

TUGAS AKHIR

PENANGANAN *CHECK IN FREE INDIVIDUAL TRAVELER* OLEH *GUEST RELATION OFFICER* DI THE APURVA KEMPINSKI BALI



Ni Ketut Cintya Wulantari

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

PENANGANAN *CHECK IN FREE INDIVIDUAL TRAVELER* OLEH *GUEST RELATION OFFICER* DI THE APURVA KEMPINSKI BALI



Oleh

**Ni Ketut Cintya Wulantari
NIM 2015823125**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PENANGANAN *CHECK IN FREE INDIVIDUAL TRAVELER*
OLEH *GUEST RELATION OFFICER*
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**

Oleh

Ni Ketut Cintya Wulantari

NIM 2015823125

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

Pembimbing I,


Ni Wayan Wahyu Astuti, SST Par., M.Par
NIP 198407202008122002

Pembimbing II,


Drs. I Wayan Pugra., M.Par
NIP 196312312000031002

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata



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
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ni Ketut Cintya Wulantari
NIM : 2015823125
Program Studi : D III Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

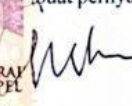
Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul:

***“PENANGANAN CHECK IN FREE INDIVIDUAL TRAVELER OLEH GUEST
RELATION OFFICER DI THE APURVA KEMPINSKI 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, 14 Agustus 2023

...buat pernyataan

METERAY TEMPEL
5996AKX601206760

Nama : Ni Ketut Cintya Wulantari

PS : D III Perhotelan,

Jurusan Pariwisata,

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atau Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir berjudul "*PENANGANAN CHECK IN FREE INDIVIDUAL TRAVELER OLEH GUEST RELATION OFFICER DI THE APURVA KEMPINSKI BALI*" dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Tujuan pembuatan Tugas Akhir ini adalah salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III pada program Studi Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan tugas akhir ini ada beberapa kendala yang penulis hadapi, seperti pengumpulan data, sumber acuan terkait yang terbatas. Berkat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak kendala itu dapat diatasi. Pada kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan 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 Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris 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 sekaligus Pembimbing pertama penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali dan memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
5. Drs. I Wayan Pugra.,M.Par selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Bapak Vincent Guironnet selaku General *Manager* di The Apurva Kempinski Bali, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
7. Ibu Stefhanni Elicia selaku *Manager Front Office* di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Ibu Desy Nita Sanjaya selaku *Lady In Red* yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
9. Seluruh Supervisor, Staff dan Daily Worker Front Office di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
10. Ibu Bapak saya sekaligus keluarga saya tercinta atas doanya selalu menyertai penulis dalam memberi dorongan moral, material dan spiritual serta doa restu

sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir tepat pada waktunya.

11. Guna Rai Gangga, Natasya Yudita, Tisha Dewi, Lea Angelie selaku teman dekat saya, terimakasih atas dorongan moral, memberi masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan 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, 14 Agustus 2023

Penulis

Daftar Isi

Isi	Halaman
Cover	I
Halaman Judul	II
Halaman Pengesahan.....	III
Surat Pernyataan Bebas Plagiat	IV
Kata Pengantar	V
Daftar isi.....	VIII
Daftar Gambar	XI
Daftar Lampiran	XII
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulisan	5
D. Metode Penulisan	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Hotel.....	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Pembagian Kelas Hotel	9

3. Klasifikasi Hotel.....	11
B. Front Office Departement.....	12
1. Pengertian Front Office	12
2. Bagian-Bagian Departemen Front Office.....	13
C. Guest Relation Officer.....	14
1. Pengertian Guest Relation Officer.....	14
2. Fungsi Guest Relation Officer	15
D. Check In	18
1. Pengertian Check In	18
2. Tahap-tahap Check In	18
E. Tamu	20
1. Pengertian Tamu	20
2. Jenis-jenis Tamu.....	21
F. Penanganan	22
1. Pengertian Penanganan.....	22
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	24
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	24
1. Lokasi Perusahaan.....	24
2. Lokasi The Apurva Kempinski Bali.....	25
3. Fasilitas The Apurva Kempinski Bali	26
B. Struktur Organisasi	34
1. Tugas Front Office Manager	34
2. Guest Relation Manager	35
3. Tugas Guest Relation Officer	35
BAB IV PEMBAHASAN	37
A. Penanganan Check In Free Individual Traveler Oleh Guest Relation di The Apurva Kempinski Bali.....	38
1. Tahap Persiapan	38

