

TUGAS AKHIR

PENANGANAN *CHECK-IN* TAMU TITANIUM ELITE MEMBER MARRIOT BONVOY OLEH GUEST SERVICE AGENT DI LE MÉRIDIEN BALI JIMBARAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Keysha Putri Akbarta
NIM. 2215823054**

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

TUGAS AKHIR

PENANGANAN *CHECK-IN* TAMU TITANIUM ELITE MEMBER MARRIOT BONVOY OLEH GUEST SERVICE AGENT DI LE MERIDIEN BALI JIMBARAN

Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan
Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Keysha Putri Akbarta
NIM. 2215820354**

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

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 TAMU TITANIUM ELITE MEMBER MARRIOTT BONVOY OLEH GUEST SERVICE AGENT DI HOTEL LE MÉRIDIEN BALI JIMBARAN” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan bagaimana cara menangani tamu membership Marriott Bonvoy 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, 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 memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng., selaku Koordinator program studi D III Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
5. Dra. Made Ruki, M.Par selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam laporan Praktik Kerja Lapangan ini.
6. Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam laporan Praktik Kerja Lapangan ini.
7. Bapak David Stanton selaku Hotel Manager di Le Meridien Bali Jimbaran yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Le Meridien Bali Jimbaran untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
8. Ni Made Dwi Bella Yanthi selaku Assistant Human Resource Departement di Le Meridien Bali Jimbaran yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi serta bimbingan kepada penulis dalam menyusun tugas akhir ini.
9. Ibu Neysa Oeyla selaku Front Office Manager yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir. Serta seluruh Staf Le Meridien Bali Jimbaran yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.

10. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D III Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

11. Bapak Wagenda Akbarta dan Ibu Oshie Mira Handayani, kedua orang tua penulis yang sangat berperan penting dalam proses menyelesaikan Tugas Akhir serta tidak henti memberikan semangat dan doa yang selalu mengiringi langkah penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan Program Studi sampai selesai.

Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, 25 Agustus 2025

Keysha Putri Akbarta

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Manfaat.....	7
D. Metode Penulisan	8
1. Metode Pengumpulan Data	8
2. Metode Analisis dan Teknik Analisis Data	9
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
A. Hotel	11
1. Pengertian Hotel.....	11
2. Klasifikasi Hotel	12
B. Front Office Departemen	14
1. Pengertian Front Office	14
2. Bagian-bagian Front Office	15
C. Tamu	16
1. Pengertian	16
2. Jenis-jenis Tamu	16
D. Elite Member Marriott Bonvoy.....	18
E. Check-In.....	18

1. Pengertian Check-In.....	18
2. Langkah-Langkah Check-In.....	19
F. Mobile Check-in.....	20
G. Customer Engagement Care (CEC).....	20
H. Guest Service Agent (GSA).....	21
I. Guest Experience Platform (GXP).....	21
J. Penanganan.....	22
K. Pembayaran.....	22
1. Pengertian.....	22
2. Jenis-jenis pembayaran.....	23
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	25
A. Lokasi dan Sejarah Hotel.....	25
1. Lokasi Hotel.....	25
2. Sejarah Le Méridien Bali Jimbaran.....	26
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel.....	27
1. Usaha.....	27
2. Fasilitas.....	42
C. Struktur Organisasi.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
A. Penyajian Hasil Observasi.....	53
1. Tahap Persiapan.....	54
2. Tahap Pelaksanaan Kerja.....	63
3. Tahap Akhir.....	76
B. Kendala Yang dihadapi oleh Guest Service Agent dalam menangani proses check-in Titanium Elite Member dan Solusi dalam menangani proses check-in.....	78
1. Kendala dalam menghadapi proses check-in Titanium Elite Member.....	78
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	81
A. Simpulan.....	81
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar Le Méridien Bali Jimbaran	35
Tabel 3. 2 Restoran dan Bar di Le Meridien Bali Jimbaran	40
Tabel 3. 3 Venue di Le Meridien Bali Jimbaran.....	41



