

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN CHECK IN TAMU VIP TITANIUM  
OLEH GUEST SERVICE AGENT  
PADA HOTEL ANANTARA SEMINYAK BALI RESORT**



**Ade Vinky Permata Sari**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**TUGAS AKHIR**  
**PENANGANAN CHECK IN TAMU VIP TITANIUM**  
**OLEH GUEST SERVICE AGENT**  
**PADA HOTEL ANANTARA SEMINYAK BALI RESORT**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**  
**Ade Vinky Permata Sari**  
**NIM 1915823040**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN**  
**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**  
**2022**

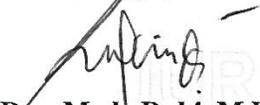
**PENANGANAN CHECK IN TAMU VIP TITANIUM  
OLEH GUEST SERVICE AGENT  
PADA HOTEL ANANTARA SEMINYAK BALI RESORT**

Oleh  
**Ade Vinky Permata Sari**  
NIM 1915823040

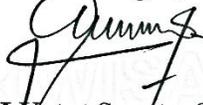
Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat  
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

  
**Dra. Made Ruki, M.Par**  
NIP 196210061990102001

Pembimbing II,

  
**I Ketut Suarta, SE, M.Si**  
NIP 196309151990031002

Disahkan oleh:

Jurusan Pariwisata



**Prof. Ni Made Ernawati, M.ATM., Ph.D.**  
NIP 196302281990102001



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  
Email: poltek@pnb.ac.id**

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Nama : Ade Vinky Permata Sari  
NIM : 1915823040  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

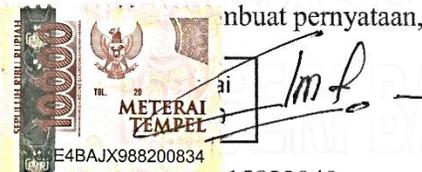
**“PENANGANAN CHECK IN TAMU VIP TITANIUM  
OLEH GUEST SERVICE AGENT  
PADA HOTEL ANANTARA SEMINYAK BALI RESORT”**

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 2022

buat pernyataan,



NIM : 1915823040

PS : DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Anantara Seminyak merupakan hotel berbintang lima yang berada di Jl. Abimanyu Dhyana Pura Seminyak Bali. Hotel dengan dekorasi dan arsitektur modern dengan lantai kayu disetiap kamarnya menambah daya tarik wisatawan untuk berkunjung. Anantara Seminyak mengutamakan kepuasan tamu dengan memberikan pelayanan terbaik. Dalam pengoperasionalannya Anantara Seminyak dipimpin oleh seorang *General Manager* dan pimpinan dari masing-masing departemen yang ada. Adapun departemen penunjang yang terdapat di Anantara Seminyak yaitu *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Food and Beverage Department*, *Accounting Department*, *Sales and Marketing Department*, *Engineering Department* dan *Human Resource Department* yang memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. *Front Office Department* di Anantara Seminyak dibagi menjadi dua bagian yaitu *Experience Guru* dan *Guest Service Agent*. Hotel Anantara Seminyak juga merupakan salah satu hotel yang tergabung dalam asosiasi hotel terbesar di dunia yaitu GHA (*Global Hotel Alliance*).

GHA (*Global Hotel Alliance*) adalah asosiasi hotel terbesar di dunia yang menggunakan platform teknologi untuk menggabungkan berbagai *brand* dan program dari hotel di seluruh dunia. *Loyalty* programnya bernama *Discovery* yang telah diklaim memiliki lebih dari 10 juta anggota. *Global Hotel Alliance* sudah menggandeng 32 hotel mitra di 78 negara yang salah satunya adalah brand Anantara. Dengan bergabung menjadi salah satu anggota GHA akan mendapatkan banyak keuntungan disetiap level. Dalam sistem *membership* GHA ada empat