2. Tahap Pelaksanaan	45
3. Tahap Akhir	50
BAB V PENUTUP.....	53
A. Kesimpulan	53
B. Saran.....	55
C. Daftar Pustaka	57

Daftar Gambar

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Logo The Apurva Kempinski Bali.....	26
Gambar 3.2 Struktur Organisasi	34
Gambar 4.1 Absensi Finger Print	38
Gambar 4.2 Grooming Standart.....	39
Gambar 4.3 Area Kerja Front Desk	40
Gambar 4.4 Computer	40
Gambar 4.5 Tampilan Housebank.....	41
Gambar 4.6. Tampilan Log Book.....	42
Gambar 4.7 Tampilan Excpeted Arrival List.....	43
Gambar 4.8 Tampilan Availability Bed Set Up.....	44
Gambar 4.9 Registration Card	44
Gambar 4.10 Key Card, Key Jacket	45

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Kamar Grand Deluxe
- Lampiran 2: Kamar Suite
- Lampiran 3: Kamar Prestige
- Lampiran 4: Villa
- Lampiran 5: Selasar Deli Restaurant
- Lampiran 6: Izakaya By Oku
- Lampiran 7: Pala Rooftop Bar
- Lampiran 8: Pala Restaurant
- Lampiran 9: Koral Restaurant
- Lampiran 10: Reef Beach Club
- Lampiran 11: Baiyun Restaurant
- Lampiran 12: L'Atelier by Cyril Kongo
- Lampiran 13: Kubu Pool Bar
- Lampiran 14: Ballroom & Meeting Room
- Lampiran 15: Wedding Chapel
- Lampiran 16: Fitness Centre
- Lampiran 17: The Apurva Spa
- Lampiran 18: Asha Boutique and Gallery
- Lampiran 19: Mainpool & Fun Water Slides
- Lampiran 20: Mesin EDC, Mesin Saflok, Printer

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata adalah kegiatan perjalanan dari satu daerah ke daerah dalam kurun waktu tertentu yang dilakukan oleh seseorang atau kumpulan orang. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata “pariwisata” memiliki arti yang berhubungan dengan perjalanan untuk rekreasi. Menurut world tourism organization, pariwisata adalah kegiatan manusia yang melakukan perjalanan dan tinggal di suatu daerah di luar lingkungan kesehariannya. Seiring pesatnya perkembangan pariwisata di Bali, banyak didirikan villa dan hotel untuk mendukung kemajuan pariwisata di Bali, hal inilah yang menjadikan masyarakat Bali banyak bekerja di bidang pariwisata. Lengkapnya objek wisata di Bali menjadi daya tarik sendiri bagi wisatawan baik mancanegara maupun *domestic*.

Keindahan alam ini lah banyak daerah seperti Nusa Dua, Uluwatu, Canggu, Seminyak dan lain-lain, terdapat hotel-hotel berbintang 5 yang dibangun megah membuat para wisatawan senang dan nyaman saat menginap. Adapun hotel yang berada di Nusa Dua di pinggir pantai dengan pemandangan *sunrise* di pagi hari yang indah atau sering disebut resort hotel. Daerah ini merupakan daerah yang tinggi kunjungan wisatawan karena banyak wisatawan yang senang dengan pantai. Keindahan inilah yang membuat pelaku pariwisata untuk membangun salah satu

resort hotel yang sangat terkenal di daerah ini, dan berada dekat dengan bibir pantai yaitu The Apurva Kempinski Bali. The Apurva Kempinski Bali merupakan hotel bintang 5 yang ada di Nusa Dua Bali.

The Apurva Kempinski Bali memiliki beberapa departemen yang menunjang semua operasional dan mempunyai tugas serta tanggung jawab yang berbeda-beda namun memiliki tujuan yang sama yaitu melayani para tamu yang datang merasa senang. Salah satunya Departemen *Front Office*. Di The Apurva Kempinski Bali departemen *front office* dibagi menjadi tiga bagian, yaitu: *receptionist* atau sering disebut dengan *Guest Relation Officer*, *Telephone Operator*, dan *Concierge*.

