TUGAS AKHIR

PENANGANAN *CHECK-IN* DAN *CHECK-OUT* TAMU ROYAL AMBASSADOR OLEH RECEPTIONIST DI HOTEL INTERCONTINENTAL BALI SANUR RESORT

POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Jelita Sitadewi

JURUSAN PARIWISATA
POLTITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

TUGAS AKHIR

PENANGANAN *CHECK-IN* DAN *CHECK-OUT* TAMU ROYAL AMBASSADOR OLEH RECEPTIONIST DI HOTEL INTERCONTINENTAL BALI SANUR RESORT

POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:
Ni Kadek Jelita Sitadewi
NIM 2015823150

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLTITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

PENANGANAN *CHECK-IN* DAN *CHECK-OUT* TAMU ROYAL AMBASSADOR OLEH RECEPTIONIST DI HOTEL INTERCONTINENTAL BALI SANUR RESORT

Oleh
Ni Kadek Jelita Sitadewi
NIM 2015823150

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Dra. I A Kd Werdika Damayanti, M.Par	**Drs. I Wayan Pugra, M.Par**
NIP. 196405011990112001	**NIP. 196312312000031002**

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,

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

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

POLITEKNIK NEGERI BALI

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Ni Kadek Jelita Sitadewi
NIM	: 2015823150
Program Studi	: DIII Perhotelan
Jurusan	: Pariwisata

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

"PENANGANAN *CHECK-IN* DAN *CHECK-OUT* TAMU ROYAL AMBASSADOR OLEH RECEPTIONIST DI HOTEL INTERCONTINENTAL BALI SANUR RESORT"

Benar bebar 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.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 15 Agustus 2023
Yang membuat pernyataan,

Nama : Ni Kadek Jelita Sitadewi
NIM : 2015823150
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul "PENANGANAN *CHECK-IN* DAN *CHECK-OUT* TAMU ROYAL AMBASSADOR OLEH *RECEPTIONIST* DI HOTEL INTERCONTINENTAL BALI SANUR RESORT" ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat untuk menguraikan tentang penaganan *check-in* dan *check-out* tamu Royal Ambassador oleh *receptionist* menggunakan *Opera System* di InterContinental Bali Sanur Resort.

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 Pariwista yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SSt.Par., M.Par. selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi D III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dra. I A Kade Werdika Damayanti, M.Par. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Drs. I Wayan Pugra, M.Par. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata yang telah membimbing selama menimba ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak Matthew Everson, selaku *General Manager* di InterContinental Sanur yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan di InterContinental Sanur Resort.
9. Ibu Anak Agung Ayu Ardani selaku *Training Manager* di InterContinental Bali Sanur Resort yang telah di InterContinental Sanur yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan Praktik Lapangan Kerja di InterContinental Bali Sanur Resort.
10. Ibu Justin Angelina, selaku *Assistant Room Division Manager* di InterContinental Sanur Resot yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan Praktik Lapangan Kerja di InterContinental Bali Sanur Resort.

11. Bapak I Kadek Agus, selaku *Assistant Front Office Manager* di InterContinental Sanur Resort yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan di InterContinental Sanur Resort.
12. Ibu Fanky Tifani selaku *Duty Manager* di InterContinental Sanur Resort yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan di InterContinental Sanur Resort.
13. Seluruh Staff Front Office di InterContinental Sanur Resort yang senantiasa membantu penulis untuk belajar dan selalu memberikan masukan, motivasi, pengetahuan, pengalaman dan bimbingan yang baik kepada penulis.
14. Ibu Ni Nyoman Ratna Satyawati Dan Bapak I Ketut Sudana, kedua orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan Tugas Akhir ini.
15. 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 dan pengetahuan bahasa. Hal itu tidak terlepas dari kekurangan dan keterbatasan penulis yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, penulis harapkan saran dan masukan dari pembaca sangat guna menyempurnakan laporan ini. Akhir kata, penulis sampaikan dengn laporan ini akan menjadi bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun di luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Isi **Halaman**