level dari program *Discovery* yaitu, Silver Level, Gold Level, Platinum Level, dan Titanium Level (*Black Card*). Silver Level merupakan tingkatan pertama setelah bergabung dengan program *GHA Discovery*. *Gold Level* yaitu tingkatan membership yang didapatkan setelah menginap dua kali pada brand yang berbeda atau sudah melakukan minimum pembelian sebesar \$ 1.000. Platinum Level yaitu tingkatan membership yang didapatkan setelah menginap selama 10 malam dan melakukan minimum pembelian sebesar \$ 5.000 atau menginap pada dua brand yang berbeda. Adapun Titanium Level (*Black Card*) merupakan tingkatan *membership* tertinggi pada *GHA Discovery* yang bias didapatkan setelah menginap 30 malam, melakukan minimum pembelian sebesar \$ 15.000 atau menginap pada 3 brand yang berbeda. Tamu yang akan menginap di Anantara Seminyak dan tergabung menjadi *membership GHA Discovery* ini akan ditangani oleh *Guest Service Agent* pada saat *check-in* karena penanganan tamu *GHA* membutuhkan ketelitian dan pengetahuan yang baik.

*Guest Service Agent* (GSA) mempunyai tugas dan tanggung jawab terhadap penanganan tamu dimulai dari proses *reservasi* di hotel, *check-in*, *stay*, sampai pada saat tamu *check-out*. *Guest Service Agent* harus selalu berhati-hati dalam menangani segala kebutuhan tamu dan memberikan informasi kepada tamu untuk menghindari terjadinya *miscommunication* karena *Guest Service Agent* merupakan bagian dari *Front Office Department* yang menjadi *first impression* bagi tamu yang datang ke Anantara Seminyak. Tamu yang melakukan pemesanan kamar di Anantara Seminyak bisa melalui *online travel agent*, *offline travel agent*, dan *direct* ke hotel. Adapun jenis tamu yang dilayani khususnya pada bagian *Guest Service Agent* di Anantara Seminyak yaitu FIT (*Free Independent Traveler*), *group* atau rombongan, *GHA membership guest* atau tamu VIP (*Very Important Person*).

Penanganan *check-in* Titanium GHA atau VIP (*Very Important Person*) membutuhkan ketelitian dan kemampuan berkomunikasi yang baik serta menguasai *product knowledge* hotel terutama pada saat menjelaskan *benefit* yang didapat oleh tamu pada saat *check-in*. Perbedaan yang cukup signifikan terlihat jelas pada proses penanganan *check-in* tamu biasa dengan tamu VIP Titanium GHA . Salah satu perbedaannya yaitu pada saat penanganan *check-in* VIP Titanium GHA tamu akan disambut oleh seorang *Duty Manager*, GSA Manager, maupun *leader* lainnya yang bertugas pada saat itu. Pada saat tamu VIP Titanium GHA *check-in* seorang GSA yang membantu proses registrasi tamu harus memastikan bahwa tamu tersebut membawa *Black Card* sebagai bukti bahwa tamu tersebut merupakan Titanium *Membership* GHA serta memastikan kembali pada sistem. Apabila tamu tidak Eligible yaitu melakukan *booking* melalui *travel agent* baik *online* maupun *offline* maka tamu tidak akan bisa *claim stay credit* mereka, *upgrade level GHA* serta tidak bisa menggunakan *discovery dollar* yang mereka miliki untuk melakukan pembelanjaan. *Benevit* akan didapatkan oleh tamu VIP Titanium GHA apabila melakukan *direct booking* atau *booking* tanpa melalui *travel agent*. Banyak keuntungan yang didapatkan sebagai tamu VIP Titanium GHA seperti *complimentary early check-in at 11AM*, *late check out until 4PM*, *guaranty room available 48 hours prior arrival*, *double upgrade room category* dan *7% spend Discovery Dollars (D\$)* dari setiap pembelanjaan *daily breakfast and dinner* untuk 2 orang, akses internet gratis, discount 5-10% setiap pembelanjaan, dan nilai fasilitas unik atau yang disebut *Currency Discovery Dollars (D\$)* yang bisa digunakan untuk membeli makanan dan minuman, spa, dan penggunaan fasilitas lainnya.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka penulis tertarik membuat tugas akhir dengan judul “Penanganan Tamu Check-In VIP Titanium GHA oleh Guest Service Agent pada Hotel Anantara Seminyak Bali Resort”

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat dibuat beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan *check-in* tamu VIP Titanium GHA oleh *Guest Service Agent* pada Hotel Anantara Seminyak Bali Resort?
2. Kendala atau kesulitan apa saja yang dihadapi oleh *Guest Service Agent* dalam menangani *check-in* tamu VIP Titanium GHA pada Hotel Anantara Seminyak dan bagaimana cara mengatasi kendala tersebut?