Guest Relation Officer adalah salah satu jabatan di *Front Office* yang fungsinya melakukan penanganan *check in* hingga *check out* tamu, melayani pembayaran kamar hotel dari *walk-in guest*, menangani keluhan tamu, bertugas sebagai *telephone operator* serta menginformasikan kepada seluruh departemen yang ada di hotel mengenai informasi-informasi penting tentang tamu ketika tamu datang. Tamu yang melakukan pemesanan kamar di The Apurva Kempinski Bali biasanya melalui *online travel agent*, *offline travel agent* dan *direct booking*. Jenis-jenis pelayanan *check-in* yang ada di The Apurva Kempinski Bali dapat dibagi menjadi dua yaitu penanganan tamu *check in* individu yang diistilahkan dengan *Free Individual Traveler* akan ditangani sepenuhnya oleh *Guest Relation Officer* dan penanganan *check in* tamu berkelompok lebih banyak ditangani oleh *tour leader* atau *guide* dari grup tersebut.

Selama proses pembelajaran penanganan *Check In Free Individual Traveler*, penulis dapat menyadari bahwa adanya perbedaan dimana tamu yang datang dengan reservasi akan lebih mudah dan lebih cepat melakukan proses *check in* dibandingkan dengan tamu yang datang tanpa reservasi atau *walk in guest*. Hal tersebut dikarenakan data tamu yang datang dengan reservasi baik melalui *online travel agent* maupun *website* hotel secara otomatis sudah masuk ke sistem hotel. Sedangkan tamu yang datang tanpa reservasi harus melengkapi seluruh datanya secara manual saat proses *check in* dikarenakan data tamu tersebut belum tercatat dan tersimpan di dalam sistem hotel. Selain itu penanganan *check in* tamu individual memberikan peluang bagi *guest relation officer* untuk melakukan *upselling* ke tipe kamar yang lebih tinggi yang biasanya ditujukan kepada tamu-tamu yang berlibur bersama keluarganya.

Oleh karena itu, dalam penulisan laporan tugas akhir ini penulis akan membahas tentang penanganan *check in* tamu individual, karena pada The Apurva Kempinski Bali cenderung lebih banyak menerima dan menangani tamu *Free Individual Traveler* dibandingkan tamu *group* di karena jika datang langsung tamu dapat langsung melakukan *showing room* atau biasa disebut melihat kamar secara langsung yang akan di *booking* dan bisa melakukan perbandingan. Berdasarkan masalah tersebut penulis tertarik untuk mengangkat judul “Penanganan *Check In Free Individual Traveler* oleh *Guest Relation Officer* di The Apurva Kempinski Bali.

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 penanganan *Check In Free Individual Traveler* oleh *Guest Relation Officer* di The Apurva Kempinski Bali?
2. Apa sajakah kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan *Check In Free Individual Traveler* oleh *Guest Relation Officer* di The Apurva Kempinski Bali dan bagaimana cara pemecahannya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, 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 memaparkan penanganan *Check In Free Individual Traveler* oleh *Guest Relation Officer* di The Apurva Kempinski Bali
- b. Untuk menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi dalam melakukan penanganan *Check In Free Individual Traveler* oleh *Guest Relation Officer* di The Apurva Kempinski Bali

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan antara lain :

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali serta menerapkan teori dan praktik yang sudah didapatkan selama perkuliahan pada dunia industri.
- 2) Mengetahui secara detail tentang cara penanganan *Check In Free Individual Traveler* oleh *Guest Relation Officer* di The Apurva Kempiski Bali.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang Nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam Bidang *Front Office*.
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang *Check In Free Individual Traveler* oleh *Guest Relation Officer*

c. Bagi Perusahaan

- 1) Bagi Perusahaan adalah hasil penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang nantinya dapat meningkatkan kualitas pelayanan di The Apurva Kempinski Bali
- 2) Dapat menjadi masukan dan pertimbangan bahwa ada hal-hal lain mungkin yang dapat dikembangkan untuk memberikan kualitas pelayanan di The Apurva Kempinski Bali

D. Metode Penulisan

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam memperoleh data dalam penyusunan tugas akhir ini disusun sesuai dengan praktek kerja di hotel The Apurva Kempinski Bali yakni sebagai berikut :

a. Metode Observasi

Metode Observasi, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengamati, dan berpartisipasi secara langsung dalam penanganan *Check In Free Individual Traveler* oleh *Guest Relation Officer* di The Apurva Kempinski Bali. Metode ini dibantu dengan teknik mencatat dan dokumentasi berupa gambar.

b. Metode Wawancara

Metode ini dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan yang secara langsung dan terbuka kepada *manager front office*, *supervisor front office*, *signature trainer front office* dan *staff* di The Apurva Kempinski Bali

c. Studi Kepustakaan

Merupakan metode pengumpulan data dengan mengutip literatur, membaca buku-buku, dokumen, dan mencari informasi melalui internet yang berkaitan dengan isi dari tugas akhir ini

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis kualitatif yaitu analisis tentang penanganan *Check In Free Individual Traveler* oleh *Guest Relation Officer* di The Apurva Kempinski Bali

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Dalam penyajian data yang diperoleh, penulis menggunakan metode informal dalam bentuk kata-kata dari narasumber dan metode formal dalam bentuk gambar dan tabel menjelaskan penanganan *Check In Free Individual Traveler* oleh *Guest Relation Officer* di The Apurva Kempinski Bali

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hotel

1) Pengertian Hotel

Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM. 53/HM.001/MPEK/2013, tentang Standar Usaha Hotel menyatakan usaha hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan.