LEMBAR JUDUL
LEMBAR PENGESAHAN i
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI vi
DAFTAR TABEL ix
DAFTAR LAMPIRAN x
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah **1**
B. Rumusan Masalah **6**
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir **6**
1. Tujuan Penulisan 6
2. Kegunaan Penulisan 6
D. Metode Penulisan Tugas Akhir 7
1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data 7
2. Metodologi dan Teknik Analisis Data 8
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis 9
BAB II LANDASAN TEORI 10
A. Pengertian Hotel dan Klasifikasi Hotel 10
1. Pengertian Hotel 10
2. Klasifikasi Hotel 11
B. Front Office 13
1. Pengertian Front Office 13
2. Fungsi Front Office 14
C. Receptionist 15
1. Pengertian Receptionist 15
2. Tugas dan Tanggung Jawab Receptionist 17
D. Check-In 17
1. Pengertian *Check-In* 17
2. Proses Check-In 18
E. Check-Out 19
1. Pengertian *Check-Out* 19

F. Tamu 19
1. Pengertian Tamu 19
2. Jenis-jenis Tamu 20
G. Royal Ambassador 21
H. Penanganan 21
I. Pengertian Membership 22
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN 23
A. Lokasi dan Sejarah InterContinental Bali Sanur Resort 23
1. Lokasi InterContinental Bali Sanur 23
2. Sejarah InterContinental Bali Sanur Resort 24
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan 26
1. Bidang Usaha 26
2. Fasilitas 28
C. Struktur Organisasi 37
BAB IV PEMBAHASAN 47
A. Penanganan *Check-In* dan *Check Out* Tamu *Royal Ambassador* oleh *Receptionist* di Hotel InterContinental Bali Sanur Resort 48
1. Tahap Persiapan 48
2. Tahap Pelaksanaan tamu *Check-In* 56
3. Tahap Pelaksanaan tamu *Check-Out* 69
B. Hambatan dalam Penanganan *Check-In* dan *Check-Out* tamu Royal Ambassador cara mengatasinya 72
1. Hambatan yang dihadapi. 72
2. Cara mengatasi hambatan yang dihadapi 74
BAB V PENUTUP 76
A. Simpulan 76
1. Penanganan *Check-In* dan *Check-Out* tamu Royal Ambassador pada Receptionist di Hotel InterContinental Bali Sanur Resort 76
2. Hambatan yang dihadapi dan cara mengatasi dalam Penanganan *Check-In* dan *Check-Out* tamu Royal Ambassador pada Receptionist di Hotel InterContinental Bali Sanur Resort. 77
B. Saran 79
DAFTAR PUSTAKA 80
LAMPIRAN 87

DAFTAR GAMBAR

Isi **Halaman**

Gambar 3. 1 Logo Hotel InterContinental Bali Sanur Resort 24
Gambar 3. 2 InterContinental Hotel Group 25
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Front Office InterContinental Bali Sanur 37
Gambar 4. 1 Opera System Sumber…….54
Gambar 4. 2 Assa Abloy VingCard Vision 55
Gambar 4. 3 Registraion Form InterContinental Bali Sanur Resort..... 62
Gambar 4. 4 Opera System..... 66
Gambar 4. 5 Arrival Guest List 66
Gambar 4. 6 Guest Details..... 67
Gambar 4. 7 Credit Card No..... 67
Gambar 4. 8 Update Profile Guest 68
Gambar 4. 9 Registration Card & Deposit Receipt 69

DAFTAR TABEL

Isi **Halaman**

Tabel 3. 1 Jenis-Jenis Kamar 29
Tabel 3. 2 Outlet Restoram di InterContinental Bali Sanur Resort 33

