

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN CHECK IN GUEST GHA DISCOVERY  
MEMBER DI ANANTARA SEMINYAK BALI RESORT**



**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2022**

# **PENANGANAN CHECK IN GUEST GHA DISCOVERY MEMBER DI ANANTARA SEMINYAK BALI RESORT**

Oleh

**Ni Made Ayu Chandra Dewi**

1915823093

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

Politeknik Negeri Bali

Disetujui Oleh

Pembimbing I,

Pembimbing II,



**Drs. I Wayan Jendra, M.Ed. Admin**  
**NIP. 196001251988031001**

**I Putu Krisna Arta Widana, S.S.T., M.Par.**  
**NIP. 198901112019031015**

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disarankan Oleh  
Pembimbing I  
Pembimbing II  
  
**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](http://www.pnb.ac.id)  
Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

---

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Made Ayu Chandra Dewi

NIM 1915823023

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali  
dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN CHECK IN GUEST GHA DISCOVERY  
MEMBER DI 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, Juli 2022

Yang Membuat pernyataan,



NIM :  
1915823023

PS : DIII Perhotelan Jurusan

Pariwisata Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul PENANGANAN CHECK IN GUEST GHA DISCOVERY MEMBER DI ANANTARA SEMINYAK BALI RESORT dengan baik. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk mengetahui sistem penanganan check in guest dengan member GHA Discovery di Anantara Seminyak Bali resort

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis banyak menemukan hambatan dan kesulitan, akan tetapi berkat bimbingan dan motivasi yang didapatkan dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi oleh penulis. Untuk itu pada kesempatan yang baik ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

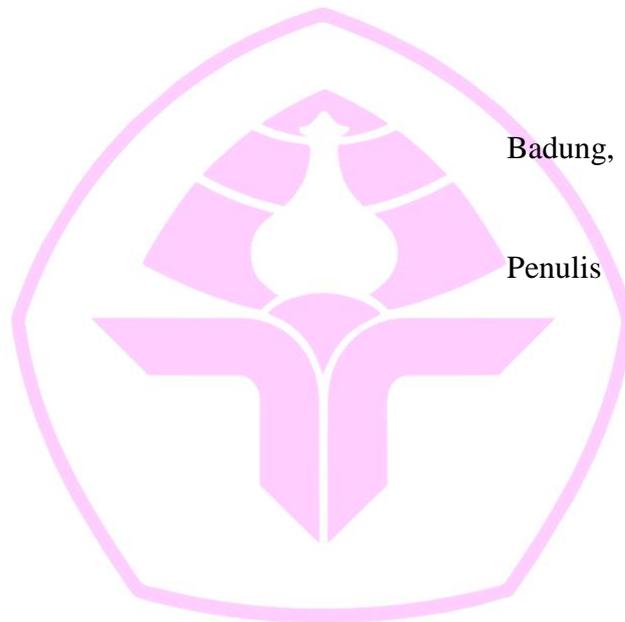
1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis 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

kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program studi DIII Perhotelan di Politeknik Negeri Bali.

5. Kanah, S.Pd., M.Hum selaku Koordintor PKL bagi penulis yang telah memberikan informasi, motivasi dan nasehat dalam penulisan Tugas Akhir ini
6. Drs. I Wayan Jendra, M.Ed. Admin selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan nasehat dalam penulisan tugas akhir ini.
7. I Putu Krisna Arta Widana, S.S.T., M.Par selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan nasehat dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Deddy Dwipayoga selaku Duty Manager yang telah banyak memberikan informasi, nasehat dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.
9. Seluruh staf pada Anantatra Seminyak Bali Resort yang telah banyak memberikan bimbingan, saran dan motivasi kepada penulis selama penulisan laporan tugas akhir ini.
10. Bapak I Made Remaja dan Ibu Ni Wayan sukarni selaku orang tua penulis yang telah banyak memberikan motivasi dan bimbingan kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, maka penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun atau mendukung demi 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, Juli 2022

