

# **TUGAS AKHIR**

## **PENANGANAN CHECK-IN CREW PESAWAT OLEH RECEPTIONIST DI PRAMA SANUR BEACH BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Wayan Dwi Grahanita Yoga Putri**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN CHECK-IN CREW PESAWAT  
OLEH RECEPTIONIST  
DI PRAMA SANUR BEACH BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
Ni Wayan Dwi Grahanita Yoga Putri  
NIM 1915823160**

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

**PENANGANAN CHECK-IN CREW PESAWAT  
OLEH RECEPTIONIST  
DI PRAMA SANUR BEACH BALI**

Oleh  
**Ni Wayan Dwi Grahanita Yoga Putri**  
NIM 1915823160

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

**Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par.**  
NIP 196409151990031003

Pembimbing II,

**I Ketut Suja, SE.,M.Si**  
NIP 196412311990031031

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua,



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.**  
NIP 196312281990102001



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

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ni Wayan Dwi Grahanita Yoga Putri

NIM : 1915823160

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“PENANGANAN CHECK-IN CREW PESAWAT  
OLEH RECEPTIONIST  
DI PRAMA SANUR BEACH 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, Agustus 2022  
Yang membuat pernyataan,



NIM : 1915823160  
PS : DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena berkat rahmat-Nya tugas akhir yang berjudul “Penanganan *Check-In Crew* Pesawat oleh Receptionist di Prama Sanur Beach Bali” dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Adapun tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi persyaratan yang telah ditentukan dalam penyelesaian pendidikan di Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Selama penyusunan tugas akhir ini, banyak kendala yang penulis hadapi tetapi berkat bantuan dari berbagai pihak, kendala tersebut dapat diatasi. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Kaprodi DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan

kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Drs. Dewa Made Suria Antara M.Par, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan masukan selama penyusunan tugas akhir ini.
6. I Ketut Suja, SE.,M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan masukan selama penyusunan tugas akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali Pada Jurusan Pariwisata.
8. Bapak I Gusti Bagus Surya Candra Sasmita, selaku General Manager di Prama Sanur Beach Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan data di Prama Sanur Beach Bali untuk memudahkan penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak A.A Putu Gede Arinata Putra, selaku Human Resource Manager di Prama Sanur Beach Bali yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan informasi dan data tentang hotel ini untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
10. Ibu Ni Wayan Sariati, selaku Front Office Manager di Prama Sanur Beach Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi mengenai hotel ini dan juga memberikan bimbingan serta arahan untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
11. Seluruh Staf Prama Sanur Beach Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi mengenai hotel ini dan juga memberikan bimbingan serta arahan untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.

12. Bapak I Wayan Suyoga dan Ibu Ni Wayan Sri Utami, kedua orang tua penulis yang telah memberikan dukungan, dorongan dan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
13. I Made Satya Dharma Yoga Putra, adik penulis yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
14. I Kadek Agus Indra Saputra, sahabat penulis yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
15. Teman-teman 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 2022