Menurut Larasati (2015:5) Hotel adalah suatu tempat dimana disediakan penginapan, makanan, dan minuman, serta pelayanan lainnya, untuk disewakan bagi para tamu atau orang-orang yang tinggal untuk sementara waktu.

Sedangkan pengertian Hotel menurut Prasetyo (2017 : 3) menyatakan Hotel dapat didefinisikan sebagai tempat tinggal atau bangunan yang memiliki usaha utama dalam menyediakan penginapan untuk public atau masyarakat secara umum dan memiliki jasa pelayanan makanan dan minuman dan jasa lebih dari itu, jasa pelayanan kamar, pencucian dan penggunaan atau menikmati furniture yang ada pada bangunan tersebut.

Berdasarkan pengertian diatas, hotel merupakan suatu akomodasi yang menyediakan pelayanan menginap, makan dan minum serta jasa lainnya yang ditujukan kepada wisatawan yang dikelola secara komersial.

2) Pembagian Kelas Hotel

Hotel dapat diklasifikasikan menjadi beberapa kelompok. Ada yang berdasarkan gaya dan lokasi serta berdasarkan fasilitas dan layanan dengan menggunakan sistem bintang. Semakin banyak bintang, semakin mewah sebuah hotel tersebut. Dibawah ini merupakan klasifikasi hotel menurut Chair dan Pramudia (2017:8) yaitu :

a. Penggolongan Hotel dari Segi Tujuan Tamu Menginap

- 1) *Business hotel*, hotel yang digunakan oleh para pelaku bisnis yang datang untuk melakukan kegiatan bisnis. Hotel ini dilengkapi fasilitas yang menunjang keperluan bisnis tersebut.
- 2) *Resort/Recreational hotel*, hotel yang dibangun untuk kegiatan rekreasi atau bersantai dengan berbagai fasilitas pendukung yang menunjang fungsinya.

b. Penggolongan Segi Lama Menginap

- 1) *Transit hotel*, hotel dengan tamu yang menginap lebih dari satu malam, namun kurang dari satu bulan.
- 2) *Semi residential hotel*, hotel dengan tamu yang menginap lebih dari satu malam, namun kurang dari satu bulan.
- 3) *Residential hotel*, hotel dengan tamu yang menginap rata-rata dengan jangka waktu yang lama (*long stay guest*) yakni lebih dari satu bulan.

c. Penggolongan dari Segi Kriteria Jenis Tamu

- 1) *Family hotel*, hotel dengan tamu kebanyakan menginap sekeluarga.
- 2) *Business hotel*, hotel dengan tamu yang kebanyakan merupakan pengusaha atau pelaku bisnis.
- 3) *Tourist hotel*, hotel dengan tamu yang kebanyakan merupakan pelancong atau wisatawan, wisatawan domestic atau mancanegara.
- 4) *Cure hotel*, hotel dengan tamu yang kebanyakan berkunjung dengan tujuan untuk pengobatan atau melakukan terapi penyembuhan di area sekitar hotel.

d. Penggolongan dari Segi Lokasi

- 1) *City hotel*, hotel yang berlokasi di tengah kota.
- 2) *Resort Hotel*, hotel yang berlokasi di daerah wisata dimana tamu menginap dengan tujuan melakukan kegiatan rekreasi atau bersantai.

Resort hotel memiliki beragam jenis, yaitu :

- a) *Mountain resort*, hotel yang berlokasi di area pegunungan.
 - b) *Beach resort*, hotel di tepi pantai.
 - c) *Lake resort*, hotel di tepi danau.
 - d) *Hill Resort*, hotel yang berlokasi di area perbukitan.
 - e) *Forest resort*, hotel yang berlokasi di area hutan.
- 3) *Suburb hotel*, hotel yang berlokasi di pinggir kota.
 - 4) *Urban hotel*, hotel yang berlokasi jauh dari kota besar atau letaknya di pelosok desa.

