

TUGAS AKHIR

PENANGANAN RUNNING GUEST PLANNING SCREEN (GPS) OLEH DELIGHTED TO SERVED DI RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA



POLITEKNIK NEGERI BALI

Retno Ulima Dharmayanti

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN RUNNING GUEST PLANNING SCREEN
(GPS) OLEH DELIGHTED TO SERVED
DI RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh:
Retno Ulima Dharmayanti
NIM. 2015823089**

**PROGRAM STUDI D III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PENANGANAN *RUNNING GUEST PLANNING SCREEN (GPS)*
OLEH DELIGHTED TO SERVED
DI RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT AND SPA**

Oleh:
Retno Ulma Dharmayanti
NIM. 2015823089

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng
NIP. 199011112022032009

Pembimbing II,



Tyas Raharjeng Pamularsih, S.Ant., M.Sc
NIP. 19900113 201903 2 015

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh

Jurusan Pariwisata

Kepala



Prof. Ni Made Ernayati, MA, EM, PhD
NIP 196312281991102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET,
DAN TEKNOLOGI**

POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN PARIWISATA

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Retno Ulina Dharmayanti
NIM : 2015823089
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN RUNNING GUEST PLANNING SCREEN (GPS) OLEH
DELIGHTED TO SERVED DI RENAISSANCE BALI ULUWATU
RESORT AND SPA”**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Nama : Retno Ulina Dharmayanti

NIM : 2015823089

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat, dan hidayah-Nya serta memberikan kemampuan bagi penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir (TA) dengan judul “Penanganan *Running Guest Planning Screen (GPS)* oleh *Delighted to Served* di Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa” dibuat sebagai salah satu syarat penting untuk menyelesaikan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri Politeknik Negeri Bali, Jurusan Pariwisata Program Studi Diploma III Perhotelan.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari masih mengalami beberapa kendala dan kesulitan. Namun, kendala tersebut dapat penulis atasi berkat bantuan, masukan, dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir ini. Dalam kesempatan ini rasa terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menjalani pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menjalani pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par.,M.Par, selaku Ketua Program Studi Perhotelan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah membimbing penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Tyas Raharjeng Pamularsih, S.Ant., M.Sc selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah membantu membimbing penulis selama membuat Tugas akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata yang telah membimbing, mendidik, dan membekali ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak Martin Ehlers, selaku General Manager di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengambil data dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
9. Ibu Laura Maria Fernandez, selaku Intern Manager di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang telah membantu memberikan data-data dan informasi untuk penyelesaian Tugas Akhir.
10. Ibu Suprihatin, selaku Room Division Manager di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang telah membantu memberikan masukan untuk penyelesaian Tugas Akhir ini.
11. Bapak Simon Eka Putra, selaku *Front Office Manager* di Renaissance Bali Uluwatu yang telah membimbing penulis dalam melakukan praktik kerja

lapangan.

12. Seluruh staff di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang telah membantu membimbing dan memberikan motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
13. Kepada Bapak Sudarmaji dan Ibu. Almh. Maritta Pinda Wati selaku orang tua penulis yang telah memberikan semangat dan motivasi serta dukungan moral kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
14. Teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan motivasi dan dukungan dalam penulisan dan penyusunan Tugas akhir ini sehingga dapat terselsaikan dengan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan di dalamnya, sehingga besar harapan penulis untuk meminta saran dan masukan dari semua pihak demi terciptanya Tugas Akhir yang telah penulis susun agar lebih baik lagi.

Penulis juga berharap agar Tugas Akhir ini bisa bermanfaat bagi para pembaca. Akhir kata terima kasih diucapkan kepada pembaca dan semoga bermanfaat bagi seluruh pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir.....	5
1. Tujuan Penulisan	5
2. Kegunaan Penulisan	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Hotel	9
1. Pengertian Hotel	9
2. Klasifikasi Hotel	11
B. Front Office Department	16