Penulis

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	5
1. Tujuan Penulisan.....	5
2. Kegunaan Penulisan.....	6
D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir .....	7
1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data .....	7
2. Metode dan Teknik Analisis Data .....	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Analisis Data.....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Pengertian Dan Jenis Hotel.....	9
B. Pengertian Front Office .....	10
1. Pengertian Front Office .....	12
2. Seksi-Seksi di <i>Front Office</i> .....	12
C. Pengertian <i>Check In</i> dan <i>Check Out</i> .....	16
1. Pengertian <i>Check In</i> .....	16
2. Pengertian <i>Check Out</i> .....	17
D. Pengertian dan Jenis-jenis Tamu .....	18
1. Pengertian Tamu .....	18
2. Jenis-jenis Tamu .....	18
E. Pengertian Membership .....	19
F. Pengertian penanganan .....	20
G. GHA Discovery member .....	2

### **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

A. Lokasi dan Sejarah Anantara Seminyak Bali Resort .....	26
1. Lokasi Anantara Seminyak Bali Resort .....	26
2. Sejarah Anantara Seminyak Bali Resort .....	27
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Anantara Seminyak Bali Resort.....	29
1. Kegiatan Usaha.....	29
2. Fasilitas Pendukung Usaha.....	35
C. Struktur Organisasi .....	39
D. Tugas dan Tanggung Jawab.....	39

### **BAB IV PEMBAHASAN**

A. Penanganan <i>Check-In Guest</i> GHA Discovery member di Anantara Seminyak Bali Resort.....	44
1. Tahap Persiapan.....	44
2. Tahap Pelaksanaan.....	47
3. Tahap Akhir .....	55
B. Kendala-Kendala yang Dihadapi dalam Menangani <i>Check-In Guest</i> GHA Discovery member di Anantara Seminyak Bali Resort .....	57

### **BAB V PENUTUP**

A. Simpulan .....	60
B. Saran .....	62

<b>DAFTAR PUSTAKA.</b> .....	63
------------------------------	----

<b>LAMPIRAN</b> .....	64
-----------------------	----

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3. 1 Lokasi Anantara Seminyak Bali Resort .....	26
Gambar 3. 2 Logo Anantara seminyak Bali Resort .....	27

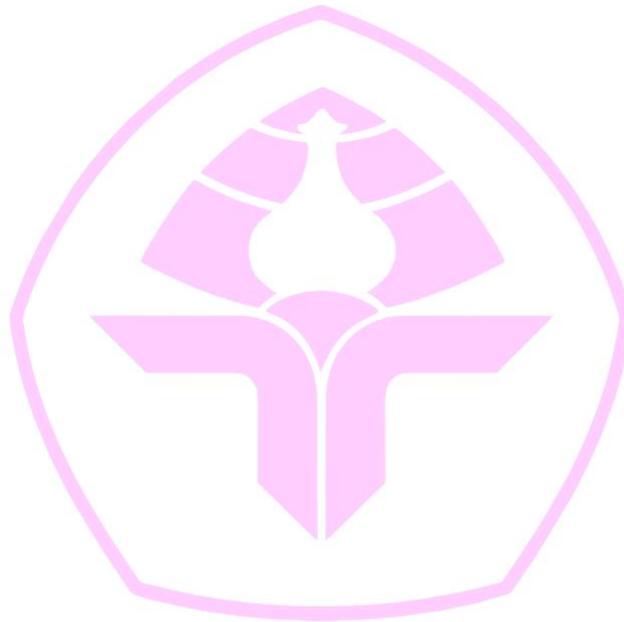


JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## Daftar Tabel

Isi	Halaman
Tabel 3. 1 Struktur Organisasi .....	39

s



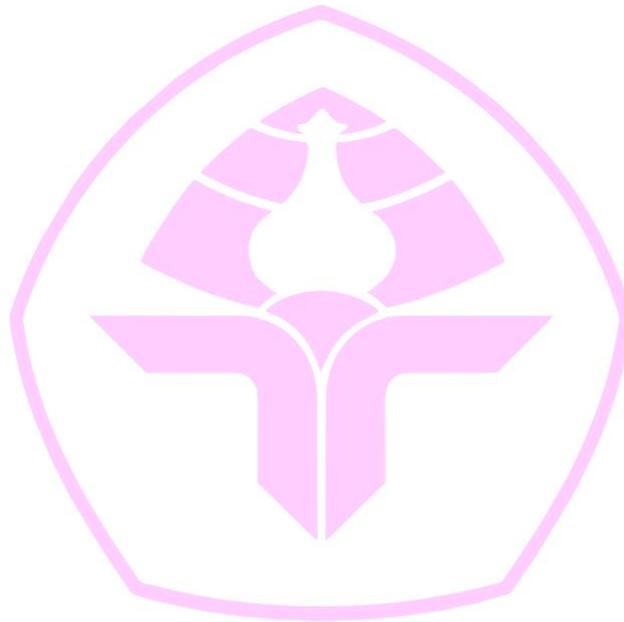
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Isi