Penulis

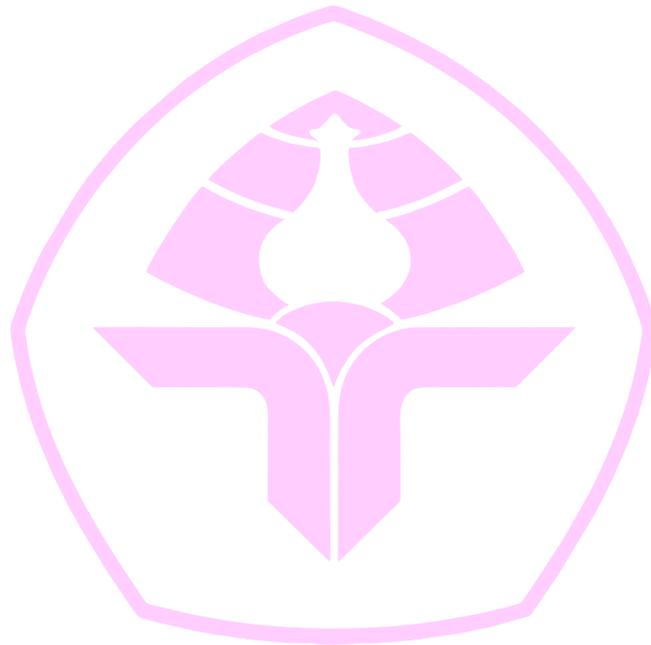
## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	6
1. Tujuan Penulisan.....	6
2. Kegunaan Penulisan .....	6
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	7
1. Metode Pengumpulan Data .....	12
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	13
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	13
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	10
A. Hotel.....	10
1. Pengertian Hotel.....	10
2. Klasifikasi Hotel Berdasarkan Sistem Bintang.....	11
B. Front Office .....	12
1. Pengertian Front Office .....	12
2. Seksi-Seksi yang Ada di Front Office Department.....	13

3. Tugas dan Tanggung Jawab Front Office .....	14
C. Receptionist .....	15
D. <i>Check-In</i> .....	16
1. Pengertian <i>Check-In</i> .....	16
2. Prosedur Penanganan Tamu <i>Check-In</i> .....	17
E. Tamu .....	20
1. Pengertian Tamu .....	20
2. Jenis-Jenis Tamu .....	21
F. Penanganan .....	23
G. <i>Crew Pesawat</i> .....	24
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	25
A. Lokasi dan Sejarah Berdirinya Prama Sanur Beach Bali .....	26
1. Lokasi Prama Sanur Beach Bali .....	25
2. Sejarah Berdirinya Prama Sanur Beach Bali .....	25
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Prama Sanur Beach Bali .....	27
1. Bidang Usaha .....	27
2. Fasilitas .....	32
C. Struktur Organisasi .....	35
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b> .....	39
A. Penanganan <i>Check-In Crew Pesawat</i> oleh Receptionist di Prama sanur Beach Bali .....	40
1. Tahap Persiapan .....	40
2. Tahap Pelaksanaan .....	49
3. Tahap Akhir .....	51
B. Hambatan yang Dihadapi Dalam Penanganan <i>Check-In Crew Pesawat</i> oleh Receptionist di Prama sanur Beach Bali dan Cara Mengatasinya .....	54
1. Hambatan-Hambatan yang Dihadapi .....	55
2. Cara Mengatasinya .....	56

<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>57</b>
A. Simpulan.....	57
B. Saran.....	59

**DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN**



**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

## DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Front Office Department .....	35
Gambar 4.1 Standar Penampilan Staf Receptionist .....	41
Gambar 4.2 <i>Receptionist Area</i> di Prama Sanur Beach Bali .....	46
Gambar 4.3 Sistem <i>Power Pro</i> .....	47
Gambar 4.4 <i>Crew Registration Sheet</i> .....	48
Gambar 4.5 <i>Breakfast Coupon</i> .....	48
Gambar 4.6 <i>Key Card</i> .....	49
Gambar 4.7 Menangani <i>Crew</i> Pada Saat <i>Check-in</i> .....	50
Gambar 4.8 <i>Group Reservation</i> .....	52
Gambar 4.9 <i>Group Blocking</i> .....	52
Gambar 4.10 <i>Group Check-In</i> .....	53
Gambar 4.11 Map <i>Check-In</i> .....	54

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 2.1 Klasifikasi Hotel Berdasarkan Bintang .....	11



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pool Villa

Lampiran 2: Bamboo Bar & Lounge

Lampiran 3: Mesin EDC

Lampiran 4: *Crew List*



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pariwisata merupakan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang dalam jangka waktu tertentu dari sebuah tempat ke tempat lain dengan melakukan perencanaan sebelumnya, tujuannya untuk rekreasi atau untuk sebuah kepentingan agar keinginannya bisa terpenuhi. Selain itu pariwisata juga merupakan industri yang memiliki potensi yang besar untuk menambah pendapatan bagi suatu negara. Perkembangan industri pariwisata tentu dapat memberikan manfaat bagi masyarakat seperti peluang untuk membuka usaha bagi masyarakat sekitar untuk membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat di daerah pariwisata pada suatu negara.