DAFTAR LAMPIRAN

Isi **Halaman**

Lampiran 1: Standar Penampilan Diri..... 82
Lampiran 2: Lobby Area ..... …83
Lampiran 3: Mesin EDC (Electronic Data Capture)..... 84
Lampiran 4: Registration Card..... 85
Lampiran 5: Amenities Order Form..... 86
Lampiran 6: Miscellaneous Voucher 87
Lampiran 7: Rebate Voucher. 88
Lampiran 8: Welcome Letter. 89
Lampiran 9: Letter Member Royal Ambassador. 90
Lampiran 10: Key Card..... 91
Lampiran 11: Arrival list..... 92
Lampiran 12: Guest Folio 93
Lampiran 13: Welcome Fruit dan Welcome Card 94
Lampiran 14: Luggages tag..... 95
Lampiran 15: Welcome Drink dan Cold Towel..... 96
Lampiran 16: Sanur Map 97

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara kepuluan terbesar di dunia yang terdiri dari 17.504 pulau. Indonesia memiliki banyak destinasi wisata yang menarik bagi wisatawan di setiap daerahnya, salah satunya Pulau Bali. Pulau Bali menyajikan banyak keindahan alam seperti pantai, gunung, sawah, air terjun, dan objek wisata lainnya. Selain itu terdapat keindahan ragam budaya yang dimiliki seperti tari-tarian, upacara adat, makanan, dan busana adat Bali yang khas. Sektor pariwisata menjadi salah satu sumber perekonomian mayoritas masyarakat di Bali, diantaranya akomodasi, transportasi, layanan makanan dan minuman, agen perjalanan wisata, atraksi wisata, dan souvernir shop.

Selain mengunjungi berbagai tempat wisata, para wisatawan akan memilih tempat menginap yang nyaman dan aman yang dapat dipesan melalui berbagai platform pemesanan seperti booking.com, traveloka, mapupun platform lainnya. Wisatawan bisa memilih berbagai tempat penginapan, mulai dari jenis penginapanmya, jenis kamarnya, fasilitas yang disediakan, letak penginapan, serta harga yang sesuai. Beberapa jenis penginapan yang tersedia bagi tamu seperti *hotel*, *villa*, *homestay*, *apartement*, dan lainnya.

Hotel merupakan bisnis jasa akomodasi yang didalamnya terdapat unsur pelayanan, kenyamanan, serta fasilitas penginapan yang dibutuhkan oleh tamu yang

menghendaki sarana penginapan untuk kepentingan keluarga, bisnis maupun liburan.

Hotel InterContinental Bali Sanur Resort merupakan salah satu jasa penyedia akomodasi yang ada di kawasan Sanur, Bali. Hotel ini salah satu hotel bintang 5 terkenal di Bali yang berlokasi di Jalan Kusuma Sari No.8, Sanur, Denpasar Selatan, Bali dan sudah terverifikasi CHSE *(Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability)* yang berarti sudah terjamin kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan hotel dan sudah memenuhi standar nasional sehingga sudah sangat aman untuk dikunjungi oleh wisatawan di masa setelah pandemi ini.

Hotel InterContinental Bali Sanur Resort merupakan salah satu hotel bagian dari IHG (InterContinental Hotel Group). IHG (InterContinental Hotel Group) memiliki beberapa *property* hotel lainnya seperti Hotel Indigo, Hotel Kimpton, Hotel Holiday Inn, dan lainnya. IHG (InterContinental Hotel Group) itu sendiri memiliki program loyalitas yang bernama IHG One Rewards. Program loyalitas tersebut berupa member yang berguna untuk menghubungkan anggota IHG (InterContinental Hotel Group) dengan 17 merek IHG Hotels & Resort lainnya. Program loyalitas adalah program dimana tamu banyak mengeluarkan uang untuk tinggal di semua *property* hotel IHG. Program loyalitas ini banyak memberikan benefit bagi tamu salah satunya yaitu perolehan bonus poin yang bisa ditukarkan dengan menginap permalamnya. Adapun beberapa tingkatan member atau *member tiers* dalam IHG One Rewards yaitu Club Member, Silver Elite Member, Gold Elite Member, Platinum Elite Member, dan Diamond Elite Member. Setiap tamu yang