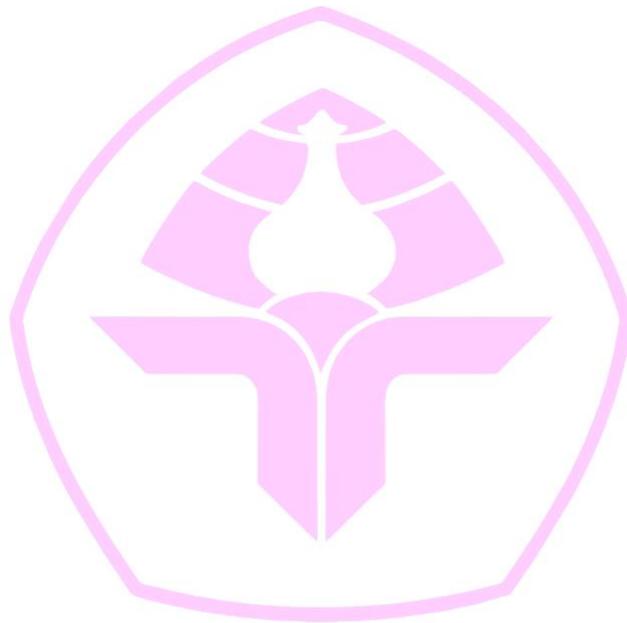
x

Halaman



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Lampiran 2. *Bill Guest* dan Dokumentasi



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor penghasil devisa terbesar yang membawa pengaruh luar biasa bagi dunia. Pariwisata memberikan pengaruh pada pemerintah terutama dibidang perekonomian masyarakat serta mampu memberikan lapangan pekerjaan yang dapat mengurangi angka pengangguran dan kemiskinan pada suatu daerah. Banyak masyarakat yang menggantungkan mata pencahariannya di bidang pariwisata. Maka dari itu pariwisata merupakan salah satu penopang perekonomian masyarakat yang menggunakan serta memerlukan banyak tenaga kerja.

Pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya alam yang tersedia dapat dilakukan secara optimal demi keberlangsungan perekonomian untuk banyak orang serta kepariwisataan itu sendiri. Selain itu, pariwisata juga merupakan salah satu sektor yang dapat digunakan sebagai media pembelajaran, untuk mengasah kemampuan berinteraksi dengan wisatawan domestik maupun mancanegara serta berkomunikasi menggunakan bahasa asing yang dapat menambah kualitas diri manusia.

Bali menjadi salah satu primadona Indonesia dengan pesona alam yang menakjubkan terutama pantainya yang indah dikelilingi oleh tebing, ombaknya yang disukai oleh wisatawan untuk *surfing*, dan kebudayaan Bali yang unik menjadi

daya tarik tersendiri bagi wisatawan, sehingga menarik minat wisatawan untuk berkunjung ke Bali dengan tujuan bisnis atau kegiatan wisata. Salah satu daerah yang paling dikenal oleh wisatawan, yaitu Seminyak

Seminyak merupakan salah satu daerah yang memiliki daya tarik paling terkenal di dunia dengan pesona alam yang luar biasa, yang menjadi andalan dari daerah ini, yaitu keindahan pantainya. Pantai dengan pemandangan *sunset* yang mempesona, ombaknya yang diminati untuk *surfing*, dan pemandangan pantainya yang dimanfaatkan oleh investor sebagai nilai tambah dalam membangun bisnis disepanjang tepi pantai yang akhir akhir ini menjadi perhatian wisatawan local dan mancanegara. Pantai Seminyak merupakan salah satu daftar tujuan wisatawan datang ke Bali. Maka dari itu untuk mengembangkan pariwisata di Bali, khususnya daerah Seminyak menjadi lebih baik dan tertata dilakukan pembangunan sarana dan prasarana pariwisata.