Pulau Bali adalah destinasi wisata paling populer di Indonesia yang sudah terkenal di seluruh dunia. Bali selalu menjadi pilihan untuk menikmati waktu liburan. Pulau Bali menawarkan berbagai macam kegiatan dan tempat yang sangat menarik. Bali merupakan salah satu daerah dengan tujuan wisata yang mampu mengundang banyak wisatawan baik wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara. Tak perlu ragu, Pulau Bali menjadi salah satu destinasi yang sangat populer di dunia selama puluhan tahun. Dengan banyaknya wisatawan yang berkunjung membuat industri pariwisata Bali semakin berkembang. Untuk menunjang kegiatan wisatawan maka diperlukan akomodasi untuk para wisatawan seperti untuk menginap serta dilengkapi jasa yang diminati oleh wisatawan untuk

melakukan kegiatan pariwisata yaitu hotel.

Munculnya pandemi *Covid-19* yang melanda dunia saat ini mengakibatkan industri perhotelan di Indonesia mengalami dampak yang sangat besar. Berbagai macam cara telah dilakukan oleh industri perhotelan serta pemerintah dalam mengurangi dampak kerugian ini. Bali adalah salah satu destinasi yang paling terkena dampaknya dilihat dari penurunan jumlah wisatawan yang datang berkunjung, karena sektor pariwisata merupakan tulang punggung bagi penghasilan masyarakat setempat. Wisatawan mancanegara adalah sumber pemasukan nomor satu dari Pulau Dewata tersebut.

Hotel di Bali sudah menerapkan protokol kesehatan yang telah dilakukan sebelum penerbangan internasional dibuka. Di setiap hotel juga sudah tersedia *barcode*, sehingga wisatawan harus melakukan scan di aplikasi pedulilindungi. Selain itu wisatawan juga wajib melakukan pengecekan suhu badan, mencuci tangan, menggunakan *hand sanitizer*, dan yang terpenting adalah selalu menggunakan masker. Cara ini bertujuan untuk meminimalisir peningkatan kasus *Covid-19* dan memastikan seluruh pengunjung dan pegawai hotel telah melakukan vaksinasi dan meakukan protokol kesehatan.

Hotel adalah badan usaha yang menyediakan jenis akomodasi berupa bangunan yang memiliki banyak kamar yang disewakan kepada orang yang menginap atau melakukan perjalanan. Selain digunakan untuk menginap, hotel juga menyediakan pelayanan makanan dan minuman serta jasa lainnya yang di kelola oleh hotel tersebut. Hotel beroperasi selama 24 jam dalam sehari tanpa adanya hari libur untuk melayani tamu hotel yang menginap di hotel tersebut atau

tamu yang menggunakan fasilitas hotel. Fungsi hotel yaitu sebagai sarana akomodasi untuk tempat menginap sementara. Selain itu, hotel juga sebagai tempat untuk mengadakan pesta pernikahan, seminar, *meeting*, dan yang lainnya. Hotel di Bali menjelang akhir tahun 2021 mengalami peningkatan *occupancy* yang cukup tinggi termasuk Prama Sanur Beach Bali.