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Le Méridien Bali Jimbaran.....	25
Gambar 3. 2 Marriot Bonvoy Group.....	27
Gambar 3. 3 Classic Room Le Méridien Bali Jimbaran.....	28
Gambar 3. 4 <i>Deluxe Lagoon View</i> Le Méridien Bali Jimbaran.....	29
Gambar 3. 5 <i>Deluxe Lagoon Access</i> Le Méridien Bali Jimbaran	29
Gambar 3. 6 <i>Aqua Studio Suite Lagoon View</i> Le Méridien Bali Jimbaran	30
Gambar 3. 7 <i>Aqua Studio Suite Lagoon Access</i> Le Méridien Bali Jimbaran	31
Gambar 3. 8 <i>Avant Garde 1 Bed Suite Room</i> Le Méridien Bali Jimbaran.....	31
Gambar 3. 9 <i>Avant Garde 2 Bed Suite Room</i> Le Méridien Bali Jimbaran.....	32
Gambar 3. 10 <i>Aqua Pool Sky Penthouse</i> Le Méridien Bali Jimbaran.....	33
Gambar 3. 11 <i>Oceanic View Sky Villa</i> Le Méridien Bali Jimbaran.....	34
Gambar 3. 12 <i>Grande Avant Garde Suite</i> Le Méridien Bali Jimbaran.....	34
Gambar 3. 13 <i>Bamboo Chic Restaurant</i> Le Méridien Bali Jimbaran	37
Gambar 3. 14 <i>Smoqee Sky Bar</i> Le Méridien Bali Jimbaran	38
Gambar 3. 15 <i>Pool Bar</i> Le Méridien Bali Jimbaran	38
Gambar 3. 16 <i>Wala</i> Le Méridien Bali Jimbaran.....	39
Gambar 3. 17 <i>Salt Water Lagoon</i> Le Méridien Bali Jimbaran	42
Gambar 3. 18 Struktur Organisasi Le Méridien Bali Jimbaran	44
Gambar 4. 1 Persiapan Diri	55
Gambar 4. 2 Lightspeed Sytem.....	57
Gambar 4. 3 Marriott Global Source.....	57
Gambar 4. 4 Telepon Le Méridien Bali Jimbaran	58
Gambar 4. 5 Registration Form	58
Gambar 4. 6 Hotel Information.....	59
Gambar 4. 7 Release Form Lagoon Access.....	59
Gambar 4. 8 Release Form Penthouse & Vila	60
Gambar 4. 9 Welcome Gift Titanium Elite	60
Gambar 4. 10 Voucher Breakfast.....	61
Gambar 4. 11 Black Board Titanium Elite	61
Gambar 4. 12 Sungai Watch.....	61
Gambar 4. 13 Room Key Titanium Elite	62

Gambar 4. 14 Mesin EDC	62
Gambar 4. 15 Pulpen Le Meridien.....	63
Gambar 4. 16 Arrival List Lightspeed.....	64
Gambar 4. 17 Guest Lookup GXP.....	64
Gambar 4. 18 Mobile Check-In.....	65
Gambar 4. 19 Special Service.....	66
Gambar 4. 20 Amenities Titanium Elite	67



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Le Méridien Bali Jimbaran merupakan hotel bintang lima yang bekerja di bawah naungan Marriott Internasional brand, yang berlokasi di kawasan Jimbaran, Bali. Le Méridien Bali Jimbaran yang dekat dengan Pantai Muaya Jimbaran yang terkenal dengan keindahan matahari terbenam dan pusat kuliner seafood. Sebagai bagian dari jaringan hotel internasional Le Méridien yang dikenal dengan standar pelayanan kelas dunia, hotel Marriott International ini menawarkan pengalaman menginap yang memiliki keunikan tersendiri dengan desain arsitektur yang menggabungkan elemen budaya Bali dengan Paris yang didesain oleh para seniman Internasional. Salah satu daya tarik Le Méridien Bali Jimbaran adalah laguna kolam renang yang memiliki luas 1.300-meter persegi dan dirancang estetika tropis serta memberikan pengalaman relaksasi yang eksklusif bagi para tamu. Hotel ini menawarkan berbagai jenis kamar hotel dengan total 117 kamar serta fasilitas penunjang lainnya seperti restoran dan bar, SPA, kolam renang, *kids club*, *gym*, *meeting room* dan *venue wedding*. Le Méridien Bali Jimbaran juga telah tersertifikasi CHSE. Sertifikasi CHSE adalah proses pemberian sertifikat kepada Pelaku Usaha Pariwisata, Pariwisata, Destinasi Wisata dan produk pariwisata lainnya untuk memberikan jaminan kepada wisatawan terhadap penyelenggaraan perhatian terhadap Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan upaya pencegahan dan

pengendalian covid-19 bagi masyarakat di tempat dan fasilitas umum agar terhindar dari penyakit baru *episentrum/cluster* selama *pandemic*.