5) *Airport* hotel, hotel yang terletak di dekat bandar udara.

3. Klasifikasi Hotel

1) Hotel berbintang satu (*)

Persyaratan :

- a) Jumlah kamar standar : minimum 15 kamar
- b) Dilengkapi kamar mandi dalam
- c) Luas kamar standar : minimum 20 m²

2) Hotel berbintang dua (**)

Persyaratan :

- a) Jumlah kamar standar : minimum 20 kamar
- b) Jumlah kamar *suite* : minimum 1 kamar
- c) Dilengkapi kamar mandi dalam
- d) Luas kamar standar : minimum 22 m²
- e) Luas kamar *suite* : minimum 44 m²

3) Hotel berbintang tiga (***)

Persyaratan :

- a) Jumlah kamar standar : minimum 30 kamar
- b) Jumlah kamar *suite* : minimum 2 kamar
- c) Dilengkapi kamar mandi dalam
- d) Luas kamar standar : minimum 24 m²
- e) Luas kamar *suite* : minimum 48 m²

3) Hotel berbintang empat (****)

Persyaratan :

- a) Jumlah kamar standar : minimum 50 kamar
- b) Jumlah kamar *suite* : minimum 3 kamar
- c) Dilengkapi kamar mandi dalam
- d) Luas kamar standar : minimum 24 m²
- e) Luas kamar *suite* : minimum 48 m²

5) Hotel berbintang lima (*****)

Persyaratan :

- a) Jumlah kamar standar : minimum 100 kamar
- b) Jumlah kamar *suite* : minimum 4 kamar
- c) Dilengkapi kamar mandi dalam
- d) Luas kamar mandi standar : minimum 26 m²
- e) Luas kamar *suite* : minimum 52 m²

The Apurva Kempinski Bali termasuk jenis *Resort Hotel* bintang 5, karena hotel ini terletak di tepi pantai yang menghadap langsung ke samudra hindia dan memiliki berbagai tipe kamar mulai dari *deluxe* sampai *suite* yang melebihi 100 kamar.

B. Front Office Department

1. Pengertian Front Office

Menurut Insani (2020) Kantor Depan (*Front Office*) adalah departemen yang berhubungan langsung dengan tamu. Departemen ini berinteraksi langsung dengan

para tamu yang datang khususnya di area *lobby* hotel. *Front office* juga dikenal sebagai *the first and the last impression of the guest* yang artinya bagian inilah yang pertama dan yang terakhir dalam melayani tamu. Tamu yang datang ke hotel akan disambut pertama di bagian *front office* dan pada waktu *check out* pun tamu juga berhubungan dengan *staff* di *front office*, jadi sudah sewajarnya bila kesan yang mendalam akan tercipta di *front office*

2. Bagian- bagian departemen *Front Office*

Front office department dibagi menjadi beberapa bagian, sebagai berikut :

- 1) *Duty Manager*, yaitu seseorang yang bertanggung jawab sebagai penghubung tamu, koordinator antar departemen dan melakukan inspeksi ke seluruh hotel selama bertugas.
- 2) *Front Office Manager*, yaitu seseorang yang bertanggung jawab atas pengawasan operasi dan administrasi di *Front office department*
- 3) *Reception*, yaitu seksi yang bertanggung jawab atas melayani tamu secara efisien, ramah dan menguasai prosedur *check in* dan *check out*
- 4) *Bell Boy*, yaitu seksi yang bertugas mengantar tamu dan pelayanan terhadap barang-barang tamu
- 5) *Operator*, yaitu seksi yang bertugas untuk menjawab dan menyambungkan permintaan pelayanan telepon, fax secara ramah dan benar
- 6) *Reservation*, yaitu seksi yang bertugas melaksanakan pemesanan kamar sesuai dengan keinginan tamu

- 7) *Guest Relation Officer*, yaitu seksi yang bertugas membangun hubungan antara manajemen dengan tamu hotel, terutama tamu VIP atau grup.

C. Guest Relation Officer

1. Pengertian *Guest Relation Officer*

Menurut Sugiarto (2020) bahwa “ *Guest Relation Officer* “ merupakan salah satu bagian dari hotel yang bertugas menjaga agar hubungan tamu dan pihak hotel selalu baik, diantaranya mencoba untuk mengantisipasi *complain* dari para tamu, menampung dan mencari jalan keluar sehingga tamu merasa selalu diperhatikan, merasa puas dan ingin datang kembali.