Menunjang pariwisata di Bali tentu adanya sarana dan prasarana yang mendukung demi keberlangsungan pariwisata itu sendiri. Sarana pariwisata salah satunya adalah hotel, dimana hotel merupakan jasa akomodasi yang dikelola secara komersial. menyediakan pelayanan penginapan, makanan dan minuman, serta pelayanan lainnya dengan pengelolaan yang profesional dan didukung dengan tenaga kerja yang terampil di bidangnya. Pembangunan sarana pariwisata terutama jasa akomodasi sangat berkembang pesat seiring berjalannya waktu, khususnya di daerah Seminyak., salah satu contohnya, yaitu Anantara Seminyak Bali Resort.

Anantara Seminyak Bali Resort merupakan salah satu hotel bintang lima yang berada tepat didepan Pantai Seminyak berada dibawah naungan Minor Manajemn

dan tergabung dalam jaringan hotel international terbesar dan terkenal didunia, yaitu Global Hotel Alliance Discovery atau biasa disingkat menjadi GHA Discovery. Anantara Seminyak Bali Resort merupakan hotel dengan konsep minimalis yang modern serta hotel ramah lingkungan yang tidak menyediakan kamar bagi tamu untuk merokok di dalam ruangan.

GHA Discovery memiliki tujuan memberikan pelayanan terbaik disetiap brand yang dimilikinya. Selain itu mereka memiliki program yang disebut GHA Discovery yang mana program ini bertujuan memberikan penghargaan atas loyalitas dari para pelanggan GHA Discovery. Program GHA Discovery ini didapatkan dengan cara bergabung dengan program membership yang mana member dari GHA Discovery ini nantinya akan diberi poin yang dapat ditukarkan di semua brand hotel yang berada dalam naungan GHA Discovery diseluruh dunia. Penanganan Tamu GHA Discovery membutuhkan ketelitian dan perhatian khusus karena tamu GHA Discovery sudah setara dengan tamu VIP (*Very Important Person*), sebagai contoh perbedaan pelayanan tamu GHA Discovery dengan tamu biasa bisa dilihat dari cara pemberian salam (*greeting*) saat kedatangan tamu di hotel selain itu tamu GHA Discovery juga mendapat *benefit* selama menginap seperti mendapat *free upgrade room*, *drink voucher (non alcoholic)* yang dapat ditukar selama menginap, discount dibeberapa *outlet hotel*, *discount laundry*, *free diner*, *afternoon tea*, *free refill minibar*, *free pickup and drop to airport*, dan mendapat *extended check out* hingga jam 17.00 siang.

Keberhasilan dalam pengelolaan hotel dapat dilihat dari kerjasama yang baik antara bagian-bagian (*department*) yang ada di hotel, department-department tersebut, yaitu Front Office department, Housekeeping department, Food & Beverage department, Sales & Marketing department, Accounting department, Human Resource department, Security department, dan Engineering department. Dengan adanya kerjasama yang baik maka kelancaran operasional hotel dapat berjalan baik dan lancar. Di Anantara Seminyak Bali Resort terdapat bagian yang memiliki peranan penting dalam operasionalnya dan dapat dikatakan sebagai pusat informasi sebuah dari hotel, bagian tersebut adalah Front Office department yang merupakan kantor depan hotel.

Front office pada Anantara Seminyak Bali Resort dibagi menjadi dua bagian yaitu, Guest Service Agent, dan Bellboy. Guest Service Agent bertugas menangani tamu dari *check-in* sampai *check-out* baik itu tamu *member* ataupun *non member*. Proses *check-in* tentu merupakan *main job* dari seorang Front Office sehingga sebuah keharusan agar selalu dilakukan secara prima dan optimal dikarenakan *first impression* yang tamu dapatkan diawal sangat berpengaruh terhadap penilaian lainnya selama menginap, sehingga sangat penting untuk memperhatikan bagaimana proses *check-in* agar selalu berjalan dengan lancar. Proses penanganan *check-in member* GHA Discovery tentu memiliki banyak perbedaan dengan tamu *non member* lainnya hal tersebut dapat terlihat dari salam yang diucapkan, pelayanan yang lebih prima, serta beragam keuntungan yang didapatkan seperti *discount* diberbagai *outlet* hotel, *free late check out* , serta *free room upgrade*.