Prama Sanur Beach Bali merupakan salah satu hotel bintang 5 yang berlokasi di Jalan Cemara, Denpasar. Hotel ini terletak di pesisir pantai Mertasari di daerah Sanur. Hotel ini menyediakan 428 kamar. Tipe kamar yang tersedia di hotel ini adalah *Superior Room, Deluxe Garden View, Deluxe Sea View, Club Room, Suite Room, Club Suite, Pool Villa*. Tetapi di masa pandemi ini, kamar yang dijual hanya tipe *Superior Room, Club Room Suite Room, Club Suite, dan Pool Villa*. Fasilitas di kamar yaitu *AC, air mineral botol, coffee / tea maker, minibar, TV, wi-fi, safety deposit box, balcony, shower, toiletries, hair dryer*. Fasilitas lainnya yang dimiliki Prama Sanur Beach Bali adalah *Lagoon Pool, Fitness Center, Kids Club, Splash Zone, Lapangan Tennis, Watersport Center, Bamboo Bar & Lounge, Basilico Italian Pavilion, Tirta Restaurant & Pool Bar, Lada Restaurant, Prama Cafe & Lounge, 4 Meeting Rooms dan Business Centre*.

Prama Sanur Beach Bali memiliki beberapa departemen. Salah satunya yaitu Front Office Department. Front Office Department adalah departemen yang sangat penting di hotel. Departemen ini yang berhubungan langsung kepada tamu dari tamu *check-in* sampai *check-out*, terletak di dalam *lobby* hotel. Front Office Department bertanggung jawab terhadap proses pemesanan kamar tamu yang ingin menginap, menangani barang bawaan tamu, serta menangani sambungan

telepon. Selain itu front office merupakan departemen yang menjadi *first impression* karena departemen ini yang paling pertama menyambut tamu yang datang hingga tamu itu pergi. Maka dari itu, orang yang bertugas di front office harus memperlakukan tamu dengan baik dan melayani tamu dengan maksimal supaya tamu merasa nyaman berkunjung atau menginap di hotel tersebut. Front Office Department di pimpin oleh front office manager yang bertugas mengawasi semua operasional kegiatan yang dilakukan di front office. Bagian dari Front Office Department terdiri dari front office manager, reception, telephone operator, concierge, front office cashier, driver, guest relation.

Salah satu bagian penting yang terdapat di front office adalah *reception section* ini bertugas menangani *check-in*, baik dengan reservasi dan tanpa reservasi (*walk-in guest*), menangani *check-out*, menangani tamu pindah kamar, menangani berbagai keluhan tamu, menjelaskan informasi tentang hotel ke tamu. front office di Prama Sanur Beach Bali juga melayani *crew* pesawat seperti *Garuda Crew* dan *Citilink Crew* yang hampir setiap harinya datang ke hotel ini. Hotel ini adalah bagian dari Aerowisata Hotel & Resorts, yang mana merupakan anak perusahaan dari PT. Aero Wisata yang juga merupakan bagian dari PT. Garuda Indonesia.

Hotel ini melakukan kerja sama dengan Garuda Indonesia dan Citilink Indonesia. *Crew* pesawat dari kedua penerbangan tersebut menginap di hotel ini jika melakukan penerbangan menuju Bandara I Gusti Ngurah Rai. Prama Sanur Beach Bali telah melakukan kerjasama dengan garuda sejak tahun 1974, saat hotel ini dibuka. Hingga saat ini, *crew* pesawat Garuda dan Citilink selalu menginap di hotel ini. Citilink Indonesia adalah anak dari perusahaan Garuda Indonesia. Citilink

telah melakukan kerjasama dengan Prama Sanur Beach Bali sejak 2018. Penanganan dari kedua maskapai penerbangan tersebut menyerupai dengan penanganan tamu *group*. Untuk membuat reservasi nya pun sama dengan tamu *group*. Hanya saja untuk memperoleh nama-nama *crew* yang akan menginap di Prama Sanur Beach Bali, petugas *crew desk* dari penerbangan Garuda dan Citilink akan mengirimkan *crew list* melalui *email*.