datang ke hotel IHG (InterContinental Hotel Group), akan ditanya apakah merupakan anggota dari *IHG member* atau tidak. Jika tamu menjadi member, penanganannya lebih ekslusiv dibandingkan tamu non member. Jika tamu ingin menjadi salah satu member di IHG, tamu akan dibantu oleh *receptionist* untuk meng-*enroll* akunnya dengan cara mengunduh aplikasi IHG Hotels & Rewards. jika member, melakukan *stay* berulang-ulang, maka *member tiers*-nya akan semakin meningkat dan akan mendapatkan benefit yang semakin banyak, salah satunya yaitu mendapat *discount* berupa kredit untuk *Food and Baverages 20% exclude alcohol and room service.* Perbedaan tamu IHG member dan non member yaitu ketika amu IHG member akan *check-in* pada *priority check-in* dimana pada saat proses *check-in* akan disambut oleh *assistant front office manager* atau *manager front office* sendiri.

Disamping memiliki program IHG One Rewards, khusus pada properti InterContinental Hotels & Resort seluruh dunia, juga terdapat member berbayar yaitu bernama “InterContinental Ambassador”. Pada bulan Januari tahun 2023, telah terdapat sebanyak 208 hotel InterContinental di seluruh dunia, dengan jumlah 70.287 kamar. Tamu yang sudah membeli keanggotaan InterContinental Ambassador tersebut berhak menerima tingkat penghargaan yang lebih tinggi untuk semua manfaat yang dipublikasikan untuk program InterContinental Ambassador yang berlaku di InterContinental Hotels & Resort seluruh dunia. Hal ini bisa di dapatkan dengan cara membayar sebanyak 200 USD atau 40.000 poin IHG. Setelah membeli InterContinental Ambassador, anggota IHG One Rewards yang berstatus Club, Silver Elite, Gold Elite dan Platinum Elite akan langsung ditingkatkan

statusnya menjadi Platinum Ambassador. Semakin loyalnya tamu terhadap properti InterContinental Hotels & Resort di seluruh dunia atau tamu mengeluarkan biaya yang lebih banyak untuk properti InterContinental Hotels & Resort, maka tingkatan membernya akan meningkat menjadi Diamond Ambassador, bahkan bisa saja mendapat status sebagai Royal Ambassador.

Royal Ambassador adalah sebuah status undangan yang diberikan oleh pihak IHG melalui pesan email kepada sebagian kecil anggota InterContinental Hotels & Resort. Status ini hanya diberikan kepada orang-orang terpilih yang memiliki loyalitas tertinggi dan dampak yang baik terhadap hotel InterContinental di seluruh dunia. Masa berlaku status Royal Ambassador hanya 1 tahun dimulai pada saat tamu tersebut mendapat pesan email. Adapun beberapa benefit yang didapat oleh *Royal Ambassador* yaitu jaminan *check-in* awal, *free upgrade room* 1-2 level, *minibar* gratis hingga 50 USD per hari, jaminan *check-out* diperpanjang hingga pukul 16.00, *complimentary drop and pick up* menggunakan mobil hotel, dan masih banyak lagi.

Untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada tamu, dibutuhkan kerjasama yang baik antar *department* yang memiliki tugas dan tanggung jawab pada masing-masing bidangnya. Departemen *Front Office* merupakan salah satu *department* penunjang berjalannya operasional di Hotel, terutama seksi *reception*, yang menangani kedatangan dan keberangkatan tamu, khususnya tamu Royal Ambassador. Seorang yang bekerja di seksi *reception* disebut dengan *receptionist.* Seorang *receptionist* berperan dalam memberikan *first impression* bagi tamu sebab section inilah yang pertama kali melakukan interaksi dan proses komunikasi dengan

tamu terutama pada saat menangani proses registrasi tamu *check-in*. Seorang *receptionist* harus memiliki etika yang baik dalam melayani semua keinginan tamu dan menangani tamu yang merasa tidak nyaman dalam pelayanan yang ada di dalam hotel. Selain itu, seorang *receptionist* juga harus mengetahui prosedur penanganan tamu pada saat *check-in, during stay* dan *check-out.*