Dalam memberikan pelayanan prima Le Méridien Bali Jimbaran terdapat beberapa departmen dengan uraian tugasnya masing-masing untuk memenuhi kebutuhan dan sesuai dengan harapan tamu. Departmen yang ada di Le Méridien Bali Jimbaran, yaitu Human Resource Departement, Front Office, Housekeeping, Food and Beverage, Accounting, Finance, Sales and Marketing, Information and Technology, Lost and Prevention dan Purchasing. Setiap departmen mempunyai peran tersendiri dalam menunjang kegiatan operasional hotel.

Front Office merupakan salah satu departement terpenting di hotel ini dalam meningkatkan *revenue* hotel. Di Le Méridien Bali Jimbaran departement Front Office dibagi menjadi 3 section yaitu Guest Service Agent, Guest Service Center dan Concierge. “*The first impression and last impression*” merupakan slogan yang ditunjukkan kepada Front Office departement. Guest Service Agent mempunyai beberapa tugas dan tanggung jawab utama, seperti penyambutan tamu yang akan melakukan proses *check-in* secara efisien, tepat, cepat, ramah, dan sopan sehingga tamu mendapatkan kesan yang baik (Manurung, 2002). Guest Service Agent diwajibkan memiliki *multi skill* sesuai dengan bidang pekerjaan di front office, misalnya mampu menangani tamu *check-in*, tamu *check-out*, menjual kamar, menangani transaksi masuk, berbagai jenis pembayaran, informasi, reservasi, penanganan pengaduan; semua tugas dilakukan dengan kemurahan hati dan niat baik (Mahendra, 2022).

Di bawah naungan Marriott International Le Méridien Bali Jimbaran memiliki keunggulan kompetitif melalui program Marriott Bonvoy yang dirancang

untuk memberikan penghargaan dan pengalaman eksklusif ke anggotanya. Guest Service Agent juga memainkan peran penting dalam mencerminkan keramahtamahan Bali yang dipadukan dengan standar global Marriott Bonvoy. Guest Service Agent (GSA) sebagai ujung tombak pelayanan menghadapi tantangan yang semakin kompleks dalam memberikan layanan yang memenuhi standar dan kebutuhan tamu.

Guest Service Agent di Le Méridien Bali Jimbaran bertanggung jawab penuh atas seluruh kebutuhan administrasi tamu, termasuk proses check-in untuk anggota elite Marriott Bonvoy. Dalam perannya, Guest Service Agent diharapkan mampu menjelaskan manfaat keanggotaan secara jelas dan informatif dimulai dari *benefit* tiap tingkatan, poin *reward*, fasilitas eksklusif, hingga promosi yang berlaku sehingga tamu dapat merasakan nilai tambah dan keistimewaan sebagai *elite* member. Dengan tantangan yang beragam, seperti melayani tamu dari berbagai budaya dan memastikan standar layanan yang konsisten di seluruh dunia, Guest Service Agent di Le Méridien Bali Jimbaran harus memiliki kemampuan *interpersonal*, fleksibilitas dan profesionalisme tinggi dalam menangani tamu dengan Titanium Elite member.

