

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN TAMU WARM UP VACATION OLEH  
GUEST SERVICE AGENT DI THE WESTIN RESORT  
NUSA DUA BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Komang Gede Dicky Putra Mahotama**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN TAMU WARM UP VACATION OLEH  
GUEST SERVICE AGENT DI THE WESTIN RESORT  
NUSA DUA BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
I Komang Gede Dicky Putra Mahotama  
NIM 1915823036**

**PROGRAM STUDI D III PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**PENANGANAN TERHADAP TAMU WARM UP VACATION  
OLEH GUEST SERVICE AGENT DI THE WESTIN RESORT  
NUSA DUA BALI**

Oleh  
**I Komang Gede Dicky Putra Mahotama**  
NIM 1915823036

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

Disetujui oleh:

Pemimbing I



**Drs. I Nyoman Kanca, M.Par**  
NIP 196012311990111001

Pemimbing II



**Ni Wayan Sintya Dewi, S.Tr.Par., M.Tr.Par**  
NIK 202111014

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata



**Prof. Ni Made Erawati, M.A., M., Ph.D.**  
NIP 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
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](http://www.pnb.ac.id)  
Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

---

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Komang Gede Dicky Putra Mahotama  
NIM : 1915823036  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN TERHADAP TAMU WARM UP VACATION  
OLEH GUEST SERVICE AGENT DI THE WESTIN RESORT  
NUSA DUA BALI”**

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, Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Nama : I Komang Gede Dicky Putra Mahotama  
NIM : 1915823063  
PS : DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Penanganan Tamu Warm Up Vacation Oleh Guest Service Agent Di The Westin Resort Nusa Dua Bali”** ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan *Tamu Warm Up Vacation* Oleh Guest Service Agent Di The Westin Resort Nusa Dua 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. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus Pembimbing pertama penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi D III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Drs. I Nyoman Kanca, M.Par. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.

6. Ni Wayan Sintya Dewi, S.Tr.Par., M.Tr.Par selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Oriol Montal selaku General Manager di The Westin Resort Nusa Dua Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Westin Resort Nusa Dua Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak Angga Mahardika selaku Executive Human Resource di The Westin Resort Nusa Dua Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Westin Resort Nusa Dua Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak Wayan Artana selaku Room Division Manager di The Westin Resort Nusa Dua Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
10. Bapak Wayan Geria selaku Front Office Manager di The Westin Resort Nusa Dua Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
11. Bapak Teguh Parijata selaku Service Express Manager di The Westin Resort Nusa Dua Bali yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
12. Seluruh staf The Westin Resort Nusa Dua Bali yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
13. Ibu Ni Ketut Suki, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
14. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis

sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

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.

Badung, Agustus 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
A. Pengertian Hotel.....	8
B. Kategori Hotel.....	8
C. Front Office Departement .....	10
D. Pengertian Guest Service Agent.....	15
E. Pengertian <i>Warm Up Vacation</i> .....	17
F. Pengertian <i>Courtesy Call</i> .....	18
G. Pengertian Tamu .....	18
H. Pengertian Jenis-Jenis Tamu .....	19
I. Pengertian Penanganan .....	20
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>22</b>
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	22