Guest Relation Officer adalah staf yang menangani kebutuhan tamu secara khusus. Kebutuhan tamu ada bermacam-macam seperti tamu yang *complaint*, menanyakan sesuatu dan meminta bantuan karena tidak dapat melakukannya sendiri. *Guest relation officer* bertugas untuk membantu mengatasi kesulitan dan memenuhi kebutuhan mereka, menanyakan fasilitas yang ada di suatu kawasan, *restaurant* atau paket *tour* dan sebagainya. Tugas semacam itu dilaksanakan oleh *Guest relation officer*. Jadi *Guest relation officer* adalah salah satu bagian yang ada di departemen *front office* yang menyediakan pelayanan eksklusif kepada tamu guna memenuhi kebutuhan tamu mulai dari menampung semua *complaint* hingga mencari solusi, sebagai sumber informasi, serta menjaga hubungan antara pihak hotel dan tamu agar selalu baik sehingga tamu merasa puas dan memiliki keinginan untuk datang kembali menginap di hotel atau bias disebut *repeater guest*.

1. Fungsi Guest Relation Officer

Adapun fungsi dari *Guest Relation Officer* menurut Soenarno (2006:338-357) antara lain :

a) *Escorting the Guest*

Escorting the guest adalah mengantar tamu, terutama tamu VIP yang menginap di hotel. Baik perorangan maupun grup harus diantarkan ke kamar. Tujuan dari escorting tidak lain adalah mewujudkan layanan yang profesional, merupakan fasilitas dari hotel berbintang dan merupakan bagian dari *courtesy* secara internasional

b) *Confirm the ticket*

Di dalam melakukan konfirmasi, pertama-tama *Guest relation officer* harus melihat apa nama perusahaan penerbangannya untuk mengetahui pihak mana saja yang perlu dihubungi, kemudian hal yang harus dilakukan adalah menelpon ke perusahaan dengan menyebutkan nomor penerbangan, tujuan, dan nama calon penumpang sesuai yang tertera di tiket tersebut.

c) Reservasi

Bagi *Guest relation officer* reservasi merupakan bagian dari tugas dan tanggung jawabnya. Ada banyak ragam reservasi yang harus ditangani oleh seorang *Guest relation officer*, dimulai dari reservasi untuk kamar

hotel, kamar di hotel lain, makan siang atau malam, pertunjukan dan tiket pesawat.

d) *Stamp Service*

Pengiriman surat di hotel ada yang dilakukan oleh *Concierge* dan juga dilakukan oleh *Guest Relation Officer*, tergantung *job description* nya dengan memperhatikan SOP yang ada di hotel. Setelah semua proses selesai, *Guest relation officer* akan mencatat nama tamu dan tujuan pengiriman surat di buku laporan atau log book.

e) *Check in Khusus VIP*

Didalam mempersiapkan kamar guna menyambut kedatangan tamu VIP, *Guest relation officer* berkewajiban untuk mengontrol yang akan ditempati oleh tamu VIP tersebut. Yang pertama adalah tentang kesiapan kamar dimulai dari sisi kelengkapan, kebersihan, dan ketersediaan *room amenities*, *guest supplies* sampai pada kelayakan fasilitas untuk tamu. Pengontrolan kamar sebaiknya dilakukan pagi hari bilamana tamu akan check-in di sore harinya. Agar dapat mengontrol kamar dengan teliti, seorang *Guest relation officer* harus menguasai dan memahami standar fasilitas kamar, yang bisa dicek melalui *check list* kamar yang biasanya disediakan oleh *room attendant* atau *staff housekeeping*.

f) *Check out Khusus*

Pada waktu *check out* tamu VIP pun peran *Guest Relation Officer* sangat penting. Seorang *Guest relation officer* akan melakukan *courtesycall*. Tujuannya adalah untuk memberitahukan bahwa besok adalah waktu *check out* sesuai rencana atau permintaan tamu. Kemudian *Guest relation officer* dapat langsung menyiapkan *bill* tamu lewat *front desk* atau *front office cashier*. Pada saat tamu VIP *check out*, *Guest relation officer* juga bertugas sebagai seorang *greeter* yang memberikan salam perpisahan, mengucapkan terimakasih, serta mengharapkan agar perjalanan tamu menyenangkan.

g) *Courtesy call*

Courtesy call merupakan interaksi dengan tamu yang dimaksud untuk memberikan layanan yang baik, memberikan perhatian dan menawarkan bantuan bila tamu memerlukan. *Guest relation officer* akan melakukan *courtesy call* apabila ada tamu yang berulang tahun, tamu semalam merasa sakit dan memerlukan dokter, setelah tamu *complaint*, ada *amenities* barang yang kurang, pihak manajemen melakukan kesalahan, ingin menyampaikan undangan, hendak menawarkan bantuan secara umum maupun khusus, dan menginformasikan ada barang tamu yang tertinggal.