Marriott Bonvoy Membership adalah program loyalitas yang diluncurkan oleh Marriott Internasional dan berlaku di semua properti Marriott di seluruh dunia, begitu juga berlaku di Le Méridien Bali Jimbaran. Program ini diperuntukkan bagi tamu agar mendapatkan beberapa poin dari masa inap mereka. Keuntungan yang didapatkan melalui program Marriott Bonvoy tingkatan atau level anggota *elite* Marriott Bonvoy Membership yakni (M1) Silver Elite, (X1) Gold Elite, (P6) Platinum Elite, (X4) Titanium Elite dan (X5) Ambassador Elite. Masing-masing

tier menawarkan *benefit* yang berbeda-beda, mulai dari peningkatan kategori kamar, layanan prioritas, hingga akses eksklusif ke fasilitas tertentu. Dalam Tugas Akhir ini, pembahasan difokuskan secara khusus pada anggota dengan tingkat keanggotaan Titanium Elite (X4). Titanium Elite dipilih karena merupakan salah satu tingkat keanggotaan tinggi yang memiliki pengaruh besar terhadap operasional layanan tamu, terutama dalam hal personalisasi pengalaman menginap dan ekspektasi pelayanan premium.

Proses *check-in* untuk tamu Titanium *elite* member dilakukan oleh Guest Service Agent dengan cara dengan menyambut tamu dari *buggy* yang diantarkan oleh concierge, menyambut dengan ramah, mengucapkan terima kasih atas kesetiaan membership terhadap Marriott Bonvoy Membership dan mengucapkan terima kasih karena telah memilih hotel Le Meridien Bali Jimbaran sebagai *journey* Bonvoy berikutnya. Lalu memberikan *special welcome drink* yaitu berry mojito, menyuguhkan *welcome gift* sebagai Titanium Elite yang dimana tamu dapat memilih antara lain *snack and beverage, daily breakfast* untuk 2 orang dan 1,000 *bonus point*. *Registration form* yang digunakan untuk *elite* member juga berbeda yaitu menggunakan papan hitam yang dihiasi dengan logo Le Méridien Bali Jimbaran. Berbeda dengan *registration form* yang digunakan untuk tamu regular seperti FIT (*Free & Independent Traveler*) dan group yaitu dengan *registration form*, hotel *information* dengan penjepit kertas.

Salah satu keunggulan dan perbedaan dalam menangani proses *check-in* Titanium Elite member yaitu menggunakan fitur *Mobile Check-In*. Dalam menghadapi perkembangan era digitalisasi, aplikasi *mobile* menjadi penting bagi hotel. *Mobile Check-In* Marriott Bonvoy merupakan bagian *benefit* dari anggota

Elite Marriott Bonvoy Membership yang memanfaatkan teknologi digital untuk memberikan kenyamanan, efisiensi, dan personalisasi layanan. Perbedaan khusus dibandingkan tamu regular terletak pada tidak tersedia penggunaan *Mobile Check-In*, manfaat tambahan yang dapat diproses langsung melalui aplikasi seperti prioritas dalam alokasi kamar dan *upgrade* otomatis, notifikasi awal tentang ketersediaan kamar, dan komunikasi proaktif dari staf hotel melalui aplikasi Marriott Bonvoy. Dibandingkan jenis member lainnya Titanium Elite member ini mendapatkan beberapa benefit eksklusif seperti *member rates*, *mobile check-in*, *ultimate reservation guarantee*, *75% bonus point*, *guarantee late check-out until 16.00 PM (based on availability)*, *elite welcome gift*, *enhanced room upgrade*, *dedicated elite support*, dan *48-hour guarantee*.

Tugas Akhir dengan topik yang serupa telah dilakukan sebelumnya. Salah satunya adalah tugas akhir oleh Artini (2023) yang berjudul “*Penanganan Check-In Member Marriott Bonvoy Membership oleh Guest Service Agent di Le Meridien Bali Jimbaran*” yang menyoroti strategi dalam penanganan check-in Member Marriott Bonvoy Membership, termasuk efektivitas Guest Service Agent dalam menangani member Marriott Bonvoy Membership. Perbedaannya terdapat pada jenis member yang diobservasi dimana pada tugas akhir tersebut membahas prosedur *check-in* membership tamu regular, sedangkan pada tugas akhir ini membahas tentang membership dari tamu Titanium Elite Member. Tugas akhir lain yang relevan adalah studi oleh (Yuliati, 2023) berjudul “*Penanganan Check-In Elite Member Sesuai Standar Marriott International Di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort*”, yang membahas bagaimana dalam menangani permintaan khusus tamu elite yang perlu di *follow-up pada system*, kelengkapan saat *check-in*,