1.	Lokasi The Westin Resort Nusa Dua Bali .....	22
2.	Sejarah The Westin Resort Nusa Dua Bali .....	22
B.	Bidang Usaha .....	24
C.	Struktur Organisasi .....	45
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>		<b>48</b>
A.	Penanganan terhadap tamu <i>Warm Up Vacation</i> oleh <i>Guest Service Agent</i> di The Westin Resort Nusa Dua Bali.....	53
B.	Hambatan – hambatan yang dihadapi dalam Penanganan Tamu <i>Warm Up Vacation</i> oleh <i>Guest Service Agent</i> di The Westin Resort Nusa Dua Bali dan cara mengatasi hambatan dalam penanganan.....	60
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>62</b>
A.	Simpulan .....	62
B.	Saran.....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>66</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>69</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Kamar Deluxe Room.....	27
Gambar 3. 2 Kamar Premium Room .....	27
Gambar 3. 3 Kamar Two Bedroom Suite .....	28
Gambar 3. 4 Kamar One Bedroom Suite .....	29
Gambar 3. 5 Kamar Family Suite .....	29
Gambar 3. 6 Kamar Presidential Suite.....	30
Gambar 3. 7 Ikan Restaurant.....	31
Gambar 3. 8 Hamabe Restaurant .....	32
Gambar 3. 9 Prego Reataurant .....	33
Gambar 3. 10 Menunjukan Seasonal Tastes Restaurant .....	34
Gambar 3. 11 Menunjukan Lobby Bar & Lounge .....	34
Gambar 3. 12 Menunjukan By The Water .....	35
Gambar 3. 13 Menunjukan Velada Restaurant .....	36
Gambar 3. 14 In Room Dinning.....	36
Gambar 3. 15 Menunjukan Ballroom.....	37
Gambar 3. 16 Kids Club .....	42
Gambar 3. 17 Bussiness Centre .....	43
Gambar 3. 18 Recreation.....	44
Gambar 3. 19 Wedding Place .....	45
Gambar 3. 20 Struktur Organisasi.....	45
Gambar 4. 1 Sistem Lightspeed .....	56

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3. 1 Jumlah Kamar The Westin Resort Nusa Dua Bali.....	26
Tabel 3. 2 Jumlah Ballroom The Westin Resort Nusa Dua Bali .....	38
Tabel 3. 3 Jumlah Ballroom The Westin Resort Nusa Dua Bali .....	40
Tabel 4. 1 Package WUV.....	50

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Grooming Guest Service Agent .....	69
Lampiran 2 : Tampilan Lightspeed System .....	70
Lampiran 3 : Area Kerja Guest Service Agent .....	71
Lampiran 4 : Front Office Departement Office .....	72

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Bali adalah salah satu daerah tujuan wisata yang memiliki berbagai kekayaan alam dan juga seni budaya yang amat diminati oleh wisatawan nusantara maupun mancanegara. Kekayaan alam dan seni budaya yang dimilikinya menjadikan Bali sebagai salah satu penghasil devisa terbesar di bidang pariwisata Indonesia. Pemerintah juga melakukan banyak upaya untuk meningkatkan angka kunjungan wisatawan datang ke Bali.

Daerah pariwisata di Bali yang paling sering dikunjungi oleh wisatawan pada dewasa ini adalah Kabupaten Badung, khususnya wilayah Nusa Dua. Untuk menunjang kegiatan wisata untuk para wisatawan, Nusa Dua menawarkan berbagai akomodasi mulai dari kelas melati hingga bintang lima. Sehingga menjadi wilayah yang paling sering dikunjungi wisatawan adalah wisata pantai, lengkap dengan berbagai fasilitas seperti restoran, bar, kafe, dan hotel.

Hotel merupakan bangunan yang dikelola secara komersial untuk memberikan pelayanan kepada para tamu atau pengunjung berupa layanan penginapan, layanan makan dan minum, serta layanan lainnya yang diberikan kepada tamu guna memenuhi kebutuhan tamu selama menginap, dan tentunya untuk mendapatkan keuntungan bagi pihak hotel. Salah satu hotel di wilayah Nusa Dua yang ramai diminati pengunjung adalah The Westin Resort Nusa Dua Bali. The Westin Resort Nusa Dua Bali merupakan salah satu hotel bintang lima yang ada di Bali, yang terletak di wilayah Nusa Dua, tepatnya di Kawasan Pariwisata ITDC Nusa Dua Bali, jarak yang ditempuh yaitu 15 menit berkendara dari

Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Berada tepat di Pantai Samuh, dekat dengan pusat perbelanjaan dan pusat hiburan di Bali. The Westin Resort Nusa Dua Bali dalam kegiatan operasinya di dukung oleh beberapa department hotel yang saling bekerjasama dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu guna mendukung kegiatan operasional hotel. Salah satu department yang berperan penting dalam kegiatan operasional hotel adalah Front Office Department.

