

TUGAS AKHIR

PELAYANAN *RECEPTIONIST* DALAM MENANGANI TAMU *CHECK-OUT* DENGAN *VHP SYSTEM* DI HOTEL KUWARASAN A PRAMANA EXPERIENCE



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Dewa Ayu Komala Githa Setiarsa

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

2023

TUGAS AKHIR

PELAYANAN *RECEPTIONIST* DALAM MENANGANI TAMU *CHECK-OUT* DENGAN *VHP SYSTEM* DI HOTEL KUWARASAN A PRAMANA EXPERIENCE



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

I Dewa Ayu Komala Githa Setiarsa

NIM 2015823307

PROGRAM STUDI D-3 PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

KAMPUS GIANYAR

2023

PELAYANAN *RECEPTIONIST*
DALAM MENANGANI TAMU *CHECK-OUT* DENGAN *VHP SYSTEM*
DI HOTEL KUWARASAN A PRAMANA EXPERIENCE

Oleh
I Dewa Ayu Komala Githa Setiarsa
NIM 2015823307

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

Disetujui oleh :

Pembimbing I,


Dra. Made Ruki, M.Par.
NIP 196210061990102001

Pembimbing II,


I Wayan Yastika, S.Pd., M.Pd.

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,


Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.

NIP 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA

Jl. Raya Sukawati, Batuan, Sukawati, Gianyar Regency, Bali 80582

Telp.: (0361) 298450 Laman: www.pnb.ac.id

Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Dewa Ayu Komala Githa Setiarsa

NIM : 2015823307

Program Studi : DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
Kampus Gianyar

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“PELAYANAN RECEPTIONIST
DALAM MENANGANI TAMU CHECK-OUT DENGAN VHP SYSTEM
DI HOTEL KUWARASAN A PRAMANA EXPERIENCE”**

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

Gianyar, 8 Mei 2023

Yang membuat pernyataan



NIM

: 2015823307

PS

: D-3 Perhotelan Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri
Bali Kampus Gianyar

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa / Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya dapat diselesaikannya tugas akhir ini yang berjudul “Pelayanan *Receptionist* Dalam Menangani Tamu *Check-Out* Dengan VHP *System* di Hotel Kuwarasan A Pramana Experience” dengan baik dan tepat pada waktunya.

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. 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 yang telah memberikan kesempatan training serta memberikan izin untuk melakukan penulisan tugas akhir ini.

5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd., M.Pd selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberikan izin dalam melakukan penulisan tugas akhir ini.
6. Dra.Made Ruki, M.Par selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. I Wayan Yastika, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak Gusti Ketut Adi Putra selaku *Resort Manager* di Hotel Kuwarasan A Pramana Experience yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di Hotel Kuwarasan A Pramana Experience untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak I Wayan Yunarta selaku *Assistant Front Office Manager* di Hotel Kuwarasan A Pramana Experience yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi Hotel Kuwarasan A Pramana Experience untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
10. Seluruh *Staff Front Office* yang sudah membantu memberikan masukan dan saran untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
11. Bapak I Dewa Alit Setiarsa dan Ibu Anak Agung Susilawati, selaku orang tua saya yang telah memberikan motivasi serta doa selama penulisan tugas akhir.
12. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Prodi Perhotelan, Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulisan tugas akhir ini menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan 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, semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.

Gianyar, 08 Mei 2023



I Dewa Ayu Komala Githa Setiarsa

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR BAGAN	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penulisan	3
D. Manfaat Penulisan.....	4
E. Metodologi Penulisan.....	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	5
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Definisi Hotel	7
B. Departemen Hotel	9
C. Definisi Front Office	12
D. Definisi VHP System.....	13
E. Definisi Tamu	15
1. Wisatawan Rekreasi / Liburan (Leisure or Pleasure Travellers)	15
2. Wisatawan Bisnis (Business Travellers).....	16
3. Wisatawan Grup / Rombongan (Group).....	16
H. Definisi Pelayanan	17

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	18
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	18
1. Lokasi Hotel.....	18
2. Sejarah Hotel.....	20
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	22
1. Bidang Usaha Hotel	22
2. Fasilitas Hotel	29
C. Struktur Organisasi Hotel.....	31
BAB IV PEMBAHASAN	34
A. Pelayanan Receptionist dalam Menangani Tamu Check-Out Dengan VHP System di Hotel Kuwarasan A Pramana Experience.....	35
1. Tahap Persiapan	35
2. Tahap Pelaksanaan.....	39
3. Tahap penutupan.....	46
B. Hambatan pada Pelayanan Receptionist dalam Menangani Tamu Check-Out Dengan VHP System di Hotel Kuwarasan A Pramana Experience serta Solusi.....	47
1. Kurangnya pemahaman akan bahasa asing	47
2. Komputer bermasalah	47
BAB V PENUTUP.....	49
A. Simpulan.....	49
B. Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Pemandangan Kuwarasan A Pramana Experience	18
Gambar 3.2 Logo Kuwarasan A Pramana Experience	19
Gambar 3.3 <i>Positif & Reverse Logo</i> Kuwarasan A Pramana Experience	19
Gambar 3.4 Simbol dari logo Kuwarasan A Pramana Experience	20
Gambar 3.5 <i>Luxury Lifestyle Award</i>	21
Gambar 3.6 <i>Bali Tourism Awards 2022/2023</i>	22
Gambar 3.7 <i>Suite Paddies View</i>	24
Gambar 3.8 <i>Suite Pool View</i>	25
Gambar 3.9 <i>Villa with private pool</i>	26
Gambar 3.11 <i>President Suite</i>	27
Gambar 3.12 <i>Tatami Restaurant</i>	28
Gambar 3.13 <i>Yoga Shala & Sky Wedding Chapel</i>	29
Gambar 3.14 <i>Swimming Pool and Pool Bar</i>	30
Gambar 4.1 Seragam Kuwarasan A Pramana Experience.....	37
Gambar 4.2 <i>Departed Guest List</i>	40
Gambar 4.3 <i>Departed Guest List</i>	41
Gambar 4.4 <i>Key card dan key card cover</i>	42
Gambar 4.5 <i>Splitting Bill Successful</i>	43
Gambar 4.6 EDC (<i>Electronic Data Capture</i>)	45

DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1 Struktur Front Office Kuwarasan A Pramana Experience	31
--	----



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Struktur Organisasi Kuwarasan A Pramana Experience



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel Kuwarasan A Pramana Experience merupakan salah satu luxury unit dengan tema “Bali Kontemporer” lengkap dengan pemandangan indah. Hotel yang bernaung dibawah Manajemen Pramana Experience yang turut hadir dalam meramaikan persaingan industri perhotelan di Kota Gianyar, tepatnya di Kecamatan Tegalalang. Kuwarasan A Pramana Experience merupakan hotel bintang empat yang di *design* untuk wisatawan *independent* domestik dan wisatawan *independent* asing khususnya para *honeymooners* dan pasangan dengan suasana dan dekorasi romantis serta memiliki tema alam dengan jalan menuju hotel yang cukup terjal, tidak terdapat lift dan terdapat kolam dan bebatuan yang kurang ramah untuk anak kecil serta tidak cocok untuk tamu keluarga atau grup.

Hotel Kuwarasan A Pramana Experience beragam fasilitas yang dapat dinikmati oleh pengunjung hotel yang menginap maupun pengunjung hotel yang ingin jalan jalan mulai dari fasilitas kolam renang lengkap dengan *bar*, *pramana spa*, *yoga shala*, *sky wedding chapel*, *luxurius meeting room*, *gallery* dan *restaurant*.

Hotel Kuwarasan A Pramana Experience ini memiliki beberapa departemen yang memberikan pelayanan kepada tamu individu secara khusus. Salah satu departemen yang ada dihotel ini adalah departemen *front office*, departemen ini berlokasi paling depan pada hotel serta sebagai pembawa citra / *image* kepada tamu atau masyarakat.

Departemen *front office* dikatakan sebagai bagian terpenting dari sebuah hotel terutama pada *section reception* dengan petugas *reception* yang diberi nama *receptionist*. Dalam melakukan pelayanan *receptionist* harus dapat menjadi representasi pada hotel saat memberikan pelayanan kepada tamu karena baik buruknya suatu hotel dapat dilihat dari pelayanan *receptionist* di hotel tersebut. Dengan pelayanan baik yang diberikan dapat memberi dampak positif seperti meningkatkan kepercayaan tamu dimana tamu akan berpikiran untuk kembali menjadi *repeater guest*, meningkatnya kepuasan tamu, meningkatnya penjualan hotel, meningkatnya kualitas pelayanan hotel, memberikan citra yang baik diantara para tamu serta terbangunnya kepercayaan antara tamu dengan *staff*.

Seiring perkembangan jaman yang perkembangannya semakin pesat yang dimana semuanya bisa melalui digital yang tentu saja dapat mempermudah kinerja para *receptionist* dalam meningkatkan dan memberikan pelayanan yang terbaik.

Check-out pada Hotel Kuwarasan A Pramana Experience pada umumnya dilakukan pada jam 12 siang. Dengan penggunaan sistem digital ini sangat menghemat waktu dalam proses *check-out* serta merangkum seluruh *bill* yang tamu miliki serta dapat meningkatkan layanan *check-out* dengan profesional baik dari segi *attitude*, keterampilan serta *knowledge*.

Sistem komputerisasi ini sangat mempermudah dan mengoptimalkan proses *check-out* jika dibandingkan dengan pelayanan secara manual dimana *receptionist* harus menulis seluruh data tamu. Di era digital ini banyak sistem komputerisasi yang dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan dengan kebutuhan hotel tersebut dimulai dari *Visual Hotel Program System*, *Agilysys Hospitality Solutions*, *Power Pro Hotel*

System, Oracle MICROS POS Systems. Pada Hotel Kuwarasan A Pramana Experience menggunakan VHP *system* dalam memberikan pelayanan pada tamu.

Berdasarkan penguraian latar belakang diatas ini, maka disusun tugas akhir yang berjudul “Pelayanan *Receptionist* Dalam Menangani Tamu *Check-Out* Dengan VHP *System* Di Hotel Kuwarasan A Pramana Experience” akan dibahas pada bab berikut ini.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka terdapat rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam tugas akhir ini sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan *receptionist* dalam menangani tamu *check-out* dengan VHP *system* di Kuwarasan A Pramana Experience?
2. Apa sajakah hambatan yang dihadapi oleh *receptionist* pada saat pelayanan tamu *check-out* dengan VHP *system* di Kuwarasan A Pramana Experience?

C. Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan permasalahan diatas yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penulisan tugas akhir ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pelayanan *receptionist* dalam menangani tamu *check-out* dengan VHP *system* di Kuwarasan A Pramana Experience.
2. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi pada saat menangani tamu *check-out* dengan VHP *system* di Kuwarasan A Pramana Experience serta solusi.

D. Manfaat Penulisan

Manfaat penulisan ini antara lain :

1. Bagi Mahasiswa

- a. Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *front office department* khususnya dalam penanganan tamu *check-out*.
- b. Mengetahui pelayanan yang dilakukan oleh *receptionist* di hotel Kuwarasan A Pramana Experience khususnya dalam penanganan tamu *check-out*.

1. Bagi Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar

- a. Sebagai referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *front office departement*.
- b. Sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar buku ajar tentang pelayanan tamu *check-out* dengan VHP System.

2. Bagi Hotel Kuwarasan A Pramana Experience

- a. Meningkatkan dan mengembangkan kinerja karyawan agar mereka selalu dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada para tamu.
- b. Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel dalam memberikan pelayanan kepada tamu, khususnya penyempurnaan dalam penanganan *check-out* dengan VHP system.

E. Metodologi Penulisan

Untuk menyelesaikan tugas akhir ini, digunakan beberapa metode penulisan diantaranya :

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data selama melakukan penyusunan Laporan Tugas Akhir ini disusun sesuai pedoman tugas akhir yang diberikan oleh pihak kampus. Adapun metode dan teknik dalam pengumpulan data tersebut :

a. Metode Observasi

Dalam pembuatan tugas akhir ini, digunakan metode observasi yang dimana metode observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan dan terlibat secara langsung dalam memberikan pelayanan kepada tamu pada saat *check-out* dengan menggunakan VHP *system*. Pencatatan mengenai seluruh data yang diperlukan dalam penulisan tugas akhir dilakukan untuk mendapatkan data yang lengkap.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara dilakukan dengan cara pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab atau *interview* dengan pertanyaan yang telah disiapkan. Wawancara ini dilakukan dengan beberapa *staff* dan manajemen di departemen *front office*.

c. Metode Kepustakaan

Metode Kepustakaan dilakukan dengan cara pengumpulan, serta melakukan pemerolehan data dengan cara mencari dan membaca buku baik *online* atau *offline*

serta jurnal yang berkaitan dengan *Pelayanan Front Office, Receptionist, VHP System* serta Hotel Kuwarasan A Pramana Experience.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Pada metode dan teknik analisis data digunakan metode dan teknik analisis data deskriptif dimana metode ini menjelaskan secara rinci informasi serta data yang telah didapatkan kemudian disimpulkan dalam tugas akhir ini.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan Teknik penyajian hasil analisis data yang akan digunakan yaitu metode informal dan metode formal dimana metode informal merupakan penyajian hasil analisis data secara deskriptif naratif sedangkan metode formal merupakan penyajian hasil analisis data yang menggunakan bentuk dokumen, gambar, foto maupun bagan. Adapun Teknik dari penyajian hasil analisis data dilakukan dengan cara menggabungkan metode formal dan metode informal. Teknik penyajian secara formal ini sebagai pendukung teknik penyajian secara informal nantinya.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan diatas mengenai “Pelayanan *Receptionist* Dalam Menangani Tamu *Check-Out* Dengan *VHP System* di Hotel Kuwarasan A Pramana Experience” maka dari itu dapat disimpulkan bahwa pelayanan receptionist melalui tahapan persiapan, pelaksanaan hingga penutupan secara profesional, terampil serta memiliki pengetahuan dalam melayani tamu sehingga diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas baik kepada tamu.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan diatas terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh perusahaan untuk meningkatkan pelayanan dari operasional seperti selalu melakukan *updating software computer* dan pengecekan komputer secara menyeluruh sehingga tidak menghambat operasional untuk dikemudian hari serta dapat dilakukan perekrutan receptionist yang terampil berbahasa asing selain Bahasa Inggris untuk tamu yang hanya bisa berbahasa negara mereka sendiri

DAFTAR PUSTAKA

- Agnes., Jennifer., Angelica, Jecelyn., Edly, Jenny., Ardiyanti, Windi., Simdy, Vivian., dan Suhardjo, Iwan. 2023. Penerapan Sistem VHP (Visual Hotel Program Pada Hotel Aston Batam dan Residences. *Seiko : Journal of Management and Business*, Volume 6, Nomor 2. 469. Retrieved from <https://journal.steamkop.ac.id/index.php/seiko/article/view/4632>
- Definisi VHP System. 2020. Diakses Mei 15, 2023. Dari <https://sindata.net/id/>
- Gigir, Krestian., Takaendengan, Mita., Warroka, Margaretha. 2016. Persepsi Tamu Terhadap Industri Hotel. *Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata*, Volume 3, Nomor 1. 172. Retrieved from <https://jurnal.polimdo.ac.id/index.php/pariwisata/article/view/109>
- Ida Wibowati, Januar. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Adminika*, Volume 7, Nomor 1. 6. Retrieved from <http://journal.poltekanika.ac.id/index.php/adm/article/view/266>
- Krestanto, Hery. 2019. Strategi dan Usaha Reservasi Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Jurnal Media Wisata*, Volume 17, Nomor 1, 1. doi: 10.36276/mws.v17i1.151
- Maria Nangoy, Fradina., P. K. Lengkong, Victor., dan O. H. Dotulong, Lucky. 2020. Profesionalitas Tenaga Kerja Hotel Four Points Manado di Masa Pandemi Covid-19: Studi Fenomenologi Secara Online. *Jurnal EMBA*, Volume 8, Nomor 4. 956-967. Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/31219>
- Sambodo, Agus, dan Bagyono. 2006. *Dasar Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Sambodo, Agus. 2020. *Kantor Depan Hotel*. Makassar: CV. Nas Media Pustaka
- Sindata, PT. Supranusa. 2008. Manual Book VHP Pro.

Suardana, I Ketut, dan Wardani, Dina Ayu. 2020. Peranan Resepsionis Dalam Melayani Tamu Untuk Menunjang Tingkat Hunian di Queen Of The South Resort Yogyakarta. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan)*, Volume 3, Nomor 2. 45. Retrieved from <https://jurnal.akparada.ac.id/index.php/nusantara/article/view/22>

Theodora, Paula., Chandini Alfiani, Devi., dan F. Lombogia, Meidy. 2021. Penerapan Pelayanan Prima Pada Penanganan Tamu Kantor di Bagian Resepsionis. *Jurnal Sekretari dan Administrasi (Serasi)*, Volume 19, Nomor 2. 119. doi: 10.36080/js.v19i2.1519

Ully Auliana, Nyanyu. 2022. Standar Prosedur Check-In dan Check-Out pada Hotel Duta Syari'ah Palembang. *Jurnal Pariwisata Darussalam*, Volume 1, Nomor 2. 68. Retrieved from <https://ojs.politeknikdarussalam.ac.id/index.php/jpd/article/view/64>