menangani perubahan *type of bed* pada saat proses *check-in* dan menangani elite member *benefit* yang tidak sesuai dengan ekspektasi tamu pada saat *check-in*. Perbedaannya terdapat pada fokus member yang dibahas yang dimana pada tugas akhir sebelumnya membahas semua jenis *elite* member, sedangkan pada tugas akhir ini membahas spesifik tentang Titanium Elite member. Kedua tugas akhir itu memberikan perspektif yang dapat dijadikan perbandingan dalam melihat kualitas *check-in* pada anggota Marriott Bonvoy yang menginap di Marriott properti dan dengan perbandingan tugas akhir ini memiliki sebuah keunggulan dan kemudahan dalam panganan proses *check-in* anggota Elite Member melalui Mobile Check-In yang bertujuan mempermudah dan meningkatkan standar *check-in quality* di Le Meridien Bali Jimbaran.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul “Penanganan Chek-In Tamu Titanium Elite Member Marriot Bonvoy oleh Guest Service Agent di Le Meridien Bali Jimbaran”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah Penanganan Chek-In dengan Mobile Check-In Tamu Elite Member Marriot Bonvoy oleh Guest Srvce Agent di Le Méridien Bali Jimbaran?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi oleh Guest Service Agent di Le Meridien Bali Jimbaran dalam penanganan check-in Titanium Elite member Mariott Bonvoy Membership dan cara mengatasi permasalahan`.

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Penanganan Chek-In Tamu Titanium Elite Member Marriot Bonvoy Membership di Le Méridien Bali Jimbaran adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

- a. Untuk menjelaskan penanganan tamu check-in dengan Mobile Check-In Titanium Elite Member Marriott Bonvoy di Le Méridien Bali Jimbaran.
- b. Untuk mendiskripsikan kendala-kendala yang dihadapi dalam proses check-in Titanium *elite* member Marriott Bonvoy Membership.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain:

- a. Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan mahasiswa dapat memahami dan menguasai berbagai aspek operasional di industri perhotelan, termasuk di departemen Front Office.
 - 2) Salah satu sarana untuk menganalisis secara detail tentang penanganan check-in tamu Titanium *elite* member Marriott Bonvoy oleh Guest Service Agent di Le Meridien Bali Jimbaran.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi yang bermanfaat di perpustakaan Politeknik Negeri Bali, sehingga dapat digunakan oleh pembaca untuk menambah wawasan dan memperluas pengetahuan di bidang Front Office.
- 2) Memberikan kesempatan mahasiswa untuk memperdalam pemahaman terkait manajemen hotel, khususnya dalam menangani check-in tamu Titanium *Elite member*, serta mahasiswa dapat mengembangkan keterampilan dalam memberikan layanan yang terpersonalisasi sebagai Guest Service Agent di Le Meridien Bali Jimbaran.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi untuk meningkatkan kinerja Guest Service Agent dalam melayani check-in tamu Titanium *Elite member* Marriott Bonvoy Membership.
- 2) Dapat memberikan kontribusi positif bagi Le Meridien Bali Jimbaran dalam mencapai standar layanan Marriott International secara konsisten dan profesional.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode observasi merupakan teknik metode pengambilan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung di hotel. Dalam hal ini,

penulis secara aktif mencatat semua data yang relevan serta turut terlibat secara langsung, khususnya dalam proses penanganan check-in tamu *elite* member Marriott Bonvoy Membership yang dilakukan oleh Guest Service Agent di Le Meridien Bali Jimbaran.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak terkait, seperti Front Office Manager, Duty Manager, Supervisor, staf dan senior terkait penanganan tamu Marriott Bonvoy Member di Le Meridien Bali Jimbaran. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh informasi mendalam dalam menangani tamu *Elite member* Marriott Bonvoy Membership yang dilakukan oleh Guest Service Agent di Le Meridien Bai Jimbaran.

c. Studi Pustaka

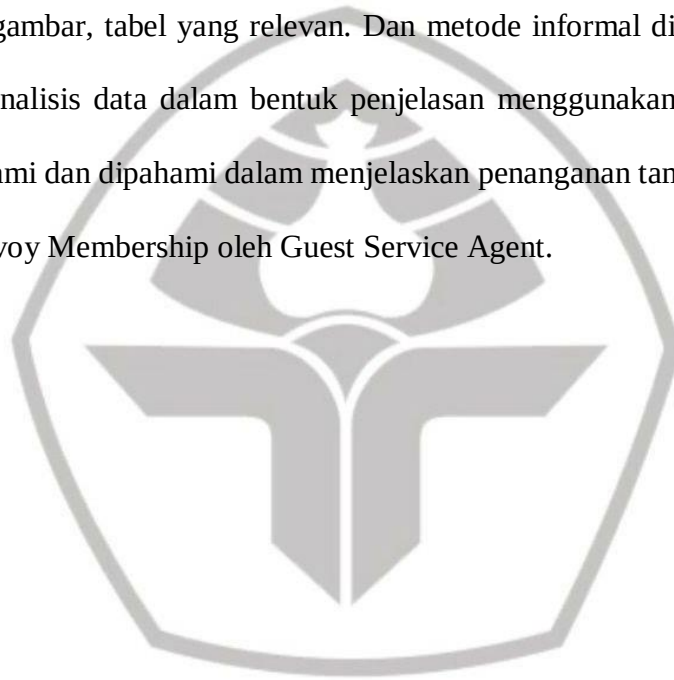
Metode kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan cara membaca buku-buku, jurnal serta menelusuri informasi melalui sumber-sumber internet yang relevan dengan topik yang dibahas dalam tugas akhir ini.

2. Metode Analisis dan Teknik Analisis Data

Pada metode analisis dan teknik analisis data, penulis memilih untuk menggunakan metode analisis data deskriptif kualitatif, yaitu dengan memaparkan dan menguraikan secara rinci informasi dan data yang telah diperoleh selama kegiatan berlangsung, yang kemudian akan disusun dan disajikan dalam laporan tugas akhir.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode analisis adalah cara atau prosedur sistematis yang digunakan untuk mengolah dan mengevaluasi data agar dapat memahami, menjelaskan, dan menarik kesimpulan dari data tersebut. Metode dan teknik penyajian hasil analisis dalam penelitian ini menggunakan metode formal dan metode informal. Metode formal dilakukan dengan menyajikan analisis data menggunakan tanda-tanda tertentu, seperti foto, gambar, tabel yang relevan. Dan metode informal dilakukan dengan menyajikan analisis data dalam bentuk penjelasan menggunakan kata-kata yang mudah dipahami dan dipahami dalam menjelaskan penanganan tamu Elite member Marriott Bonvoy Membership oleh Guest Service Agent.



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai Penanganan Check-In Titanium Elite member oleh Guest Service Agent di Le Méridien Bali Jimbaran, dapat disimpulkan bahwa penanganan terdiri dari:

1. Tahap persiapan, yang mencakup kesiapan diri Guest Service Agent seperti mengenakan seragam yang rapi dan sesuai standar, mempersiapkan peralatan kerja pribadi, serta memastikan ketersediaan dan kelengkapan peralatan di area Front Desk.
2. Tahap pelaksanaan, dimulai saat tamu tiba di hotel hingga proses check-in selesai. Guest Service Agent menyambut tamu dengan hangat, mengucapkan terima kasih atas loyalitas mereka sebagai anggota Marriott Bonvoy, dan melanjutkan dengan proses administratif seperti melakukan pemindaian paspor, menyajikan *welcome drink*, memverifikasi data reservasi, dan meminta tamu untuk mengisi *registration form*. Selanjutnya, dilakukan proses pembayaran kamar dan pemberian formulir *welcome gift* sebagai bentuk penghargaan khusus bagi Titanium Elite Member. Pada tahap ini juga dijelaskan secara lengkap mengenai *benefit* khusus Titanium Elite di Le Méridien Bali Jimbaran, fasilitas hotel yang tersedia, serta program *Unlock Art* khas Le Méridien. Selain itu, tamu juga ditanya mengenai kebutuhan akan layanan *late check-out* atau transportasi, sebelum akhirnya diberikan kunci kamar, ditawarkan bantuan tambahan, dan diantar langsung ke kamar.