Front Office Department pada The Westin Resort Nusa Dua Bali adalah salah satu *department* dimana *department* ini merupakan pintu gerbang dari sarana akomodasi tepatnya berada pada paling depan hotel. Maka dari itu sebagai pintu gerbang dalam *hospitality industry*. Front Office Department menjadi *first and last impression* atau juga dapat diartikan sebagai apapun kegiatan tamu dari awal sampai akhir akan berhubungan dengan Front Office Department selain itu Front Office Department merupakan *central* atau jantung dari suatu *hospitality industry* karena segala informasi mengenai hotel ataupun relasi hotel dapat diperoleh melalui Front Office Department. Front Office Department The Westin Resort Nusa Dua Bali dibagi menjadi empat section yaitu Westin Experience (WES), Guest Service Agent (GSA), Telephone Operator dan Service Express.

The Westin Resort Nusa Dua Bali merupakan salah 1 dari 5 hotel di Bali yang ditunjuk sebagai penyelenggara dalam program *Warm Up Vacation* (WUV) ini. Adapun alasan The Westin Resort Nusa Dua Bali ditunjuk oleh pemerintah dikarenakan The Westin memiliki fasilitas yang lengkap sehingga dapat menunjang tamu yang ingin mengambil *package* ini dan juga The Westin dianggap mampu untuk menyukseskan program yang diselenggarakan oleh

pemerintah tersebut. Program ini adalah program *warm up vacation* yang dimana *warm up vacation* ini merupakan program karantina bagi tamu luar negeri yang ingin melakukan karantina dengan fasilitas bintang lima.

*Section* yang menangani tamu *Warm Up Vacation* (WUV) ini disebut dengan Guest Service Agent Bubble yang dimana Guest Service Agent Bubble ini merupakan orang yang berperan khusus hanya untuk menangani tamu *warm up vacation*. Seorang Guest Service Agent Bubble ini nantinya juga akan ikut untuk melaksanakan karantina, melakukan PCR *test* di area *bubble* yang sudah disediakan oleh hotel. Area *bubble* ini adalah area yang akan digunakan untuk tamu *warm up vacation* dalam melakukan karantina di area hotel, adapun fasilitas yang sudah disediakan yaitu *prego restaurant*, *pool premium* dan juga *living room*. Mengenai penanganan tamu *Warm Up Vacation* ini akan langsung ditangani oleh Guest Service Agent Bubble. Guest Service Agent Bubble adalah Orang yang bertanggung jawab dalam menangani seluruh masalah, *check in* dan *check out* proses, *cashiering* dan juga melengkapi kebutuhan tamu *Warm Up Vacation* seperti kunci kamar.

Adapun permasalahan yang seringkali dialami oleh Guest Service Agent Bubble di The Westin Resort Nusa Dua Bali dalam menangani tamu *Warm Up Vacation* ini adalah kurangnya personil dalam menangani program dari *Warm Up Vacation* ini dikarenakan hanya ada dua GSA *bubble* harus bekerja selama 13 jam lebih untuk menangani tamu ini dan GSA *bubble* tersebut akan turut ikut serta di karantina dalam waktu 5 hari sebelum adanya pertukaran personil oleh karena itu maka para GSA *bubble* di tuntut untuk tetap memberikan pelayanan terbaik terhadap tamu *Warm Up Vacation*, dan permasalahan selanjutnya adalah lamanya

para tamu menunggu *clearance* dari pemerintah pusat untuk mengesahkan bahwa tamu ini dibolehkan untuk karantina di Bali, hal ini kerap kali membuat tamu tidak sabar dalam menunggu karena *flight* mereka yang lama dan jarak yang jauh membuat para tamu bergerombol untuk meluapkan emosi kepada Guest Service Agent Bubble.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat sebuah judul "Penanganan Tamu Warm Up Vacation Oleh Guest Service Agent di The Westin Resort Nusa Dua Bali".