Melihat latar belakang ini penulis tertarik untuk mengangkat masalah mengenai bagaimana penanganan *check-in* dengan GHA Discovery *membership* di Anantara Seminyak Bali Resort dan apa saja kendala-kendala yang dihadapi serta cara mengatasinya. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengangkat judul “Penanganan Chek-In Guest GHA Discovery Member Di Anantara Seminyak Bali Resort”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah proses penanganan *check-in* guest GHA Discovery member di Anantara Seminyak Bali Resort?
2. Apa sajakah hambatan yang terjadi pada saat proses penanganan *check-in* guest GHA Discovery member di Anantara Seminyak Bali Resort?

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

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

### **1. Tujuan Penulisan**

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

- a. Untuk Menjelaskan mengenai Penanganan Chek-In Guest GHA Discovery Member di Anantara Seminyak Bali Resort.
- b. Untuk Menjelaskan hambatan yang dihadapi dalam Penanganan Chek-In Guest GHA Discovery Member di Anantara Seminyak Bali Resort

## 2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan ini antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa
  - 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam Bidang kantor depan.
  - 2) Untuk mengaplikasikan teori yang diperoleh dari kampus ke industri
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali
  - 1) Sebagai barometer bagi akademik untuk mengetahui profesionalisme anak didiknya di industri serta sebagai salah satu sumber bagi mahasiswa yang membacanya
  - 2) Untuk memberikan kontribusi bagi Politeknik Negeri Bali dalam memperbaharui dan memperkaya ilmu perkuliahan dengan kondisi di industri

c. Bagi Anantara Seminyak Bali Resort

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan dalam penanganan *Chek-In*.

**D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir**

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

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan penulis dalam memperoleh data-data selama penyusunan Laporan Tugas Akhir ini disusun sesuai program Praktik Kerja Lapangan pada Anantar Seminyak Bali Resort. Adapun metode dan teknik pengumpulan data tersebut adalah sebagai berikut:

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

#### a. Metode Observasi

Dalam pembuatan tugas akhir ini, penulis menggunakan metode observasi yaitu dengan melakukan pengamatan terhadap penanganan tamu GHA Discovery *Member* oleh Guest Service Agent dan mencatat semua data yang diperlukan serta ikut terlibat langsung dalam prosedur menangani tamu GHA Discovery *Member* di Hotel Anantar Seminyak Bali Resort.

#### b. Metode Wawancara

Yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab kepada narasumber terkait. Dalam hal ini penulis mengadakan tanya jawab kepada, *Duty Manager, Guest Service Agent, Experience Guru, dan Bellman* di Hotel Anantara Seminyak Bali Resort.

#### c. Metode Kepustakaan

Yaitu metode pengumpulan data dengan mengumpulkan, mencari dan membaca buku-buku yang berkaitan dengan Hotel, *Front Office*, dan GHA *Discovery* di Hotel Anantar Seminyak Bali Resort.

## 2. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang dipakai dalam penulisan tugas akhir ini adalah teknik analisis data informal dan formal dikarenakan dalam tugas akhir ini penulis menyajikan hasil analisis dengan uraian kata kata serta tanda dan lambing.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. SIMPULAN

Berdasarkan uraian mengenai penanganan *check-in* tamu GHA *Discovery member* di Anantara Seminyak Bali Resort dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan *check-in guest* GHA *Discovery member* di Anantara Seminyak Bali Resort tentu berbeda dengan penanganan tamu *non member* tersebut dapat dilihat dari salam yang diucapkan, pelayanan yang lebih prima, serta beragam keuntungan yang didapatkan seperti *discount* diberbagai *outlet hotel*, *free late check out* , serta *free room upgrade*. Dalam proses penanganan *check-in guest* GHA *Discovery member* di Anantara Seminyak Bali Resort dibagi menjadi 3 tahap yaitu
  - a. Tahap Persiapan : Persiapan diri dan persiapan area kerja
  - b. Tahap pelaksanaan : Proses Chek-In Guest GHA *Discovery member*
  - c. Tahap Akhir : Proses input data di opera system setelah tamu menyelesaikan *check-in* proses.