Penanganan *check-in crew* pesawat sedikit berbeda dengan penanganan tamu FIT. Saat petugas *crew desk* telah mengirimkan nama *crew* yang akan menginap di Prama Sanur Beach Bali, petugas *receptionist* akan membuatkan reservasi dalam bentuk reservasi *group*. Setelah itu untuk pemilihan tipe kamar yaitu *superior room*. Pemilihan *view* kamar untuk *cabin crew* yaitu *parking view* sedangkan untuk *captain* dan *FO (First Officer)* yaitu *garden view*. Selain itu *crew* pesawat mendapatkan *breakfast* dan *laundry*. Untuk *laundry* terdiri dari *uniform one set, underwear, shocks, stocking, handkerchief, dan coat*. Semua biaya untuk *room charge, breakfast charge* dan *laundry charge* akan dibayarkan oleh pihak penerbangan tersebut. Dari pihak hotel pun menyediakan kendaraan untuk menjemput dan mengantar *crew* ke bandara. Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, maka dari itu penulis tertarik untuk mengangkat judul “Penanganan *Check-In Crew* Pesawat oleh *Receptionist* di Prama Sanur Beach Bali” untuk penyusunan tugas akhir.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penulisan tugas akhir ini adalah:

1. Bagaimanakah penanganan *check-in crew* pesawat oleh receptionist di Prama Sanur Beach Bali?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi oleh receptionist saat menangani *check-in crew* pesawat dan bagaimanakah cara mengatasinya?

## C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disampaikan di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

### 1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

- a. Mengetahui prosedur penanganan *check-in crew* pesawat oleh receptionist di Prama Sanur Beach Bali.
- b. Mengetahui kendala yang dihadapi oleh receptionist saat menangani *check-in crew* pesawat dan cara mengatasinya.

### 2. Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi Mahasiswa

Tugas akhir ini berguna sebagai salah satu persyaratan yang wajib dilakukan untuk menyelesaikan pendidikan D3 Program Studi Perhotelan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali. Selain itu, diharapkan mahasiswa memiliki pengetahuan mengenai penanganan *check-in crew* pesawat di Prama Sanur Beach Bali.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Tugas akhir ini berguna sebagai bahan referensi dan informasi yang nantinya akan menjadi bahan bacaan bagi mahasiswa, dosen, ataupun para staf di Politeknik Negeri Bali khususnya di Jurusan Pariwisata mengenai penanganan *check-in crew* pesawat oleh receptionist di Prama Sanur Beach Bali.

c. Bagi Perusahaan

Tugas akhir ini berguna sebagai bahan masukan dan saran dalam memberikan pelayanan penanganan yang baik *check-in* kepada *crew* pesawat di Prama Sanur Beach Bali dalam menghadapi berbagai macam masalah dan hambatan.

**D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

Dalam usaha menyelesaikan penulisan tugas akhir ini menggunakan metode penulisan sebagai berikut :

## 1. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

### a. Metode Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data yang diperlukan untuk penulisan tugas akhir dengan cara mengamati dan ikut menangani *check-in crew* pesawat oleh staf receptionist di Prama Sanur Beach Bali.

### b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara mewawancarai front office manager mengenai penanganan *check-in crew* pesawat oleh staf receptionist di Prama Sanur Beach Bali.

### c. Metode Kepustakaan

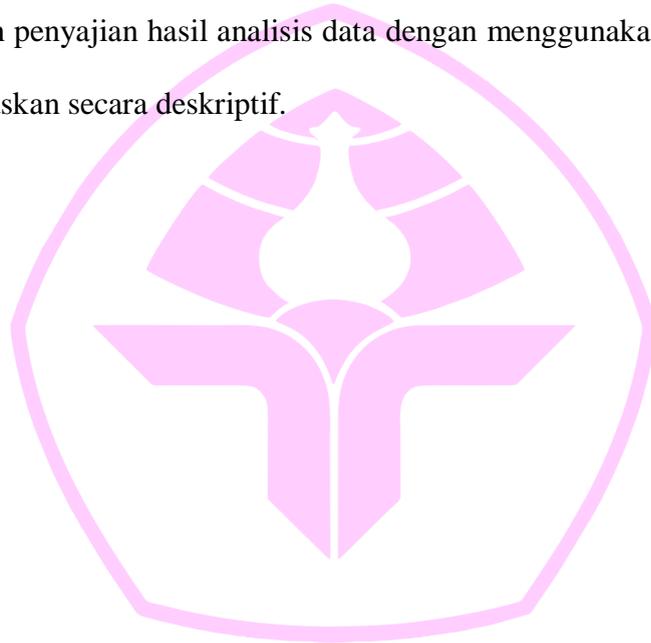
Metode kepustakaan adalah metode pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku yang berkaitan dengan penanganan *check-in crew* pesawat oleh staf receptionist di Prama Sanur Beach Bali.