Check-in adalah proses pendaftaran yang dilakukan oleh tamu sebelum memasuki kamar, dan biasanya tamu akan memberikan informasi pribadi, seperti nama, alamat, dan identifikasi resmi kepada staff *receptionist*. Dalam proses *check-in,* tamu akan diberikan semua informasi mengenai fasilitas yang ada di hotel oleh *receptionist.* Sedangkan *check-out* adalah proses ketika tamu ingin meninggalkan hotel dan membayar semua tagihan ketika tamu ada melakukan transaksi yang belum dibayar. Pada saat *check-out, receptionist* wajib untuk melakukan pengecekan ulang ketika tamu masih ada tagihan.

Penanganan *check-in* dan *check-out* untuk tamu Royal Ambassador membutuhkan pelayanan yang lebih eksklusif dan spesial, karena jenis tamu Royal Ambasador ini merupakan tamu VIP 1 khusus di InterContinental Bali Sanur. Pada saat *check-in,* tamu Royal Ambasador akan mendapatkan *priority check-in* yang dilayani langsung oleh *manager* atau *assistant manager.* Demikian juga pada saat proses *check-out,* tamu Royal Ambassador akan mendapatkan *farewell* dari semua *staff Front Office* yang sedang *in-charge* pada saat itu.

Melihat penanganan ekslusif yang harus diberikan kepada tamu Royal Ambassador, maka penulis tertarik untuk menangkatnya sebagai Tugas Akhir

dengan judul “Penanganan Check-In dan Check-Out Tamu Royal Ambassador oleh Receptionist di Hotel InterContinenal Bali Sanur Resort”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana prosedur penanganan *check-in* dan *chcek-out* tamu *Royal Ambassador* oleh *Receptionist* di Hotel Intercontinental Bali Sanur Resort?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi dalam penanganan *check-in* dan *check-out* tamu *Royal Ambassador* oleh *Receptionist* di Hotel InterContinental Bali Sanur Resort dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

1. Tujuan Penulisan

a. Untuk menjelaskan penanganan *check-in* dan *check-out* tamu *Royal Ambassador* oleh *Receptionist* di Hotel Intercontinental Bali Sanur Resort.
b. Untuk mengetahui apa saja hambatan yang dihadapi dalam penanganan *check-in* dan *check-out* tamu *Royal Ambassador* oleh *Receptionist* di Hotel InterContinental Bali Sanur Resort dan cara pemecahannya.

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan Penulisan ini antara lain:

a. Bagi Mahasiswa
   1) Tugas Akhir ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan, Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali. Dengan adanya Tugas Akhir ini menjadi tolak ukur

dalam penerapan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan apa yang diperoleh pada saat terjun di lapangan.

2) Untuk menambah pengalaman penulis pada industri perhotelan khususnya Departemen *Front Office* dan menambah wawasan tentang penanganan tamu di *Front Office* khususnya *check-in* dan *check-out* tamu *Royal Ambassador* oleh *Receptionist* di Hotel InterContinental Bali Sanur Resort.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

1) Penulis berharap Tugas Akhir ini bisa menjadi sumber informasi serta menjadi referensi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali mengenai penanganan *check-in* dan *check-out* tamu *Royal Ambassador* oleh *Receptionist* di Hotel InterContinental Bali Sanur.

c. Bagi Hotel InterContinental Bali Sanur

1) Penulisan Tugas Akhir ini agar dapat menjadi masukan atau saran guna meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu yang menginap di Hotel InterContinental Bali Sanur.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Untuk menyelesaikan tugas akhir ini penulis menggunakan beberapa metode penulisan diantaranya:

1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara yang dilakukan untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Menurut Sugiyono (2017), cara atau teknik pengumpulan data dapat dengan Interview (wawancara), kuisioner (angket), observasi

(pengamatan) dan digabungkan ketiganya. Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengamati, belajar, dan melibatkan diri sendiri secara langsung dalam penanganan *check-in* dan *check-out* tamu *Royal Ambassador* oleh *Receptionist* di Hotel Intercontinental Bali Sanur Resort. Metode ini dibantu dengan teknik mencatat langkah-langkah dalam pengerjaan atau penanganan suatu kegiatan di departemen *Front Office* dan dokumentasi berupa gambar beberapa fasilitas kamar dan hotel, serta gambar ketika melakukan suatu pekerjaan.
b. Metode Wawancara, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengadakan wawancara atau hanya tanya jawab langsung dengan respondennya. Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis melakukan kegiatan tanya jawab langsung kepada *manager on duty* atau *staff receptionist* di InterContinental Bali Sanur Resort mengenai penanganan *check-in* dan *check-out* tamu *Royal Ambassador* oleh *Receptionist* di Hotel Intercontinental Bali Sanur Resort.
c. Studi Kepustakaan, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan membaca literatur-literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas, yaitu tentang penanganan *check-in* dan *check-out* tamu oleh *receptionist.*

2. Metodologi dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang penulis gunakan dalam menyusun tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang didapat di Hotel InterContinental Bali Sanur Resort.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

a. Metode Informal, yaitu metode penyajian analisis data dengan kata-kata biasa terutama dalam pemaparan bagian pembahasan mengenai tahapan penanganan *check-in* dan *check-out Royal Ambassador* oleh *Receptionist* di Hotel Intercontinental Bali Sanur Resort.

b. Metode Formal, yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan tanda- tanda tertentu seperti tabel, foto, dan lain-lain.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan rumusan masalah yang dibahas dalam BAB IV mengenai Penanganan *Check-In* dan *Check-Out* tamu Royal Ambassador oleh Receptionist di Hotel InterContinental Bali Sanur Resort, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan *Check-In* dan *Check-Out* tamu Royal Ambassador oleh *Receptionist* di Hotel InterContinental Bali Sanur Resort, terdiri atas tiga tahapan yakni sebagai berikut:

a. Tahap Persiapan

Persiapan yang dilakukan yakni: tahap persiapan diri, tahap persiapan pembagian kerja, tahap persiapan area kerja, tahap persiapan perlengkapan *check-in*, tahap persiapan perlengkapan *check-out*

b. Tahap Pelaksanaan tamu *check-in*

Pelaksanaan yang dilakukan yakni: mengucapkan salam dan menyambut kedatangan tamu di *villa* bersama dengan *fronf office manager*, mempersilahkan tamu untuk masuk ke dalam *villa* tidak lupa untuk *double check luggages* yang dibawanya, *front office manager* dan r*eceptionist* memperkenalkan diri, meminjam kartu identitas tamu untuk di pindai, memberikan tamu *welcome drink* dan *cold towel*, *receptionist* akan melakukan konfirmasi kepada tamu mengenai reservasi dari tamu tersebut. Adapun hal-hal yang dikonfirmasi adalah nama areservasi, lama tamu menginap, jenis kamarnya, jenis tempat tidurnya, kamar sudah termasuk sarapan atau tidak, harga, dan *special request*, meminta tamu untuk mengisi

registration form, meminta *guarantee deposit* dari tamu, menjelaskan fasilitas hotel yang dibutuhkan oleh tamu, memberikan *key card, welcome letter, letter member, sanur map, voucher dan card complimentary photo session* kepada tamu, mengakhiri proses *check-in* dan memberikan kesempatan kepada tamu untuk menanyakan hal-hal yang ingin ditanyakan oleh tamu, meng-*update* data tamu pada sistem dengan men-*check-in* status kamar tamu, memasukkan data tamu berdasarkan *registration form,* meletakkan *registration card* beserta *receipt guarantee deposit* ke dalam *docket*

