *enrollment* Marriott Bonvoy
 - b. Menyambut tamu
 - c. Meminta ID tamu, e-mail dan nomor telephone yang masih aktif
 - d. Memasukan data tamu dalam website *enrollment* Marriott Bonvoy
 - e. Aktivasi *member* tamu
 - f. Mencatat nomor *member* tamu ke dalam *enrollment list*
2. Penanganan *check-in* Marriott Bonvoy oleh front desk agent di Hotel The Westin Resort Nusa Dua Bali meliputi beberapa tahapan, yaitu:
 - a. Tahap persiapan
Beberapa tahap persiapan yang harus dilakukan sebelum memulai pekerjaan adalah:

- 1) Pembagian jadwal kerja
- 2) Persiapan diri
- 3) Persiapan peralatan dan area kerja

b. Tahap pelaksanaan

- 1) Melakukan *greeting* kepada tamu
- 2) Memeriksa dan mengkonfirmasi reservasi tamu
- 3) Mengucapkan salam *terimakasih* kepada *member* Marriott Bonvoy
- 4) Meminjam dan *scanning* ID tamu
- 5) Mempersilahkan tamu untuk melengkapi *registration card*
- 6) Memproses pembayaran deposit
- 7) Memeriksa status kamar
- 8) Menyerahkan kunci kamar dan menjelaskan fasilitas hotel secara umum

c. Tahap akhir

- 1) Memproses *check-in* tamu di sistem lightspeed
- 2) Melengkapi data tamu di sistem lightspeed
- 3) Menyimpan *registration card* di *drawer* penyimpanan folder

B. Saran

Dalam kesempatan kali ini, terdapat beberapa saran yang ingin disampaikan kepada semua pihak Front Office Department, yaitu

1. Tidak tersedianya rangkuman prosedur yang di ringkas dan sistematis, yang dimana membuat keterbatasan dalam pemahaman. Diharapkan agar pihak departement terkait dapat menyediakan rangkuman atau *flowchart* resmi sebagai media pendukung.
2. Dalam menerima reservasi tamu, semua *staff* guest service agent di The Westin Resort Nusa Dua Bali diharapkan untuk lebih teliti dalam menuliskan data serta *request* tamu untuk menghindari *miss communication* antara tamu dan guest service agent.
3. Sebelum tamu *check-in* ada baiknya guest service agent yang bertugas di pagi hari agar berkomunikasi dengan *staff* housekeeping mengenai *arrival list* hari in dan memperkirakan waktu yang dibutuhkan dalam membersihkan kamar, agar saat tamu sudah tiba di hotel kamar sudah siap dijual sehingga tamu tidak perlu menunggu lebih lama.

DAFTAR PUSTAKA

- Amaliasari, A. 2019. *Pengaruh Pelayanan Front Office terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Berbintang*. Skripsi. Universitas Negeri Surabaya.
- Indrawati. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif: Manajemen, Pendidikan dan Ilmu Sosial*. Jakarta: Refika Aditama.
- Kuncoro, M. 2021. *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi untuk Manajemen dan Ekonomi*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Sambodo, A. 2020. *Manajemen Front Office Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiarto. 2017. *Pengantar Industri Perhotelan*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Susepti, E., Hamid, D., & Kusumawati, M. (2017). Manajemen Perhotelan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 43 (1), 12–19.
- Tersiana. 2018. *Teknik Pengumpulan Data dalam Penelitian Sosial*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Website resmi Marriott Bonvoy. (2025). Diakses dari www.marriottbonvoy.com