h) Site Inspection

Tujuan dari *site inspection* adalah menunjukkan hotel dengan fasilitasnya secara langsung kepada pelanggan potensial (*potential Customer*). Hal ini dilakukan agar hotel dikenal secara luas oleh publik yang bisa menghasilkan bisnis

D. Check In

1. Pengertian Check In

Menurut Soenarno (2006 : 171) *Check In* adalah langkah administrasi kedua dalam menangani tamu. Administrasi pertama dilakukan dengan mencatat identitas dan spesifikasi kamar, yaitu pada waktu reservasi. Ketika *check in*, yang pertama dilakukan adalah mengisi kartu registrasi.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa *Check In* merupakan proses pendaftaran sebelum tamu menginap dengan melengkapi data-data tertera pada formulir yang diberikan. Formulir yang digunakan pada proses pendaftaran disebut dengan *Registration card*.

2. Tahap-tahap Check In

a. Preparation for guest arrival

Sebelum tamu menginap di hotel, *receptionist* memerlukan informasi untuk menunjang pekerjaannya. Informasi tersebut seperti status kamar, *expected arrivals and departures*, tamu yang memiliki *special request*, VIP dan lama tamu menginap

b. Room assignment and determination of room mate

Setiap tamu yang datang memiliki cara yang berbeda saat penentuan kamar misalnya tamu dengan reservasi pemilihan kamar telah ditentukan sebelum kedatangan ke hotel sedangkan untuk tamu tanpa reservasi pemilihan kamar ditentukan setelah tamu tersebut bersedia untuk menginap di hotel. Proses penetapan kamar dan harga kamar akan berbeda dengan katagori tamu yang berbeda.

c. Registration

Registration tamu dilakukan untuk mencatat semua data dari tamu seperti nama lengkap tamu, kebangsaan dan tanggal kedatangan. Untuk tamu yang datang dari luar negeri data yang diminta yaitu *passport number and place of issue*, perjalanan selanjutnya (*next destination*) dan tanggal kepulangan (*date of departure*). Tamu dengan reservasi melakukan registrasi setelah kedatangan di hotel. Untuk tamu yang datang tanpa reservasi (*walk-in guest*) hal yang dilakukan terlebih dahulu oleh seorang resepsionis yaitu mengecek ketersediaan kamar sebelum mendaftarkan tamu.

d. Checking method of payment

Ketika tamu melakukan reservasi, metode pembayaran yang akan digunakan telah dipilih. Setelah tamu datang ke hotel seorang *receptionis* harus memastikan kepada tamu cara pembayaran yang akan digunakan khususnya kepada tamu yang datang tanpa reservasi. Hal ini dilakukan untuk mencegah

terjadinya *walk outs*. *Walk out* terjadi saat tamu meninggalkan hotel tanpa proses *check out* dan membayar tagihannya.

e. Issuing the room key

Setelah penetapan kamar dan registrasi selesai, *receptionist* akan memberikan *key card* bersama kuncinya. *Key card* merupakan kartu yang berisi data tamu yaitu nama, nomor kamar, tanggal kedatangan, tanggal kepulangan, harga kamar dan peraturan hotel. *Key card* juga berfungsi sebagai bukti identitas tamu selama tinggal di hotel.

f. Escorting the guest

Ketika mengantar tamu ke kamar, sesuai dengan standar layanan yang ditawarkan oleh sebuah hotel. Untuk hotel kecil biasanya tidak dikawal ke kamarnya. Biasanya tamu akan diberi arahan dan juga membawa tas mereka sendiri. Sedangkan pada hotel kelas atas, *guest relation officer* akan menjelaskan seluruh fasilitas hotel dan *bellboy* akan mengantarkan barang bawaan tamu sampai ke kamarnya.

E. Tamu

1) Pengertian Tamu

Menurut Sujatno (2006:6-7) menyatakan bahwa “Tamu adalah orang-orang yang menghendaki pelayanan yang disediakan oleh hotel. Tamu adalah orang-orang yang sangat penting yang menggunakan fasilitas hotel. Tamu bukanlah benda mati, tetapi manusia yang mempunyai perasaan emosi, rasa suka, dan curiga”.