c. Tahap Pelaksanaan tamu Check-Out

Pelaksanaan yang dilakukan yakni: *welcoming guest* dan persilahkan untuk duduk, Pembayaran bill tamu, melakukan *farewell* kepada tamu Royal Ambassador. Farewell ini dilakukan oleh *front office manager atau manager* dan seluruh *staff front office* yang sedang *in*-charge pada saat itu. Adapun kalimat untuk melakukan *farewell* kepada tamu Royal Ambassador adalah: ”*Thank you for being our most loyal guest and thank you so much for staying with us. We are looking forward to welcoming you back at InterContinental Bali Sanur Resort. Thank you very much and have a good day!”*

2. Hambatan yang dihadapi dan cara mengatasi dalam Penanganan *Check-In* dan *Check-Out* tamu Royal Ambassador oleh Receptionist di Hotel InterContinental Bali Sanur Resort.

a. Pelayanan yang lambat karena keterbatasan *staff*

Keterbatasan *staff* dan pelayanan yang lambat membuat tamu harus menunggu untuk dilayani. Pemecahannya adalah *manager* harus mengatur jadwal

kerja dengan baik dan untuk penambahan *trainee* dan *daily worker* untuk kedepannya.

b. Tamu member yang tidak bisa mendapat *late check-out* sampai pukul 16.00 WITA.

Karena tidak mendapat *benefit late check-out*, maka tamu member meminta haknya dan terjadilah komplain. Untuk mengatasi hal tersebut tamu diperbolehkan menitipkan barang bawaannya di *luggage store* yang akan diberi *luggage tag* dan tamu direkomendasikan tempat-tempat terdekat yang ada di hotel yang dapat dikunjungi. Tetapi jika tamu tetap memaksa untuk mendapat *late check-out*, maka *manager* memperbolehkan menggunakan kamar tamu EA (*Expected Arrival)* yang kedatangannya di malam hari.

c. Jarak *villa* dan *lobby* terlalu jauh dan *buggy service* lambat karena minimnya *staff bell driver* atau *bell boy* sehingga tamu menjadi komplin.

Mengingat jauhnya jarak *villa* ke *lobby*, yang mengharuskan sigapnya *buggy driver* untuk menjemput tamu yang tinggal di *villa* yang ingin ke *lobby*, tetapi karena minimnya *staff buggy driver* dan *occupancy* hotel sedang tinggi membuat tamu harus menunggu untuk di jemput. Untuk mengatasi hal tersebut pihak hotel akan meminta maaf terlebih dahulu dan berusaha untuk memprioritaskan *buggy service* kepada tamu yang tinggal di *villa* karena jarak dari *villa* ke *lobby* lebih jauh. Dan sebagai permintaan maaf karena kesalahan tersebut, maka *manager* akan memberikan *sweet amenities* yang berisi *apology card* kepada tamu tersebut yang akan dikirimkan oleh *bell boy* langsung ke *villa* di sore hari itu.

B. Saran

Adapun saran yang ingin diberikan untuk mengatasi hambatan yang sering terjadi pada saat penanganan *check-in* dan *check-out* tamu Royal Ambassador oleh *receptionist* di Hotel InterContinental Bali Sanur Resort yakni:

1. Perlu melakukan penambahan *staff housekeeping* agar pembersihan kamar dapat dilakukan lebih cepat sehingga pada saat *occupancy* tinggi tamu tidak menunggu terlalu lama untuk mendapatkan kamar yang sudah siap digunakan.
2. Perlu penambahan *staff* untuk *Front Office* dapat dilakukan dengan cara pencarian *trainee* atau *daily worker* ke sekolah, universitas, ataupun perguruan tinggi sehingga tidak terjadinya kekurangan *staff* sehingga tamu bisa dilayani dengan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

Basit, Abdul dan Handayani, Rizky. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Allium Tangerang Hotel". Universitas Muhammadiyah Tangerang: *Jurnal Lontar* 6(2), 70-78.