## 2. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam membuat tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif yaitu mendeskripsikan dengan baik proses penanganan *check-in crew* pesawat oleh receptionist di Prama Sanur Beach Bali.

### 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Penulisan Tugas Akhir ini menggunakan teknik penyajian analisis data dengan metode formal dan informal. Penyajian hasil analisis secara formal adalah penyajian hasil analisis prosedur penanganan *check-in crew* pesawat dengan menggunakan kaidah atau aturan. Sedangkan Penyajian hasil analisis data secara informal adalah penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kata-kata yang biasa dan dijelaskan secara deskriptif.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan rumusan masalah yang dibahas dalam BAB IV mengenai penanganan *check-in crew* pesawat oleh receptionist di Prama Sanur Beach Bali, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan *check-in crew* pesawat oleh receptionist di Prama Sanur Beach Bali

Penanganan tersebut terdiri atas tiga tahapan yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir. Tahap persiapan yang dilakukan oleh receptionist di Prama Sanur Beach Bali yaitu: persiapan diri, persiapan pembagian kerja, dan persiapan sebelum *crew* datang. Tahap pelaksanaan ini dibagi menjadi beberapa langkah yang harus dilakukan oleh receptionist. Langkah-langkah tersebut yaitu : mengucapkan salam dan menyambut kedatangan *crew*, memberikan *crew registration sheet*, menyerahkan kunci kamar dan *breakfast coupon*, menjelaskan fasilitas yang ada di hotel, mengakhiri proses *check-in*. Tahap akhir merupakan tahap dimana receptionist akan melakukan proses *check-in* di sistem *power pro*.

2. Hambatan yang dalam penanganan *check-in crew* pesawat oleh receptionist di Prama Sanur Beach Bali dan cara mengatasinya.

Berikut ini merupakan kendala dan cara penanganan permasalahan yang dihadapi saat penanganan tamu *check-in* untuk *crew* pesawat adalah sebagai berikut :

- a. Nama *crew* yang datang berbeda dengan *crew list*

Adanya kesalahan nama *crew* yang datang berbeda dengan *crew list* yang dikirimkan oleh *crew desk*. Cara mengatasinya adalah sebagai staf receptionist jika ada nama *crew* yang berubah saat *crew* akan *check-in* maka nama yang sebelumnya akan dicoret dan dituliskan dengan nama yang terbaru dan di sistem pun juga diubah.

- b. Kamar yang tidak sesuai dengan yang diharapkan

Terkadang ada saja *crew* yang ingin pindah kamar dikarenakan di kamar tersebut tidak ada *jet shower*. Adapun keluhan lain seperti ada suara berisik dari luar, di dalam kamar terdapat binatang seperti kecoa atau nyamuk, atau ingin mendapatkan *view* yang bagus. Cara mengatasinya adalah *crew* akan dipindahkan ke kamar sesuai katagori yang dipesankan dengan memberi tahu ke receptionist, maka akan diproses. Jika kamar tersedia maka *crew* akan dipindahkan hari itu juga, jika kamarnya tidak tersedia dan hanya tersedia besok maka *receptionist* harus memberi tahu *crew* bahwa kamar yang tersedia yaitu keesokan harinya.