1. Pengertian Front Office Department.....	16
2. Telephone Operator Section.....	18
C. Tamu	19
D. Sistem Komputer Hotel	22
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	24
A. Lokasi Hotel.....	24
B. Sejarah Hotel.....	24
C. Kegiatan Usaha	26
1. Penjualan Kamar.....	26
2. Restaurants dan Bars	28
3. Swimming Pool	30
4. Meeting Room	31
5. Uluwatu Ballroom.....	31
6. Artifact Shop	32
7. Clay Studio	32
8. Departure Lounge.....	32
9. Mushola	32
10. Business Center	33
D. Struktur Organisasi Front Office Department	34
BAB IV PEMBAHASAN	39
A. Penanganan <i>Running Guest Planning Screen (GPS)</i> oleh Delighted to Served di Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.....	40
1. Tahap Awal.....	40
2. Tahap Pelaksanaan	48
3. Tahap Akhir	52
B. Kendala-Kendala dan Cara Pemecahan Masalah Dalam Penanganan <i>Running Guest Planning Screen (GPS)</i> oleh Delighted to Served di Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa	52

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	54
A. Simpulan.....	54
B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Logo Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa	21
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Front Office Department	29
Gambar 4.1 Absensi	36
Gambar 4.2 Standar pelampiran pegawai <i>Delighted to Served</i>	39
Gambar 4.3 Tampilan home page pada <i>Guest Experience Platform (GXP)</i>	42
Gambar 4.4 Tampilan opera <i>Property Management System (PMS)</i>	42
Gambar 4.5 Whatsapp chatting	43
Gambar 4.6 Tampilan <i>Guest Planning Screen (GPS)</i>	44
Gambar 4.7 Tampilan <i>Profile Notes</i>	45
Gambar 4.8 Tampilan pembagian amenities pada <i>Guest Planning Screen</i>	46

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3.1 Penjualan Kamar	21
Tabel 3.2 Dimensi & Kapasitas <i>Meeting Room</i>	26
Tabel 3.3 Dimensi & Kapasitas <i>Ballroom</i>	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tipe-tipe kamar

Lampiran 2. Tipe-tipe kamar dan restaurant

Lampiran 3. Fasilitas lainnya

Lampiran 4. Fasilitas lainnya

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali adalah primadona pariwisata Indonesia yang sudah terkenal di seluruh dunia, selain terkenal dengan keindahan alam, terutama pantainya, Bali juga terkenal dengan kesenian dan budayanya yang unik dan menarik. Industri pariwisata berpusat di Bali Selatan seperti Jimbaran, Nusa Dua dan Pecatu dan di beberapa daerah lainnya. Untuk menunjang perkembangan industri pariwisata tersebut maka Bali membutuhkan fasilitas-fasilitas dan akomodasi guna untuk menunjang hal-hal tersebut salah satunya seperti akomodasi hotel.

Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa adalah salah satu hotel bintang 5 di kawasan Uluwatu di bawah naungan Marriot International yang beralamatkan di Jalan Pantai Balangan I Nomor 1 Ungasan, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali. Renaissance Hotel pertama di Indonesia berada di Bali tepatnya di daerah Ungasan, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung.

Pada Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa memiliki beberapa *department* diantaranya Front Office Department, Styling Department, Beverage and Food Department, Marketing and Sales Department, Finance Department, Human Resources Department, Purchasing Department, Engineering Department dan Security atau Loss Prevention Department. Setiap *department* memiliki keterkaitan antara satu dengan yang lainnya. Salah satu *department* yang memiliki peran penting dalam *operational* adalah *Front Office Department*.

Front Office Department pada hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa sendiri terdapat beberapa *section* dalam Front Office Department seperti Front Desk, Reservation, Bellman, Navigator dan Delighted To Serve. *Front Office Department* memiliki peran yang sangat penting dalam operational. *Front Office Department* menangani tamu mulai dari *pre check-in* atau sebelum tamu melakukan *check-in* hingga *check-out* atau setelah tamu meninggalkan hotel.

Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa yang merupakan salah satu hotel bintang 5 dibawah naungan Marriott International yang pastinya memiliki tamu Marriott Bonvoy Member atau tamu-tamu yang memiliki level member yang berbeda, diantaranya Basic Member (Y1), Silver Elite Member (M1), Gold, Elite Member (X1), Platinum Elite Member (P6), Titanium Elite Member (X4), Ambassador Elite Member (X5).

Guest Planning Screen (GPS) adalah *platform* yang bisa kita gunakan untuk selalu *keep in touch* dengan tamu yang akan menginap. Kegunaan *Guest Planning Screen (GPS)* sendiri hanya untuk sebagai sarana *review* atau “absen” khusus tamu yang merupakan Marriot Bonvoy Member sebelum menginap. Hal tersebut dilakukan supaya tamu nyaman dan akan senang untuk menginap kembali ke hotel kita karena kita telah memberikan pelayanan yang sangat baik, seperti apabila ada tamu yang *concern* mengenai jenis kamar yang mereka pilih atau tamu tersebut memiliki alergi. Dengan *Running Guest Planning Screen (GPS)* kita dapat melihat *cases* apa saja yang pernah tamu tersebut hadapi di hotel dia menginap sebelumnya.

Dan kebanyakan hotel pasti telah memiliki *Guest Planning Screen (GPS)* dan *Guest Experience Performance (GXP)*.

Penanganan *Running Guest Planning Screen (GPS)* yang dimana section *Delighted To Served* atau pada hotel lain disebut *Telephone Operator* akan mengetahui apa saja yang dihindari dan diharapkan oleh tamu saat menginap. Pada saat *Running Guest Planning Screen* telah terlihat tamu tersebut pernah menginap di Hotel Marriott sebelumnya, seperti pernah mendapatkan masalah apa saja saat menginap dan dapat mengetahui apakah tamu tersebut merupakan Member Marriot Bonvoy atau bukan. Tamu yang merupakan Member Marriot Bonvoy tersebut akan mendapatkan layanan prioritas yang lebih baik untuk mengurangi turunnya *rating Guest Voice* pada hotel tersebut. *Running Guest Planning Screen* juga dapat menjadi kunci untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk tamu, baik melalui kesan pertama dan kesan terakhir saat tamu memasuki dan meninggalkan hotel. Pada *Running Guest Planning Screen* terdapat kolom-kolom yang berbeda, seperti:

1. Kolom pembagian *amenities* sesuai pada tingkatan dari *level* Marriott bagi para tamu *VIP* yang akan diletakkan di kamar sebelum tamu *check-in*.
2. Kolom keterangan mengenai apakah tamu tersebut merupakan tamu *repeater*. Apabila tamu tersebut merupakan tamu *repeater*, *section navigator* akan memberikan *amenities* khusus bagi tamu *repeater* tersebut.
3. Kolom *preference* yang dimana kolom tersebut telah memberi tahu bahan makanan atau minuman apa yang menjadi alergi untuk tamu sehingga pihak hotel telah mengetahui apa yang menjadi alergi dari tamu apabila tamu ingin memesan makanan atau minuman di hotel. Supaya kita tidak menggunakan

bahan makanan atau minuman tersebut sesuai dengan apa yang tamu tersebut pesan. Dengan adanya kolom *preference* tersebut, kita juga dapat mengetahui makanan atau minuman kesukaan tamu atau yang sering dipesan oleh tamu.

4. Kolom *preference* yang dimana kolom tersebut juga terdapat mengenai *bed type* dan *room type* seperti apa yang tamu harapkan saat menginap.

Dengan adanya *Running Guest Planning Screen* kita dapat mengetahui tamu tersebut pernah *complain* mengenai apa saja selama menginap. Dengan begitu, kita dapat menghindari kesalahan yang sama terulang kembali terhadap tamu. Hal ini dilakukan dengan tujuan tamu dapat merasa nyaman dan sebagai karyawan dapat memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan harapan tamu. Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengangkat topik yang akan dibahas dalam Tugas Akhir dengan judul “Penanganan *Running Guest Planning Screen (GPS)* oleh *Delighted To Served* di *Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa*”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam Tugas Akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimana cara *Delighted To Served* saat menangani *Running Guest Planning Screen (GPS)* di *Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa*?
2. Apa saja kendala dan cara mengatasi kendala dalam penanganan *Running Guest Planning Screen (GPS)* oleh *Delighted To Served* *Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa*?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu pada Tugas Akhir ini bertujuan untuk:

1. Tugas Akhir ini dapat mengetahui bagaimana *Delighted To Served* saat menangani *Running Guest Planning Screen (GPS)* di *Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa*.
2. Tugas Akhir ini dapat mengetahui kendala - kendala dan cara pemecahan masalah dalam penanganan *Running Guest Planning Screen (GPS)* oleh *Delighted To Served* di *Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa*.

2. Kegunaan Penulisan

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Tugas Akhir ini sebagai salah satu persyaratan untuk kelulusan sebagai Diploma III pada Program Studi D III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali dan Tugas Akhir ini, dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan kemampuan di bidang *Front Office Department*.
- 2) Tugas Akhir ini sebagai perbandingan antara ilmu yang telah dipelajari di kampus dan juga di dunia perhotelan secara langsung.
- 3) Tugas Akhir ini sebagai informasi dan pengetahuan tambahan khususnya pada *Front Office Department* yang belum dipelajari di kampus.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Tugas Akhir ini sebagai referensi baca yang nantinya akan digunakan untuk penelitian kedepannya dalam bidang *Front Office Department*.
- 2) Tugas Akhir ini sebagai bahan baca tambahan mahasiswa di lingkungan Politeknik Negeri Bali tentang bagaimana cara memberikan pelayanan kepada tamu.
- 3) Tugas Akhir ini menjadi bahan masukan baru untuk memperkaya bahan bacaan di perpustakaan Politeknik Negeri Bali.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Tugas Akhir ini dapat menjadi bahan baca tambahan tentang bagaimana cara memberikan pelayanan kepada tamu bahkan sebelum tamu menginap.
- 2) Penulisan Tugas Akhir ini dapat menjadi masukan yang akan digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam memberikan kualitas pelayanan untuk kepuasan tamu.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir**1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data****a. Metode Observasi**

Metode pengumpulan data ini, penulis melakukan pengamatan secara langsung di area kerja seperti bagaimana cara mengisi kolom-kolom pada *Guest Planning Screen* dengan benar dan mencatat pada buku catatan harian penulis mengenai hal-hal yang dipelajari atau dilihat saat *operational*, dengan

menggunakan komputer untuk membuka website *Guest Planning Screen* dan buku catatan untuk mencatat *step by step* saat bekerja khususnya yang berkaitan dengan pelayanan yang terjadi pada *Front Office Department* khususnya pada *Delighted To Served Section*.

b. Metode Wawancara

Metode pengumpulan data dengan melakukan wawancara atau tanya jawab langsung oleh *Front Office Manager, Duty Manager, Supervisor Delighted To Serve* dan *Delighted To Serve Agent* mengenai penanganan *Running Guest Planning Screen*, bagaimana tahap-tahap pengisiannya, dan tamu mana saja yang harus dilakukan *running* karena tidak semua tamu harus dilakukan *running*.

c. Metode Kepustakaan

Metode keperustakaan ini dengan mengumpulkan data referensi dengan cara membaca buku-buku atau jurnal dari tahun 2013 sampai tahun 2023 dan sumber-sumber lain yang berkaitan dengan pembuatan Tugas Akhir ini.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode dan Teknik Analisis Data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif, dengan metode pemaparan dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan mulai dari sebelum tamu menginap hingga tamu meninggalkan hotel oleh *Delighted To Served* di *Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa*.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik penyajian hasil analisis dalam tugas akhir ini, yaitu :

- a. Metode Formal

Hasil dari analisis data disajikan dalam bentuk metode formal dengan menggunakan kaidah, aturan atau suatu pola dalam bahasa seperti rumus, bagan/diagram, tabel dan gambar dan tugas akhir ini, yaitu mengenai penanganan *Running Guest Planning Screen (GPS)* untuk kepuasan tamu oleh *Delighted To Serve* di *Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa*.

b. Metode Informal

Hasil dari analisis data disajikan dalam bentuk metode informal dengan menggunakan kata-kata berupa penjelasan mengenai penanganan *Running Guest Planning Screen (GPS)* untuk kepuasan tamu oleh *Delighted To Served* di *Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa*.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dari uraian diatas penulis dapat simpulkan kegiatan dalam menangani *Running Guest Planning Screen (GPS)* oleh *Delighted to Served* di *Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa*, adalah:

- 1) Cara *Delighted To Served* saat menangani *Running Guest Planning Screen* untuk kepuasan tamu selama menginap di *Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa* ada 3 tahap yaitu tahap persiapan seperti melakukan absensi, mengecek *grooming* mempersiapkan alat-alat dan area kerja. Kemudian tahap pelaksanaan, yang berawal dari menyalakan komputer lalu membuka *Guest Experience Platform GXP* untuk melakukan *Running Guest Planning Screen (GPS)*. Tahap penyelesaian yaitu tahap akhir, apabila telah selesai membuat report *Delighted to Served* harus mengecek kembali *Guest Planning Screen (GPS)* sebelum *overhandle* dengan *shift* selanjutnya. Apabila telah selesai semua lakukanlah *overhandle* dengan *shift* selanjutnya apabila ada *case* yang harus diselesaikan dapat terselesaikan dengan cepat.
- 2) Kendala - kendala dan cara mengatasi masalah dalam penanganan *Running Guest Planning Screen (GPS)* oleh *Delighted To Served* di *Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa* adalah seperti jaringan internet yang buruk dan sistem Opera yang *error* dalam menangani *Running Guest Planning Screen (GPS)* oleh

Delighted To Served harus menerapkan prosedur dan standar pekerjaan yang berlaku pada Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. *Opera Property Management System (PMS)* merupakan suatu perangkat lunak yang dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan beragam ukuran dan jaringan hotel. *Opera PMS* juga sangat diperlukan saat menerima panggilan tamu yang ingin memeriksa ketersediaan kamar dan memeriksa reservasi kamar.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan penanganan *Running Guest Planning Screen (GPS)* oleh Delighted to Served pada Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa, maka penulis ingin memberikan beberapa saran yaitu:

1. Pihak hotel harus selalu bisa menangani apabila ada kerusakan ataupun kemacetan pada sistem *opera* dan sistem *micros* karena telepon operator juga menangani *taking order* untuk *room service*.
2. Pihak hotel sebaiknya dapat memberikan akses jaringan internet yang baik, apabila suatu saat terjadi kerusakan pada jaringan internet mohon berikan informasi supaya para pegawai khususnya Delighted to Served yang menjadi sumber informasi untuk para tamu dapat membuat *back up data* untuk meminimalisir *complain*.

DAFTAR PUSTAKA

- Arini, N. K. A.. 2022.. Tugas *Penanganan Transportasi Request Pre-Arrival dan In-House Guest oleh Telephone Operator di Six Senses Uluwatu Bali* Akhir. Tidak diterbitkan. Jurusan Pariwisata. Politeknik Negeri Bali. Bali.
- Bagyono, S.Pd. (2017:63). *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung : Alfabeta, [2017].
- Chair, I. M., & Pramudia, H. (2017). *Hotel Room Division Management*. Jakarta: Kencana.
- Damayanti, I. A. K. W., Solihin, S., & Suardani, M. (2021). *Pengantar Hotel dan Restoran*.
- Dosen.Co.ID. (2018). *Pengertian Hotel Menurut Para Ahli by Dosen.Co.ID*. Diambil kembali dari Dosen.Co.ID: <https://pakdosen.co.id/pengertian-hotel-menurut-para-ahli>.
- Hermawan, Hary, Brahmanto Erlangga, dan Hamzah Faizal. 2018. *Pengantar Manajemen Hospitality*. Jakarta: Nasya Expanding Management.
- Hutahaean, J. 2015. *Sistem informasi manajemen*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Istorina, E. (2020). *Akomodasi perhotelan Kelas XI*. <https://anyflip.com/ozrau/pwve/basic>.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia (2013). PM.53/HM.001/MPEK/2013. Standar Usaha Perhotelan. Diakses dari https://jdih.kemenparekraf.go.id/asset/data_puu/regulation_subject_1593748038_pm53hm001mpek2013.pdf. 17 Juli 2023. Pukul 13.30.
- [Lapaksatria.com/2023/04/pengertian-resort-adalah/](https://lapaksatria.com/2023/04/pengertian-resort-adalah/)
- Prakoso, Prasetyo Aji. 2017. *Front Office Praktis (Administrasi dan Prosedur Kerja)*. Yogyakarta: Gava Media
- Putri, E. D. H. (2018). *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Deepublish.
- Rusydi, Mhd. 2017. *Customer Excellent*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Sambodo, Agus. 2020. *Kantor Depan Hotel*. Makasar: Nas Media Pustaka,
- Sukamto, R. A., & Shalahuddin. 2015. *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*. Jurnal Mitra Pendidikan. Bandung: Informatika Bandung.