Chair, Ira Meirina dan Pramudia Heru. 2017. Hotel Room Division Management. Jakarta: Kencana.

Dewantoro, Fajar dan Widodo, Agus. 2021. "Kajian Pencahayaan dan Penghawaan Alami Desain Hotel Resort Kota Batu pada Iklim Tropis". Universitas Teknorat Indonesia: Journal of Infrastructural in Civil Engineering 2(1), 1-7.

Ferdinando Try Gunawan dan Andri Sulistyani, 2019. "Sistem Koordinasi Kerja *Front Office Departement* dalam Penanganan *Check-In* dan *Check-Out* di Allium Batam Hotel", *Jurnal Online Mahasiswa*,5.

Hadi, Wisnu dan Putra, Roba Adi. 2015. "Peranan Bellboy dalam Menangani Barang Bawaan Tamu di Hotel Grand Wahid Salatiga". AKPAR BSI Yogyakarta: Jurnal Khasanah Ilmu 6(2), 21-30.

Isdarmanto. 2018. Handout Hotel Introduction. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo.

Kesuma, K. A., Wirya, I. M. S., & Widhiastuty, N. L. P. S. 2021. "Prosedur Penanganan Barang Bawaan Tamu Group Pada Saat Check in Oleh Bellboy di Hotel Conrad Bali Resort and Spa Nusa Dua". Universitas Triatma Mulya, Badung Bali: Journal of Tourism and Interdiciplinary Studies 1(1), 1-7.

Maiziva, D. R. 2017 "Peranan Receptionist Pada Front Office Departement Hotel Grand Zuri Pekanbaru". Universitas Riau: *Jurnal Online Mahasiswa*.

Munthe, Bermawi. 2006. Desain Pembelajaran. Yogyakarta: Pustaka Insan Madani

Murni, Ni Gusti Nyoman Suci, dan Made Ruki. 2017. *Buku Ajar Reception.* Denpasar:Swasta Nulus.

Pratama, M. Yuda dan Arsyad, Sholahuddin, 2021. "Peran Kualitas Kinerja Front Office Departement dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Batiqa Hotel Palembang", *Seminar Hasil Penelitian Vokasi (SEMHAVOK)*.Universitas Bina Darma, 103.

Putri, E. D. H. 2018. Pengantar Akomodasi dan Restoran. Yogyakarta: Deepublish.

Santoso, Johan. 2013, "Presepsi Konsumen Terhadap Membership Card dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen di Narita Hotel Surabaya". Tugas Akhir Surabaya: Manajemen Perhotelan Universitas Kriisten Petra Surabaya Indonesia di unduh pada 25 maret.

Suardana, I Ketut dan Wandani, Dina Ayu. 2020 "Peranan Resepsionis Dalam Melayani Tamu Untuk Menungjang Tingkat Hunnian di Queen Of The South

Resort Yogyakarta". *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan)* 3(2), 46.

Syahbana. 2012. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Taka, L. M. 2023 "Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Resepsionis Sebagai Penunjang Utama Operasional di Hotel The Jayakarta Suites Komodo-Flores". *Jurnal Penelitian Terapan Mahasiswa* 1(1), 56.

Wilson, Jerry. 2022 "Strategi Pengembangan Minat Kunjungan Wisatawan Lokal dan International pada Homestay di Kabupaten Tanah Karo", *Jurnal Akomodasi Agung,* 9(1), 48-67.

Zhang, Diana dan Wiriyananda, Alvianto, 2019. "Personaliti Resepsionis di Kantor Depan Hotel Harris Hotel Batam Center", *Jurnal ALTASIA,* 1(1), 28.