3. Tahap akhir dari proses ini ditandai dengan melakukan *welcome call* untuk memastikan kenyamanan tamu setelah *check-in*, memperbarui profil tamu pada sistem *Lightspeed*, dan menutup proses dengan *closing* yang sesuai standar pelayanan hotel. Seluruh rangkaian ini menunjukkan komitmen Le Méridien Bali Jimbaran dalam memberikan pelayanan personal dan berkualitas tinggi kepada anggota Titanium Elite.

Adapun kendala yang dihadapi dalam Penanganan Check-In Titanium Elite member oleh Guest Service Agent di Le Meridien Bali Jimbaran adalah

1. Keterlambatan kesiapan kamar, terutama ketika tamu telah melakukan *Mobile Check-In* pada pagi hari.
2. Kendala kedua adalah tidak terpenuhinya permintaan khusus tamu secara langsung.

B. Saran

Adapun saran yang disampaikan dalam Penanganan Check-In Titanium Elite member oleh Guest Service Agent di Le Méridien Bali Jimbaran guna meningkatkan kinerja dalam melayani tamu adalah

1. Dapat meningkatkan komunikasi antara Front Office Departemen dengan *Housekeeping* Department mengenai tamu yang sudah *check-out* agar *Housekeeping* dapat mempersiapkan kamar lebih awal sebelum tiba di hotel dan memerlukan adanya pelatihan rutin terkait program loyalitas Marriott Bonvoy serta keterampilan komunikasi agar seluruh staf dapat memberikan pelayanan yang konsisten dan profesional.
2. Kedepannya tim Front Office harus lebih aktif memberikan informasi terkait urusan bersama tamu dengan departemen sendiri maupun departemen lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Artini, N. L. P. E. S. (2023). *Penanganan Check-In Marriott Bonvoy Membership oleh Guest Service Agent di Le Meridien Bali Jimbaran* [Tugas Akhir]. Politeknik Negeri Bali.
- Bagyono. (2016). *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Alfabeta.
- Cahyani, D. R., Taufik, R., & Sumarsih, U. (2022). Peran Guest Service Agent dalam Operasional Front Office di Hilton Hotel Bandung. *e-Proceeding of Applied Science*, 8(6), 841–847.
- Chair, I. M., & Pramudia, H. (2017). *Hotel Room Division Management*. Kencana.
- Damardjati, R. S. (2014). *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. Pradnya Paramita.
- Insani, Y. D., & 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>
- Kumala, V. (2022). ANALISA PROFESIONALISME SERVICE ATTENDENT PADA DIVISI FOOD AND BEVERAGE SERVICE DI HOTEL PARAI CITY GARDEN SIJUNJUNG. *Ensiklopedia Social Review*, 4(3), 267–272.
- Lestari, T. (2021). Peranan Food and Beverage Department Pada Hotel Istana Jember the Role of Food and Beverage Department At Istana Hotel Jember. *Travel Agent*.
- Mahendra, I. G. A. (2022). Implementasi standar operasional prosedur dalam menangani tamu check in dan check out di the trans resort bali. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 1(11), 3054–3070. <https://doi.org/10.22334/paris.v1i11.212>
- Manurung, H. dan T. T. (2002). *Manajemen Front office hotel*. Kesaint Blanc.
- Muhammad Nur Abdi, Riza Faizal, Arif Rahman, D. (2020). *Transaksi Pembayaran*. May, 72–83.
- Oka, I. M. D., & Winia, I. N. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Pramita. Paramitha.
- Prakoso, P. A. (2017). *Front Office Praktis (Administrasi Dan Prosedur Kerja)*. Gava Media.
- Pratama, R. K., & Anggraini, R. (2024). Marketing Public Relations Strategy in Wedding Party Events At Horison Hotel Bekasi. *Journal of Humanities Social Sciences and Business (Jhssb)*, 3(2), 396–413. <https://doi.org/10.55047/jhssb.v3i2.942>

Takuatung, S. N., & Bussracumpakorn, C. (2024). Boutique Hotel Service Digitalization: A Business Owner Study. *Journal of Architectural/Planning Research and Studies*, 21(1), 167–184. <https://doi.org/10.56261/jars.v21.256845>

Yuliati, N. M. (2023). *Penanganan Check-In Elite Member Sesuai Standar Marriott International di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort* [Tugas Akhir]. Politeknik Negeri Bali.



POLITEKNIK NEGERI BALI