## C. Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat diketahui tujuan dan kegunaan tugas akhir ini yaitu:

### 1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Untuk mengetahui bagaimana penanganan *check-in* tamu VIP Titanium GHA oleh *Guest Service Agent* pada Hotel Anantara Seminyak.
- b. Untuk mengetahui kendala atau kesulitan apa saja yang dihadapi oleh *Guest Service Agent* dalam penanganan *check-in* tamu VIP Titanium GHA pada Hotel Anantara Seminyak serta bagaimana cara mengatasi kendala tersebut.

## 2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan ini antara lain:

### a. Bagi Mahasiswa

- 1) Untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
- 2) Untuk menerapkan pengetahuan yang didapat pada saat melakukan penelitian, penerapan kegiatan mengenai Penanganan *Check-in* tamu VIP Titanium GHA oleh Guest Service Agent pada Hotel Anantara Seminyak.

### b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Untuk dijadikan sebagai referensi untuk mahasiswa Politeknik Negeri Bali khususnya mahasiswa Jurusan Pariwisata sehingga nantinya dapat dijadikan sebagai contoh dalam pembuatan Tugas Akhir serta dapat dijadikan sebagai bahan pembelajaran.
- 2) Untuk mengetahui kualitas kinerja mahasiswa pada proses Praktek Kerja Lapangan sehingga dapat bersaing dalam dunia kerja.

### c. Bagi Perusahaan

- 1) Untuk memberikan masukan kepada perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan oleh Anantara Seminyak Bali Resort.

## **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

Metode observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dan mencatat data yang sudah ada selama melakukan kegiatan *on the job training* khususnya yang berkaitan dengan proses penanganan *check-in* tamu VIP Titanium GHA oleh Guest Service Agent pada Anantara Seminyak.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan atau *interview* secara langsung dengan staff Guest Service Agent di Anantara Seminyak.

c. Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca buku-buku yang berkaitan dengan prosedur penanganan *check-in* dan beberapa sumber dari internet.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Penulisan Tugas Akhir ini menggunakan metode deskriptif yaitu memaparkan secara lengkap dan sistematis semua data atau informasi yang diperoleh selama menjalankan *on the job training* di Anantara Seminyak Bali Resort mengenai penanganan *check-in* tamu VIP Titanium GHA oleh *Guest Service Agent* pada Hotel Anantara Seminyak.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Penulisan Tugas Akhir ini menggunakan teknik penyajian analisis data dengan metode informal. Penyajian hasil analisis data secara informal adalah penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kata-kata yang biasa dan dijelaskan secara deskriptif.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan uraian pada bab pembahasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa , Penanganan *Check In* Tamu VIP Titanium GHA Oleh Guest Service Agent Pada Hotel Anantara Seminyak Bali Resort adalah sebagai berikut:

1. Prosedur Penanganan *Check-In* Tamu VIP Titanium GHA Oleh *Guest Service Agent* Pada Hotel Anantara Seminyak Bali Resort dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu sebagai berikut:
  - a. Tahap persiapan: Pada tahap ini hal yang perlu dipersiapkan oleh seorang GSA meliputi: 1) Pembagian *shift* kerja, 2) Persiapan diri, 3) *Briefing*, dan 4) Persiapan area kerja. Persiapan ini dilakukan agar operasional kerja dapat berjalan dengan lancar sehingga tamu mendapatkan pelayanan yang profesional.
  - b. Tahap pelaksanaan  
Tahap pelaksanaan dilakukan melalui 12 tahapan, yaitu:
    - 1) Menyambut dan menawarkan bantuan kepada tamu
    - 2) Menanyakan reservasi tamu
    - 3) Memberi *welcome drink*
    - 4) Memastikan reservasi tamu pada Sistem Opera, *GHA Dashboard*, memeriksa *traces* dan *alert*.