## B. Saran

Adapun saran yang ingin diberikan untuk mengatasi kendala-kendala yang sering terjadi pada saat penanganan *check-in crew* pesawat oleh receptionist di Prama Sanur Beach Bali yaitu :

1. Beberapa jam sebelum *crew* akan *check-in*, *receptionist* harus memastikan data-data yang tersedia di *crew list* dengan menanyakan kepada *crew desk* di masing-masing penerbangan apakah ada perubahan mengenai *crew list* tersebut untuk meminimalisir terjadinya kesalahan data saat *crew* akan *check-in*.
2. *Receptionist* harus lebih teliti dalam penentuan kamar dan melakukan koordinasi dengan pihak *housekeeping* agar tidak terjadi kesalahan pada kamar tersebut.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

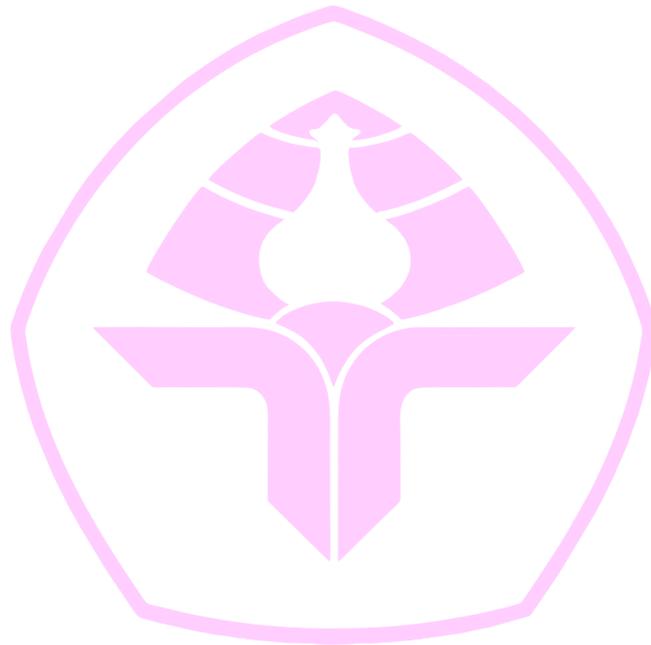
## DAFTAR PUSTAKA

- Badudu, J.S. dan Sutan Mohammad Zain 2015. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Bagyono. 2012. *Teori dan Praktik Hotel Front Office* . Bandung: C.V.
- Bagyono. 2017. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Chair dan Pramudia. 2017. *Hotel Room Devision Management*. Depok: Kencana.
- Damayanti, I.A Kade Werdika. 2014. “*Handout Pengantar Hotel dan Restoran*”. Jurusan Pariwisata. Politeknik Negeri Bali.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2012. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Fadhli, Aulia. 2018. *Manajemen Hotel Syariah*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Online. 2022. Diakses pada 4 Juli 2022.  
<https://kbbi.lektur.id/awak-kabin>
- Murni, NGN Suci dan Made Ruki. 2017. *Reception*. Denpasar: Swasta.
- Poewardaminta, WJ.S. 2018. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Prakoso PA. 2017. *Front Office Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja*. Yogyakarta: Gava Media.
- Putri, E. D. H. 2018. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Deepublish.
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2021. Diakses pada 28 Juni 2022.  
[https://jdih.kemenparekraf.go.id/asset/data\\_puu/2021PMParekraf004.pdf](https://jdih.kemenparekraf.go.id/asset/data_puu/2021PMParekraf004.pdf)
- Suharnoto, S. 2019. Hotel Bisnis di Kota Pontianak. *Jurnal Mosaik Arsitektur*, hal. 16-35. Pontianak: Program Studi Arsitektur Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura.

Taylor, Amie. 2018. *Standard Operating Procedure For Hotel*. Diakses pada 4 Juli 2022.

<http://traveltips.usatoday.com/standardoperating-procedure-hotels/>.

Zhang, D., & Wiriyanda, A. 2019. *Personaliti Resepsionis di Kantor Depan Hotel Harris Hotel Batam Center*. Batam: Altasia.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI