

TUGAS AKHIR
PENANGANAN GUESTS CHECK OUT OLEH FRONT DESK
AGENT DI HOTEL ROYAL REGANTRIS TRAWANGAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ahmad Faesal Hakiki

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
LOMBOK BARAT
2025

TUGAS AKHIR
PENANGANAN GUESTS CHECK OUT OLEH FRONT DESK
AGENT DI HOTEL ROYAL REGANTRIS TRAWANGAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ahmad Faesal Hakiki
2215903020

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
LOMBOK BARAT
2025

TUGAS AKHIR

PENANGANAN GUESTS CHECK OUT OLEH FRONT DESK AGENTDI HOTEL ROYAL REGANTRIS TRAWANGAN

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ahmad Faesal Hakiki
2215903020**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
LOMBOK BARAT
2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul Penanganan Guest Check Out oleh *Front Desk Agent* di Hotel Royal Regantris Trawangan ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan pelayanan Guest Check Out oleh *Front Desk Agent* di Hotel Royal Regantris Trawangan serta untuk melengkapi persyaratan pada kelulusan Program Studi D III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan Tugas Akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan 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 kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginia, S.Pd., M.Pd, selaku sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
4. Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd. selaku koordinator Program Studi DIII Perhotelan PSDKU Lombok Barat Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Budiman S.ST.Par.,M.M. selaku koordinator PSDKU Lombok Barat Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali.

6. Dr. I Ketut Suja, S.E.,M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir.
7. Yuni Sulpia Hariani, S.Pd.,M.Par., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.
8. Nisrina Zulfa, selaku HRD Hotel Royal Regantris Trawangan yang telah memberikan arahan dan kesempatan selama mengikuti Praktik Kerja Lapangan dan kegiatan observasi untuk kepentingan pengambilan data untuk penulisan Tugas Akhir ini.
9. Seluruh staff Front Office Department Hotel Royal Regantris Trawangan yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini.
10. H. Musleh dan Hj. Rohmawati selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan Tugas Akhir ini.
11. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dan motivasi dalam penulisan Tugas Akhir ini. Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya.

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

Lombok Barat, 31 Juli 2025

Ahmad Faesal Hakiki

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	xiii
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	5
D. Metode Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Hotel	9
B. <i>Front Office</i>	12
C. <i>Front Desk Agent</i>	14
D. Guest (Tamu).....	15
E. Penanganan.....	17
F. Check Out.....	18
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	20
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	20
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel Royal Regantris Trawangan	21
C. Struktur Organisasi Hotel Royal Regantris Trawangan.....	24
D. Struktur Organisasi <i>Front Office</i> Di Hotel Royal Regantris Trawangan ..	25
BAB IV	26
HASIL DAN PEMBAHSAN.....	26
A. Penanganan Guest Check Out Oleh Front Desk Agent Di Hotel Royal Regantris Trawangan.....	26
B. Kendala Pada Saat Melakukan Proses Check Out Di Hotel Royal	

Regantris Trawangan.....	37
BAB V	39
PENUTUP	39
A. Simpulan.....	39
B. Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA.....	44
LAMPIRAN	47



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Fasilitas Hotel Royal regantris Trawangan	21
Tabel 3.2 Restaurant dan Bar	21



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Hotel Royal Regantris Trawangan	19
Gambar 3.2 Struktur organisasi Hotel Royal Regantris Trawangan	23
Gambar 3.2 Struktur organisasi Hotel Royal Regantris Trawangan	24
Gambar 4.1 Artikel Pembayaran Hotel Royal Regantris Trawangan.....	26
Gambar 4.2 Voucher Booking.com Hotel Royal Regantris Trawangan	27
Gambar 4.3 Voucher Agoda Hotel Royal Regantris Trawangan	28
Gambar 4.4 Voucher Traveloka Hotel Royal Regantris Trawangan.....	29
Gambar 4.5 Voucher C.trip Hotel Royal Regantris Trawangan.....	30
Gambar 4.6 Voucher Tiket.com Hotel Royal Regantris Trawangan.....	31
Gambar 4.7 Article cash settlement Hotel Royal Regantris Trawangan	32
Gambar 4.8 Article Kredit Card Hotel Royal Regantris Trawangan.....	33
Gambar 4.9 Article Bank Transfer Hotel Royal Regantris Trawangan.....	34
Gambar 4.1 0 Bukti Bank Transfer Hotel Royal Regantris Trawangan.....	35



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Foto Kegiatan Pengambilan Data

Lampiran 2 Surat permohonan izin pengambilan data ...



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan sebuah negara yang memiliki banyak pulau indah di dalamnya. Salah satu pulau yang cukup terkenal yakni pulau Lombok yang terletak di Nusa Tenggara Barat (NTB). Pulau Lombok menjadi destinasi wisata yang sering dikunjungi oleh wisatawan mancanegara. Bukan hanya wisatawan mancanegara, pulau ini juga menjadi favorit wisatawan dalam negeri karena memiliki keindahan alam yang sangat luar biasa. Lombok merupakan destinasi pariwisata yang menawarkan beragam daya tarik, antara lain kekayaan budaya yang unik, pantai-pantai yang bersih dan indah, serta gugusan pulau kecil di sekitarnya yang memiliki potensi wisata tinggi (Luh Putu Arini, 2023)

Dari pernyataan diatas, dapat dikatakan bahwa salah satu pilihan terkait akomodasi yang sering menjadi pilihan wisatawan, baik domestik maupun mancanegara, adalah Hotel Royal Regantris Trawangan, yang dikenal karena letaknya yang strategis serta fasilitas yang mendukung kebutuhan pariwisata. Hadir dengan identitas baru sebagai Royal Regantris Hospitality, yang sebelumnya dikenal sebagai Royal Singosari Hospitality, entitas ini memberikan harapan baru bagi industri operator hotel di Indonesia. Sejak didirikan pada tahun 2016, nama Royal Singosari Hospitality (RSH) telah dikenal luas dalam dunia perhotelan dan pariwisata. Hingga kini, RSH telah mengembangkan jaringan manajemennya di empat kota besar di Indonesia, termasuk dengan kehadiran Hotel Royal Regantris Trawangan sebagai salah satu properti unggulannya di kawasan wisata Gili Trawangan Lombok, Perjalanan dimulai enam tahun lalu dimana Hotel Royal

Singosari Kuta yang berada di Bali, merupakan cikal bakal dari Royal Regantris Hospitality menyusul hotel ke dua Regantris Hotel dan Hotel Royal Singosari Cendana yang keduanya berada di Kota Surabaya, Royal Regantris Hospitality berkembang pesat. Selain dua hotel di Surabaya, Royal Singosari Villa Karang di Gili Air Lombok dan Royal Singosari Trawangan di Gili Trwangan menyusul pada tahun 2021 dan 2022. Selain hotel, Royal Regantris Hospitality juga memiliki *Golden Queen Fast boat* yang melayani jalur penyebrangan dari Padang Bay ke Gili Trwangan dan Sanur ke Pulau Penida. Ibarat pertandingan tinju, pandemi Covid-19 yang mulai muncul di Indonesia pada bulan Maret 2020 seolah menjadi pukulan telak bagi industri perhotelan dan pariwisata. Hal itu pula yang dirasakan oleh *stakeholder* Royal Regantris Hospitality.

Hotel ini menyediakan makanan, minuman, dan penginapan, dan *department* yang memiliki *first impression* bagi tamu ialah *department Front Office*, *department* tersebut juga yang menyambut, dan melayani tamu yang berkunjung ke hotel. *Front Office* di Hotel Royal Regantris Trawangan memiliki dua main section, yaitu *Front Desk Agent* dan *Reservation*

Front Desk Agent merupakan bagian dari departemen *Front Office* yang memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kepada tamu, terutama pada saat proses check-in, selama masa menginap, hingga proses *check-out*. Selain melayani permintaan dan kebutuhan tamu selama menginap, *Front Desk Agent* juga berperan sebagai penghubung antara tamu dan departemen lainnya di hotel. Departemen *Front Office* secara keseluruhan menjadi pusat informasi sekaligus tempat utama bagi tamu dalam menyampaikan keluhan atau permasalahan yang

dialami selama menginap, sehingga memegang peranan penting dalam menjaga kualitas layanan dan kepuasan tamu.

Front Office merupakan salah satu unit pelayanan jasa yang berperan penting dalam kegiatan penjualan kamar hotel dan memiliki hubungan yang sangat erat dengan tamu sebagai konsumen utama. Operasional hotel tidak selalu berjalan tanpa hambatan; dalam praktiknya, keluhan atau ketidakpuasan dari tamu kerap kali muncul. Keluhan tersebut umumnya timbul ketika tamu merasa tidak puas atau tidak memperoleh hak-haknya selama masa menginap di hotel.

Terlepas dari bentuk keluhan yang disampaikan, *Front Desk Agent* dituntut untuk bersikap profesional dan tidak mengambilnya secara personal, karena keluhan tersebut sering kali mencerminkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh seluruh departemen di hotel. Di sisi lain, tidak sedikit tamu yang memberikan apresiasi atas upaya dan dedikasi seluruh karyawan hotel dalam memberikan pelayanan terbaik selama masa kunjungan mereka.

Selama tamu menginap di hotel, terdapat sejumlah prosedur operasional yang harus dipatuhi, salah satunya adalah ketentuan mengenai waktu *check-out*. Namun dalam praktiknya, tidak sedikit tamu yang mengajukan permohonan perpanjangan waktu *check-out* (*late check-out*), atau terlambat kembali dari aktivitas wisata selama berlibur di Gili Trawangan. Kondisi ini sering kali menyebabkan gangguan pada alur operasional hotel, khususnya di *Divisi Room Division*. Salah satu dampak utamanya adalah keterlambatan dalam proses penyiapan kamar (*room readiness*), yang berakibat pada tertundanya proses check-in bagi tamu berikutnya.

Permasalahan terkait keterlambatan *check-out* ini menjadi tantangan tersendiri bagi petugas *Front Desk Agent*, yang tidak hanya bertugas menangani administrasi keluar-masuk tamu, tetapi juga harus menjembatani koordinasi antar departemen guna memastikan kelancaran operasional serta kepuasan tamu secara keseluruhan.

Judul tugas akhir mengenai penanganan proses *check-in* dan *check-out* tamu disusun oleh (Mahendra, 2022) dengan judul "Implementasi Standar Operasional Prosedur dalam Menangani Tamu Check-In dan Check-Out di The Trans Resort Bali." Perbedaan antara penelitian Mahendra dan tugas akhir ini terletak pada lokasi, fokus kajian, serta lingkup tanggung jawab petugas. Mahendra lebih menitikberatkan pada prosedur *check-out* untuk tamu individu yang ditangani oleh *receptionist*. Adapun dalam tugas akhir ini, penulis menitikberatkan kajian pada peran *Front Desk Agent* yang memiliki tanggung jawab lebih luas dan kompleks dalam menangani proses *check-out* tamu, khususnya dalam konteks pelayanan terhadap tamu domestik dan mancanegara di Hotel Royal Regantris Trawangan.

Berdasarkan uraian dan latar belakang tersebut, penulis menyusun tugas akhir dengan judul: "Penanganan Guest Check-Out oleh Front Desk Agent di Hotel Royal Regantris Trawangan," dengan fokus pada strategi pelayanan yang diterapkan terhadap tamu domestik dan mancanegara guna meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan tamu.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan

permasalahan pada Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara Penanganan Guest Check Out oleh Front Desk Agent di Hotel Royal Regantris Trawangan?
2. Apa kendala pada saat menangani guest check Out oleh Front Desk Agent di Hotel Royal Regantris Trawangan dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapat dalam penulisan tugas akhir dengan judul Penanganan Guest Check Out oleh *Front Desk Agent* di Hotel Royal Regantris Trawangan adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah

- a. Mendeskripsikan prosedur penanganan guest check out di Hotel Royal Regantris Trawangan
- b. Memaparkan kendala-kendala yang dialami *Front Desk Agent* hadapi saat penanganan guest check out oleh *Front Desk Agent* di Hotel Royal Regantris Trawangan.

2. Manfaat Penulisan

Manfaat penulisan tugas akhir ini antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

- 2) Mengetahui cara menangani Guest Check Out oleh *Front Desk Agent* di Hotel Royal Regantris Trawangan
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali
- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang *Front Office*.
 - 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide-ide melalui penulisan Tugas Akhir dan juga referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan Tugas Akhir atau buku ajar tentang *Front Office*.
- c. Bagi Perusahaan
- 1) Hasil penulisan ini diharapkan mampu dijadikan sebagai masukan bagi *Front Office* Hotel Royal Regantris Trawangan serta diharapkan mampu meningkatkan kualitas kerja karyawan maupun pelayanan khususnya pada bagian *Front Office*.
 - 2) Dapat digunakan sebagai bahan saran dan masukan bagi pihak hotel saat menangani Guest Check Out oleh *Front Desk Agent* di Hotel Royal Regantris Trawangan.

D. Metode Penulisan

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

1. Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

observasi merupakan hal yang sangat penting dilakukan, perihal tersebut dapat diamanati, sehingga bisa membuka kemungkinan bagi orang lain untuk diselidiki kembali. saat prosedur penanganan *guest check out* oleh *Front Desk Agent* di Hotel Royal Regantris Trawangan (Utama, 2012)

b. Wawancara

wawancara merupakan metode pengumpulan data melalui proses wawancara atau tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah supervisor dan empat staff *Front Office* pada *saction Front Desk Agent* yang berkaitan dengan penanganan *Guest Check Out* oleh *Front Desk Agent* di Hotel Royal Regantris Trawangan (Utama, 2012).

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan salah satu metode pengumpulan data-data dengan mengadakan studi literatur-literatur yang dimana catatan-catatan dan laporan-laporan yang memiliki hubungan dengan permasalahan yang akan diselesaikan sesuai dengan permasalahan tersebut (Simanjuntak, 2024).

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis dan penyajian hasil yang penulis gunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini yaitu metode deskriptif kualitatif. metode kualitatif merupakan metode penelitian yang lebih mendeskripsikan atau merupakan penelitian tentang

sebuah pemahaman agar pemahaman tersebut lebih mudah untuk dipahami secara mendalam (Imanina, 2020)

Penyajian analisis data dilakukan setelah data dikumpulkan atau dianalisis. Penyajian hasil analisis data dengan metode yang bersifat informal dilakukan dengan cara merumuskan dengan kata-kata biasa. Hasil analisis data akan berupa hasil dari kegiatan observasi, wawancara dan kepustakaan yang dilakukan oleh penulis dalam bentuk uraian.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Prosedur check-out tamu di Hotel Royal Regantris Trawangan merupakan bagian penting dari tugas Front Desk Agent yang dilaksanakan terutama pada shift pagi (pukul 06.00 WITA sampai 24.00 WITA). Proses ini dirancang untuk memastikan efisiensi operasional hotel dan kelancaran rotasi kamar.

Terdapat tiga tahapan utama dalam prosedur check-out:

1. Persiapan Diri

Front Desk Agent wajib hadir lebih awal, melakukan absensi, menjaga kerapian penampilan, dan memastikan siap secara profesional untuk melayani tamu.

2. Persiapan Peralatan

Menyiapkan alat-alat kerja seperti pulpen dan buku catatan untuk mencatat permintaan atau kebutuhan tamu.

3. Tahap Pelaksanaan Check-Out

Penyiapan dan penyelesaian bill tamu, yang berbeda tergantung dari *booking source*:

Online travel agent (OTA) seperti Booking.com, Agoda, Traveloka, C.trip, dan Tiket.com: Pembayaran dilakukan menggunakan article khusus (Travel Agent Ledger) dan wajib disertai *voucher* pemesanan.

Offline travel agent, seperti *Walk-in Guest* dan *Individual Reservation*: Pembayaran diselesaikan dengan cash settlement, kartu kredit, atau bank transfer, tergantung metode yang dipilih tamu.

Koordinasi dengan Housekeeping untuk memastikan kamar dalam keadaan bersih, tidak ada fasilitas hotel yang rusak atau hilang, serta memastikan tidak ada barang tamu yang tertinggal.

Pemesanan transportasi untuk tamu yang akan meninggalkan hotel, yang dilakukan untuk memudahkan akses ke pelabuhan dan memastikan tamu tiba tepat waktu.

Secara keseluruhan, proses check-out diatur secara sistematis dengan koordinasi antar departemen dan dokumentasi yang lengkap agar menjamin kenyamanan tamu, serta menjaga kualitas pelayanan dan aset hotel.

B. Saran

Berdasarkan prosedur check-out yang telah dilaksanakan oleh Front Desk Agent Hotel Royal Regantris Trawangan, terdapat beberapa hal yang dapat ditingkatkan guna meningkatkan efisiensi operasional, akurasi data, serta kualitas layanan kepada tamu. Adapun saran-saran yang dapat diajukan antara lain sebagai berikut:

1. Digitalisasi Proses Administrasi Check-Out

Saat ini proses pencatatan permintaan tamu dan penyusunan bill masih dilakukan secara manual menggunakan pulpen dan buku catatan. Disarankan agar hotel mulai mengimplementasikan sistem pencatatan digital melalui:

Penggunaan tablet atau komputer untuk mencatat permintaan tamu.

Integrasi data billing tamu secara real-time dengan sistem reservasi hotel (PMS – Property Management System).

Hal ini akan meminimalisir kesalahan pencatatan manual, mempercepat proses check-out, serta memberikan transparansi data yang lebih tinggi.

2. Standardisasi dan Digitalisasi *Voucher* & Article Pembayaran

Karena terdapat berbagai jenis *booking sources* dengan metode pembayaran berbeda (OTA, *Walk-in*, Bank Transfer, Kartu Kredit), maka diperlukan:

Standarisasi format *voucher* dan artikel pembayaran, agar semua Front Desk Agent memiliki acuan yang sama dan tidak terjadi kebingungan dalam penanganan transaksi.

Penerapan sistem auto-verifikasi *voucher* di dalam software *Front Office* untuk mengurangi ketergantungan pada pemeriksaan manual.

Dengan begitu, waktu proses check-out dapat ditekan, dan potensi kesalahan tagihan dapat diminimalisasi.

3. Peningkatan Koordinasi Real-Time dengan Housekeeping

Proses verifikasi kamar oleh housekeeping memerlukan komunikasi yang cepat dan akurat. Oleh karena itu:

Hotel disarankan menggunakan aplikasi atau platform komunikasi internal berbasis mobile untuk update status kamar (misalnya: kamar sudah "clear", barang tertinggal, atau ada kerusakan).

Dapat diterapkan sistem notifikasi langsung dari housekeeping ke *Front Office* setelah kamar diverifikasi.

Langkah ini akan mempercepat proses klarifikasi dan mempercepat proses tamu meninggalkan hotel.

4. Pelatihan Berkala untuk Front Desk Agent

Front Desk Agent memiliki tanggung jawab kompleks mulai dari penanganan tagihan hingga pelayanan personal tamu. Oleh karena itu, penting untuk:

Mengadakan pelatihan rutin terkait sistem pembayaran terbaru, pemahaman jenis *voucher*, dan penanganan kasus khusus (seperti dispute billing).

Meningkatkan kemampuan komunikasi dalam berbagai bahasa asing untuk menghadapi tamu dari berbagai negara.

Pelatihan ini bertujuan agar seluruh staf mampu bekerja cepat, akurat, dan tetap memberikan pelayanan profesional.

5. Optimalisasi Layanan Transportasi

Pelayanan pemesanan transportasi ke pelabuhan sangat membantu tamu, namun waktu tunggu yang panjang (30–60 menit) dapat menurunkan kenyamanan. Disarankan untuk:

Menjalin kerja sama resmi dengan penyedia transportasi lokal untuk memastikan jadwal pasti dan prioritas layanan bagi tamu hotel.

Menyediakan layanan transportasi internal (shuttle hotel) sebagai alternatif agar kontrol layanan berada langsung di bawah manajemen hotel.

6. Evaluasi dan Feedback Rutin dari Tamu

Untuk menjaga kualitas pelayanan saat proses check-out, hotel dapat memberikan formulir feedback digital yang bisa diisi tamu saat menunggu transportasi atau setelah check-out selesai.

Evaluasi ini dapat digunakan sebagai dasar untuk perbaikan prosedur dan peningkatan kualitas pelayanan yang berkesinambungan.



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Akasia, N. E., & Sandy, S. R. O. (2023). Peran Front Desk Agent dalam Menangani Keluhan Tamu di Front Office Aston Jember Hotel & Conference Center. *Jurnal Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(1), 7. <https://doi.org/10.47134/pjpp.v1i1.1896>
- Comission, E. (2016). 濟無No Title No Title No Title. 4(1), 1–23.
- Dwi Insani, Y., & 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>
- Imanina, K. (2020). Penggunaan Metode Kualitatif Dengan Pendekatan Deskriptif Analitis Dalam Paud. *Jurnal Ilmiah Kajian Ilmu Anak Dan Media Informasi PAUD*, 5(229), 45–48.
- Kim, T., & Song, H. (2021). How should intelligent agents apologize to restore trust? Interaction effects between anthropomorphism and apology attribution on trust repair. *Telematics and Informatics*, 61. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2021.101595>
- Luh Putu Arini. (2023). *Jurusan pariwisata politeknik negeri bali*. 701981(0361), 2–3.
- Mahendra, I. G. A. (2022). Implementasi standar operasional prosedur dalam menangani tamu check in dan check out di the trans resort bali. *I Gede Agus Mahendra*, 1(11), 3054–3070. <https://doi.org/10.22334/paris.v1i11.212>
- Nembhard, I. M., David, G., Ezzeddine, I., Betts, D., & Radin, J. (2023). A systematic review of research on empathy in health care. *Health Services Research*, 58(2), 250–263. <https://doi.org/10.1111/1475-6773.14016>
- Ni Made Ayu Safitri, I Nyoman Rajin Aryana, Ida Ayu Elistyawati, Made Sudiarta, & Ni Luh Eka Armoni. (2022). Front Office Department Service Quality during the Covid-19 Period. *International Journal of Travel, Hospitality and Events*, 1(1), 29–36. <https://doi.org/10.56743/ijothe.v1i1.5>
- Putra, C. G. A. K., Fatimah, D. P., & Nugraha, R. N. (2023). Pengaruh Kualitas

- Pelayanan Front Office Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengelolaan Hotel Horison Bekasi. *Jurnal Daya Saing*, 9(1), 92–104.
- Simanjuntak, N. J. (2024). *Tugas akhir penanganan check-in tamu platinum member oleh cliff lounge agent di the apurva kempinski bali*.
- Susilowati, T., & Saputra, A. P. (2021). Peranan unit lost and found dalam penanganan bagasi yang bermasalah pada maskapai citilink indonesia di bandara halim perdanakusuma. *Jurnal Mitra Manajemen*, 12(1), 39–44. <https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jmm/article/view/631>
- Utama, I. G. B. R. (2012). Metodologi Penelitian Pariwisata Dan Perhotelan. *Andi Publisher*, December 2012, 2–6.
- Akasia, N. E., & Sandy, S. R. O. (2023). Peran Front Desk Agent dalam Menangani Keluhan Tamu di Front Office Aston Jember Hotel & Conference Center. *Jurnal Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(1), 7. <https://doi.org/10.47134/pjpp.v1i1.1896>
- Comission, E. (2016). 済無No Title No Title No Title. 4(1), 1–23.
- Dwi Insani, Y., & 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>
- Imanina, K. (2020). Penggunaan Metode Kualitatif Dengan Pendekatan Deskriptif Analitis Dalam Paud. *Jurnal Ilmiah Kajian Ilmu Anak Dan Media Informasi PAUD*, 5(229), 45–48.
- Kim, T., & Song, H. (2021). How should intelligent agents apologize to restore trust? Interaction effects between anthropomorphism and apology attribution on trust repair. *Telematics and Informatics*, 61. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2021.101595>
- Luh Putu Arini. (2023). *Jurusan pariwisata politeknik negeri bali*. 701981(0361), 2–3.
- Mahendra, I. G. A. (2022). Implementasi standar operasional prosedur dalam menangani tamu check in dan check out di the trans resort bali. *I Gede Agus*

Mahendra, 1(11), 3054–3070. <https://doi.org/10.22334/paris.v1i11.212>

Nembhard, I. M., David, G., Ezzeddine, I., Betts, D., & Radin, J. (2023). A systematic review of research on empathy in health care. *Health Services Research*, 58(2), 250–263. <https://doi.org/10.1111/1475-6773.14016>

Ni Made Ayu Safitri, I Nyoman Rajin Aryana, Ida Ayu Elistyawati, Made Sudiarta, & Ni Luh Eka Armoni. (2022). Front Office Department Service Quality during the Covid-19 Period. *International Journal of Travel, Hospitality and Events*, 1(1), 29–36. <https://doi.org/10.56743/ijothe.v1i1.5>

Putra, C. G. A. K., Fatimah, D. P., & Nugraha, R. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengelolaan Hotel Horison Bekasi. *Jurnal Daya Saing*, 9(1), 92–104.

Simanjuntak, N. J. (2024). *Tugas akhir penanganan check-in tamu platinum member oleh cliff lounge agent di the apurva kempinski bali.*

Susilowati, T., & Saputra, A. P. (2021). Peranan unit lost and found dalam penanganan bagasi yang bermasalah pada maskapai citilink indonesia di bandara halim perdanakusuma. *Jurnal Mitra Manajemen*, 12(1), 39–44. <https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jmm/article/view/631>

Utama, I. G. B. R. (2012). Metodologi Penelitian Pariwisata Dan Perhotelan. *Andi Publisher*, December 2012, 2–6.