2. Kendala-kendala yang Dihadapi dalam Menangani *Check-in guest* GHA Discovery member di Anantara Seminyak Bali Resort

a. Tamu member meminta *free upgrade*, Solusi yang dapat diambil, yaitu jika tamu merupakan *Titanium* sampai *Red*, maka akan diusahakan untuk berkoordinasi dengan *Executive assistant manager* dalam menangani pemilihan kamar untuk tamu. Kalau kamar yang diminta sudah *sold out*, maka Guest Service Agent akan menawarkan tamu untuk pindah di hari berikutnya, dimana diusahakan selama tamu tinggal di hotel mendapatkan *free upgrade room*. Sedangkan untuk tamu *Platinum* kita akan melihat *occupancy* dan *range of stay* dari tamu tersebut. Jika *room* tersedia dan tinggal 1 malam maka diberikan untuk *free upgrade*. Tetapi kalau tamu tinggal 10 hari Guest Service Agent akan menjelaskan secara detail mengenai manfaat-manfaat yang didapatkan oleh tamu dan menawarkan *free upgrade* di hari terakhir tamu *stay*.

b. Adanya kesalahan dari bagian reservasi mengenai jenis tempat tidur tamu, Solusi untuk menangani kesalahan pada bagian reservasi adalah meminta maaf kepada tamu untuk ketidaknyamanan atas kesalahan reservasi, memberika penjelasan sebaik mungkin mengenai apa itu *twin bed holywood* dan menanyakan apakah tamu akan tetap dengan jenis *twin bed holywood* atau dengan *king bed size*.

## B. SARAN

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis pada saat melakukan praktik kerja lapangan di Sheraton Bali Kuta Resort penulis menyarankan:

1. Penanganan tamu *member* pada saat *check-in* sebaiknya dibuatkan surat yang berisi manfaat-manfaat yang didapatkan oleh tamu *member* berdasarkan tingkatannya dan diberikan kepada tamu saat *check-in*. Agar dapat menjelaskan lebih mudah jika tamu ingin *upgrade* kamar tetapi manfaat tersebut tidak diperoleh oleh tamu. Untuk tamu yang memperoleh *free upgrade* tetapi kamar sudah *sold out*, sebaiknya pada saat mengirim *pre-arrival email* dijelaskan secara lengkap bahwa *free upgrade room* berdasarkan ketersediaan kamar.
2. Penanganan pada reservasi diharapkan dari pihak reservasi dapat mengonfirmasi kembali reservasi yang sudah dilakukan untuk memastikan reservasi yang dilakukan oleh tamu benar sehingga tidak ada kesalahan pada saat tamu *check-in*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2002. *Front Office Hotel*. Surabaya: Front Office.
- Agus dan Bagyono. 2014. *Kantor Depan Hotel (Hotel Front Office)*. Bandung: Alfabeta.
- ..... 2012. *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Darsono, A. 2011. *Front Office Hotel*. Jakarta: Grasindo.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2012. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gronroos. 2013. *Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Iswanari, A. 2015. *Manajemen Penanganan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sujatno, B. 2008. *Hotel Courtesy*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sulastiyono, A. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- [https://www.ghadiscovery.com/member/create\\_account](https://www.ghadiscovery.com/member/create_account) diakses pada 29 April 2022

<https://anantara.com> diakses pada 15 April 2022

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## Lampiran

### Lampiran 1. Jenis jenis kamar di Anantara Seminyak Resort

	<p><b>Seminyak Suite Room</b></p>
	<p><b>Seminyak Ocean Suite</b></p>
	<p><b>Seminyak Pool Acces</b></p>

Lampiran 2. Registration Card Dan Attachmant Reservation

<input type="checkbox"/> Room Number	407	<b>PLEASE ATTACH YOUR BUSINESS CARD HERE</b>
Room Rate	1,200,000	
Arrival Date	20-08-21	
Departure Date	22-08-21	

Conf. No.	Arr. Date	Dep. Date	Arr. Time	Dep. Time	Room Types
20573618	20-08-21	22-08-21	00:00	00:00	Seminyak Ocean Suite
Daily Rate	No. of Adults	No. of Children	Adv. Deposit		
1,200,000	2	0	2,400,000		

Title	Surname	First and Middle Name	Passport No.
Mrs	Ardiaryani	Lusy	
Address <input type="checkbox"/> Residential <input type="checkbox"/> Business			Date & Place of Issue
No. and Street			Nationality
City and State			Date of Birth
Postal Code	Country	I prefer to opt out <input type="checkbox"/>	E-Folio Yes <input type="checkbox"/>
Phone	Email	Indonesia Privacy <input type="checkbox"/>	From
Company	Designation	Y <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/>	Next Destination

If you do not wish to receive news and promotional information from Sritone International PCL, please tick here.