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dikemukakan rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penanganan tamu *warm up vacation* oleh guest service agent di The Westin Resort Nusa Dua Bali?
2. Hambatan apa saja yang dihadapi saat penanganan tamu *warm up vacation* oleh Guest Service Agent di The Westin Resort Nusa Dua Bali dan solusi penanganan hambatannya.

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

### **1. Tujuan Penulisan**

- a. Untuk mengetahui cara penanganan tamu *warm up vacation*
- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi dalam penanganan tamu *warm up vacation* oleh Guest Service Agent di The Westin Resort Nusa Dua Bali

## 2. Kegunaan Penulisan

### a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali serta untuk membandingkan antara teori dan praktikum yang didapatkan di bangku kuliah.
- 2) Mengetahui lebih rinci tentang penanganan tamu *warm up vacation* oleh Guest Service Agent di The Westin Resort Nusa Dua Bali.

### b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai tambahan referensi bagi perpustakaan sehingga bisa dimanfaatkan untuk sumber informasi dan penambah wawasan bagi mahasiswa dan *staff* pengajar khususnya mengenai penanganan tamu *warm up vacation* oleh Guest Service Agent di The Westin Resort Nusa Dua Bali
- 2) Mengasah kemampuan mahasiswa dalam meningkatkan ide-ide melalui penulisan tugas akhir dan menjadi referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau bahan ajar tentang penanganan tamu *warm up vacation* oleh Guest Service Agent di The Westin Resort Nusa Dua Bali.

### c. Bagi Perusahaan

- 1) Untuk dapat memberikan beberapa informasi tentang pemaparan secara terperinci tentang Penanganan tamu *warm up vacation* oleh Guest Service Agent di The Westin Resort Nusa Dua Bali.

- 2) Dapat mengambil keputusan untuk mengatasi hambatan yang dialami dalam penanganan terhadap tamu *warm up vacation* oleh Guest Service Agent di The Westin Resort Nusa Dua Bali.

#### **D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

##### **1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data**

Sub-bab ini berisikan penjelasan mengenai metode pengumpulan data baik itu metode wawancara, observasi maupun kepustakaan.

###### **a. Metode Observasi**

Pengumpulan data ini dilakukan dengan cara wawancara secara langsung bersama *staff* yang terjun langsung dalam penanganan tamu *warm up vacation* dan ikut berpartisipasi dengan cara membantu dan mencoba menangani tamu *check out* agar mengetahui penanganan tamu *warm up vacation* oleh Guest Service Agent di The Westin Resort Nusa Dua Bali.

###### **b. Metode Wawancara**

Pengumpulan data ini dilakukan dengan cara wawancara atau tanya jawab secara langsung dengan *Manager*, *Supervisor* dan *staff* di The Westin Resort Nusa Dua Bali mengenai penanganan tamu *warm up vacation* oleh Guest Service Agent di The Westin Resort Nusa Dua Bali.

###### **c. Metode Kepustakaan**

Pengumpulan data ini dilakukan dengan cara mencari sumber-sumber dari literatur-literatur yang dilakukan dengan cara membaca buku-buku yang berkaitan dengan penulisan tugas akhir ini.

Penerapan metode di atas ditindaklanjuti dengan wawancara seperti: catat atau rekam. Teknik adalah pelaksanaan atau penjabaran dari metode.

## **2. Metode dan Teknik Analisis Data**

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif, yaitu analisis yang dilakukan dengan cara menguraikan dan menjelaskan semua data yang diperoleh di The Westin Resort Nusa Dua Bali mengenai penanganan tamu *warm up vacation* oleh Guest Service Agent di The Westin Resort Nusa Dua Bali dalam bentuk uraian secara sistematis untuk kemudian dapat ditarik suatu kesimpulan.

## **3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis**

Dalam penulisan tugas akhir ini, penyajian data yang digunakan penulis adalah formal dan informal yang menyajikan semua data secara jelas dan benar sesuai dengan proses penanganan tamu *warm up vacation* oleh Guest Service Agent di The Westin Resort Nusa Dua Bali.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan uraian pembahasan mengenai penanganan tamu *warm up vacation* oleh Guest Service Agent di The Westin Resort Nusa Dua Bali maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan tamu *warm up vacation* oleh Guest Service Agent di The Westin Resort Nusa Dua Bali terdiri dari empat tahapan yaitu:

a. Tahap persiapan diri

Persiapan diri seorang Guest Service Agent sangat penting dilakukan karena seorang Guest Service Agent selalu berhubungan dengan tamu *warm up vacation* dan juga seluruh tamu di hotel maka dari itu seorang Guest Service Agent harus mempersiapkan diri sebelum memulai pekerjaan.

b. Tahap persiapan area kerja

Persiapan area kerja di The Westin Resort Nusa Dua Bali harus diperhatikan kebersihan dan kelengkapan alat yang digunakan seperti mesin *scanner*, mesin *printer*, *registration card*, pulpen, *enrollment tracking sheet* dan *form* lainnya yang digunakan sebagai penunjang oleh seorang Guest Service Agent. Sehingga pada saat melakukan penanganan terhadap *guest check in* maupun *check out* bisa dilakukan dengan mudah.

c. Tahap pelaksanaan

- 1) Mempersiapkan kamar untuk tamu *warm up vacation* yang akan *check in*
- 2) Mempersiapkan *passport* dan data tamu lainnya sebelum tamu *check in*
- 3) Melakukan pengecekan terhadap jumlah tamu yang akan *check in*

- 4) Mempersiapkan *registration card* tamu yang akan *check in*
- 5) Mempersiapkan *welcome letter*
- 6) mempersiapkan kunci kamar tamu
- 7) Mengecek kembali kamar yang sudah diblock oleh *room controller* agar sesuai dengan reservasi tamu.

Pada saat kedatangan tamu

- 1) Melakukan *greeting* kepada tamu yang baru saja *check in*
- 2) Menunggu tamu melakukan *per test*
- 3) Memberikan kunci kamar kepada tamu
- 4) Menyusul tamu kamar untuk melakukan *check in* proses sekaligus registrasi
- 5) Melakukan *courtesy call* kepada tamu di keesokan harinya

Pada saat keberangkatan tamu

- 1) Mengecek semua *bill* tamu yang akan *check out*
- 2) Melakukan *greeting* kepada tamu
- 3) Menyelesaikan *cashiering* tamu yang akan *check out*.
- 4) Melakukan *farewell* kepada tamu yang akan *check out*

d. Tahap Akhir

Pada tugas akhir Guest Service Agent yaitu pada saat menyimpan semua data tamu yang sudah menginap ke folder yang sudah disiapkan oleh *Duty Manager* yang dimana ini akan digunakan sebagai *backup* untuk Guest Service Agent bila nanti tamu tersebut bermasalah.

2. Kendala- kendala yang dihadapi dalam melakukan penanganan tamu *warm up vacation* yaitu:

- a. Proses registrasi pada tamu *check in* yang lambat, hal ini seringkali membuat para tamu menjadi kecewa dikarenakan jumlah *staff bubble* yang sedikit dan juga seorang Guest Service Agent dituntut untuk memasuki kamar tamu 1 persatu untuk melakukan *check in* proses sedangkan karena lamanya tamu menunggu, tamu yang sudah terlanjur beristirahat akibat *flight* yang kembali merasa terganggu terhadap hal ini.
- b. Lamanya tamu menunggu *clearence* dari satgas covid hal ini sering terjadi terhadap tamu *warm up vacation* yang ingin segera *check out*. Dikarenakan *clearence* yang masih diproses oleh satgas covid membuat tamu menunggu lama hal ini disebabkan oleh satgas covid yang lama menunggu respon dari pusat sehingga untuk persetujuannya memakan waktu yang cukup lama.
- c. Sulitnya tamu dalam melakukan registrasi melalui *handphone* hal ini seringkali terjadi terhadap tamu *warm up vacation* yang lanjut usia tentunya karena tamu tersebut merupakan tamu yang kurang paham terhadap registrasi melalui *handphone* dan hal ini juga yang membuat *check in* proses berlangsung lambat.