- 5) *Aknowladge* bookingan tamu
- 6) Menjelaskan *benefit*
- 7) Memberikan *registration form* dan *reconfirm* reservasi tamu
- 8) Meminta *deposit* atau *guaranted other expenses* kepada tamu
- 9) Memastikan status kamar pada sistem opera
- 10) Mengambil kunci kamar
- 11) Mengantar tamu ke kamar serta menjelaskan fasilitas hotel dan kamar
- 12) Menyimpan data tamu pada sistem opera (*updating*)

c. Tahap akhir

Tahapan terakhir dalam proses penanangan *check in* tamu VIP Titanium GHA yaitu memasukkan *regitration form* yang berisi data tamu yang sudah selesai diinput pada sistem opera ke dalam doket. Hal ini akan dilakukan oleh staf GSA yang *incharge* malam.

2. Kendala yang dihadapi dalam penangan *check in* tamu VIP Titanium GHA oleh

Guest Service Agent pada Hotel Anantara Seminyak adalah sebagai berikut:

- 1) Kamar tamu yang belum siap
- 2) Kamar tidak sesuai dengan harapan
- 3) View kamar yang tidak sesuai dengan ekspektasi tamu

## B. Saran

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan pada saat melakukan *On The Job Training* di Hotel Anantara Seminyak, maka penulis dapat sarankan sebagai berikut:

1. Prosedur kerja team *housekeeping* perlu ditinjau kembali agar dapat memaksimalkan waktu pembersihan kamar. Pada saat *morning briefing supervisor housekeeping* agar dapat memberikan arahan dalam pelaksanaan pembersihan kamar yang harus dibersihkan terlebih dahulu sesuai dengan *estimation arrival* tamu yang *check in* pada hari tersebut.
2. Perlu dibentuk *management* pemeliharaan sehingga proses *maintenance* baik pada kamar, lobby hotel, *restaurant* serta area di sekitar hotel dapat dilakukan secara berkala sehingga dapat meminimalisir segala keluhan tamu selama menginap di hotel.
3. Pemangkasan pohon ketapang pada bagian atas agar tidak menghalangi view kamar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Avistha, S. D. (2020). "Tinjauan Pelaksanaan Standar Operational Prosedur (SOP) Pelayanan A'la Carte Terhadap Kepuasan Tamu Di Harris Cafe Harris Hotel Solo". *Jurnal Hotelier*, hal. 35-48.
- Apriani, A. R. (2018). "Penanganan Dan Pengkordinasian Tugas-Tugas Resepsionis Dalam Memberikan Pelayanan Tamu Pada Hotel Gran Nikita Prabumulih" (POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA).
- Bagyono. 2016. *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Bandung: CV. Alfabeta Bandung
- Ferlinda, F. (2021). "Peran Receptionist Dalam Memberikan Pelayanan Prima Kepada Pelanggan Di Hotel Fontana Jakarta Selatan". *Proceeding Secretari Universitas Pamulang*.
- Hadi, W. (2015). "Peranan Bellboy Dalam Menangani Barang Bawaan Tamu Di Hotel Grand Wahid Salatiga". *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*.
- 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*.
- Maiziva, D. R., & Sulistyani, A. (2017). *Peranan Receptionist Pada Front Office Departement Hotel Grand Zuri Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara*.
- Putro, A. D. S., Akiriningsih, T., & Ermawati, K. C. (2020). Efisiensi Program Aplikasi Opera Terhadap Produktivitas Departemen Front Office
- Sari, N. K. C., Susyarini, N. P. W. A., Suarja, I. K., & Sudiarta, M. (2020). Check-in Handling by Receptionist to Improve Service Quality. *International Journal of Glocal Tourism*. Hal.99-108.
- Suwarno, Y., Laksmitasari, R., & Widyawati, K. (2017). Perancangan Hotel Bintang Tiga dengan Konsep Hospitality di Jakarta Selatan. *Jurnal Desain*. Hal 53-60.