Payment	Cash	Flight Details	Arr. Flight No.	Arr. Time	00:00
Remarks :	PROMO KE(M)BALI : R/BFAST 2A ON PA AND 1X Bucket of SINGARAJA BEER PER NIGHT	Dep. Flight No.	Dep. Time	00:00	
Check Out Time : 12:00 Noon	Signature				

I agree that my liability for the charges is not waived and agree to be held personally liable in the event that the indicated person, company or association fails to pay for any or the full amount of such charges.

THE HOTEL WILL NOT BE HELD RESPONSIBLE FOR ANY VALUABLE AND PERSONAL PROPERTY. PERSONALISED SAFES ARE AVAILABLE IN EACH ROOM. ROOM RATES ARE SUBJECT TO 5% SERVICE CHARGE AND GOVERNMENT TAX. Your personal information will be retained and used in accordance with our Sritone International - Privacy Policy. Our Privacy Policy can be found online at www.anantara.com or available to you at our Front Office Reception.

4/19/22, 1:00 PM Gobibo

**make my trip** Booking ID(s)/Voucher No(s): NH7D177204157265-0061965445

**Done**

**Dear Hotelier,**  
Please note that we have made the payment as per below details for MakeMyTrip Hotel Booking vouchers.

Note: Please get your InGo-3MUT extreme credentials as from coming week, we would not be sending FCC details in email.

NAME OF HOTEL & CITY	ANANTARA SEMINYAK RESORT & SPA - CHSE CERTIFIED, BALI, INDONESIA
TRANSACTION DATE	APRIL 2, 2022
MODE OF PAYMENT	VCC
CARD NO.	43098215679084
EXPIRY	8/2022
CVV	341
VALIDITY OF THE CARD	FROM 2022-04-02 14:30:08 TO 2022-05-22 23:59:59 (DESTINATION TIME ZONE)
TRANSACTION AMOUNT	IDR_3922353.54

**VCC CONDITIONS:**

- VCC should be charged ONLY within the validity mentioned above
- If VCC is not charged before end of validity, MakeMyTrip is not liable to make any payments to the hotel partner
- VCC must be charged in the currency mentioned above ONLY
- In case of cancellation, the amount of the card will be updated and hotel partner will receive a new confirmation voucher with updated details.

**PAYOUT SUMMARY**

PREPAID CONFIRMED BOOKINGS - AMOUNT PAID (A)

<https://in.gobibo.com/api/v1/payment/CEP/00020587852/voucher/> 1/2

Lampiran 3 *Bill Guest* dan Dokumentasi PKL

Mr Kevin George Isaac  
354 Building 17 Dubai Internet City  
Dubai  
Great Britain

Page No : 2 of 2  
Re-Prints : 12-07-12 10:05:20  
Cashier No : AHARYADI/35  
Folio No : 44889  
Room No : 503  
Arrival Date : 02-07-12  
Departure Date : 10-07-12

Kelana DMC

08-07-12	Wild Orchid Lunch Food	004862920120708133355	66,550	
09-07-12	Pool Lunch Bv	007594220120709122932	42,350	
09-07-12	Pool Lunch Food	007594420120709125634	738,100	
09-07-12	Pool Lunch Food	007597220120709165445	387,200	
09-07-12	Mini Bar Mammal	011076	90,750	
09-07-12	Mini Bar Mammal	011077	66,550	
10-07-12	Mini Bar Mammal		20,000	
10-07-12	Mini Bar Service Charge		2,000	
10-07-12	Mini Bar Tax		2,200	
10-07-12	Master Card			18,974,555

Guest Signature	Total	18,974,555 IDR	18,974,555 IDR
In using this bill I acknowledge that the charges recorded hereon are correct and have been properly incurred by me or by my guest, invitee and/or room co-occupants or have or shall appear on my behalf. I agree that my liability for this account is not waived and I agree to be held personally responsible for these charges in the event that the signature or designated payee fails to pay all or part of these charges.	2,018.57 USD	2,018.57 USD	
	Balance	0 IDR	
		.00 USD	

We hope you have enjoyed your Anantara Experience and we look forward to welcoming you again.  
As a member of the Global Hotel Alliance, Anantara Hotels, Resorts & Spas have launch its Discovery programme. To pre-register, or for more information about the Discovery Programme, please visit [www.anantara.com/discovery](http://www.anantara.com/discovery) or contact us



SATA  
BALI