## **B. Saran**

Berdasarkan pengalaman dan pengamatan yang dilakukan, adapun saran-saran untuk mengatasi hambatan-hambatan yang sering terjadi pada saat penanganan tamu *warm up vacation* oleh Guest Service Agent di The Westin Resort Nusa Dua Bali, yaitu:

- a. Penambahan *staff* pada Guest Service Agent *Bubble* supaya pada saat menangani tamu *warm up vacation* dapat ditangani dengan cepat dan bisa menjadi solusi dari permasalahan di atas sehingga nantinya tamu bisa

mendapatkan pelayanan yang cepat dan juga tidak mengalami kesulitan saat penanganan serta dapat memberikan pelayanan maksimal untuk para tamu *warm up vacation*.

- b. Dalam penanganan tamu *warm up vacation* sebaiknya hotel tidak menggunakan cara *check in* proses yang langsung datang ke kamar ini dikarenakan adanya Guest Service Agent wanita yang bekerja, ini sangat berbahaya dan sangat riskan nantinya akan terjadi hal yang tidak diinginkan.
- c. Adapun saran selanjutnya yang harus diperhatikan dalam penanganan terhadap tamu *warm up vacation* adalah perlunya untuk berkordinasi terlebih dahulu dengan satgas covid terkait dengan arrival time tamu , hal ini sangat penting dilakukan agar seorang Guest Service Agent mempersiapkan lebih awal untuk kedatangan tamu yang tentunya akan mempercepat penanganan saat tamu tiba.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2002. Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel. Jakarta: PT Perca.
- Asean Toolbox. 2012. Communicate On The Telephone.
- Atmodjo, Marsum Widjojo dan Siti Fauziah. 2016. Profesional Waiter. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Bagyono. (2012). Teori dan Praktik: Hotel Front Office. Bandung: CV. Alfabeta.
- Chair, I. M & Pramudia, H. (2017). Hotel Room Division Management. Jakarta: Kencana.
- Darmadjati, R. S. (2001). Istilah- istilah dunia pariwisata. Pradnya Paramita
- Darsono, Agustinus. 2011. Front Office Hotel. Jakarta: Grasindo.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2012. Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keempat. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Faizi MF, DIRSECIU P, Robinson JR, et al. penangan. Afr Stud Rev. Published online 2017:43.
- Fandy, Tjiptono. 2011. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Komar, R. 2014. Hotel Management, Jakarta: PT Grasindo
- MacGaffey W, Barnes ST. Pengaruh Pdb Dan Jumlah Penduduk Terhadap Kemiskinan Di Indonesia Periode 1990-2008. Afr Stud Rev. Published online 2018:205.
- Perpusnas. (t.thn.). Diambil kembali dari perpusnas.go.id: 83.8.64\_8000\_1619196878&bquery=pariwisata+dan+perhotelan&embal=site&site=eds-live.
- Perpusnas. (t.thn.). Diambil kembali dari perpusnas.go.id: <http://eresources.perpusnas.go.id:2148/eds/results?vid=6&sid=f363fcc5-7422-4958-bfa5>
- Sambodo, Agus dan Bagyono. 2006. Dasar-dasar Kantor Depan Hotel. Yogyakarta: Andy Offset.
- Soenarno, D. 2006. Front Office Management. Yogyakarta: C.V Andi.
- Sujatno, 2006. Definition of Courtesy by National Educational Media Incorporated (NEM). Jakarta: Gramedia.
- Sujatno, Bambang. 2008. Hotel Courtesy. Yogyakarta: C.V Andi.

Sulastiyono, Agus. 2011. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung :  
Alfabeta.

Umar, H (2005). Metode Penelitian Untuk Tesis Dan Bisnis. Jakarta:Grafindo  
Persada.

Yogyakarta: Andi.Bagyono. (2005). Pariwisata dan Perhotelan. Bandung:  
Alfabeta.