Berdasarkan pengertian tamu tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa tamu adalah orang yang menginginkan pelayanan yang disediakan pada hotel. Tamu merupakan orang-orang yang sangat penting dalam penunjang kualitas pelayanan hotel.

2) Jenis-jenis tamu

Menurut Agusnawar (2004:16) terdapat jenis-jenis tamu yang dapat menginap di hotel, yaitu:

- a. *Domestic Tourist*, merupakan tamu lokal atau tamu yang tinggal pada daerah yang sama dengan lokasi hotel. Biasanya tamu ini akan berkunjung pada saat weekend atau aktivitas lainnya.
- b. FITs (*Free Individual Travellers*), yaitu tamu yang melakukan perjalanan atau wisata secara individual dan tidak terikat dalam suatu rombongan/grup.
- c. GITs (*Group Inclusive Tours*), merupakan rombongan wisatawan yang melakukan perjalanan secara bersamaan dalam suatu paket tur, biasanya tamu ini melakukan perjalanan melalui *travel agent*.
- d. SITs (*Special Interest Tours*), adalah suatu rombongan yang berkunjung ke suatu tempat, biasanya dengan tujuan khusus seperti berwisata ke daerah tertentu.
- e. CIPs (*Commercially Important Persons*), yaitu tamu dari suatu perusahaan besar yang selalu bepergian dan menginap di hotel mewah. Biasanya yang melakukan reservasi kamar adalah sekretaris atau asistennya.

- f. SPATTs (*Special Attention Guests*), merupakan tamu yang membutuhkan perhatian lebih atau khusus, seperti tamu yang sudah lanjut usia, tamu yang sakit, hingga tamu berkebutuhan khusus.
- g. VIPs (*Very Important Persons*), merupakan tamu yang dianggap penting seperti selebriti, pejabat, pimpinan perusahaan, dan pelanggan tetap.
- h. *Regular Guest*, merupakan tamu biasa pada hotel. Umumnya tamu ini tidak membuat reservasi terlebih dahulu, sehingga sering disebut sebagai *Walking Guest*.

Berdasarkan konsep jenis-jenis tamu, maka jenis tamu yang sering berkunjung ke hotel The Apurva Kempinski Bali yaitu *Regular guest*, *Free Individual Travellers* dan *Group Inclusive Tours*.

F. Penanganan

1. Pengertian Penanganan

Menurut Badudu dan Muhammad (2015:142) menyatakan bahwa “Penanganan adalah pelaksanaan, cara atau hasil kerja menangani”. Sedangkan menurut Poewardaminta (2018:101) menyatakan bahwa “Penanganan adalah suatu proses menangani atau menggarap suatu pekerjaan”.

Berdasarkan dua pengertian diatas dapat dikatakan bahwa pengertian penanganan adalah proses pelaksanaan suatu pekerjaan sesuai ketentuan

yang berlaku dan mencapai hasil yang diinginkan. Dalam industri perhotelan penanganan juga dapat diartikan sebagai proses menggarap suatu pekerjaan yang dilakukan oleh pelayan untuk mencapai tujuan tertentu.

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan

1) Lokasi Perusahaan

Kempinski hotel berdiri di Berlin pada tahun 1987, oleh seorang founder bernama Berthold Kempinski. Keluarga Kempinski sudah tidak asing didengar sejak tahun 1862, namun saat itu mereka hanya menjual anggur dan wine. Pada tahun 1872 keluarga Kempinski mengembangkan bisnisnya ke Berlin, Jerman dan mulai membuka restoran dan penginapan, karena Berthold Kempinski tidak mempunyai anak laki-laki maka beliau menyerahkan usaha kepada menantunya yang bernama Richard Uger dengan syarat tetap menggunakan nama Kempinski. Pada tahun 1951, dimulailah pembangunan hotel Kempinski dan pada tahun 1953, Dr Friedrich Unger menjual saham dan nama Kempinski kepada Hotelbetriebs Aktiengesellschaft yang sudah menjalankan hotel seperti The Baltic, the Bristol dan the Kaiserhof. Dalam beberapa tahun saja Hotelbetriebs-Aktiengesellschaft sudah mengambil alih pengelolaan beberapa hotel terkenal. Pada tahun 1970 Hotelbetriebs Aktiengesellschaft berganti nama menjadi Kempinski Hotelbetriebs Aktiengesellschaft (AG), pada tahun 1986 Kempinski AG, Lufthansa, dan perusahaan keuangan Rolaco S.A mendirikan Kempinski hotels S.A dengan kantor pusatnya di Geneva, Swiss.

Kempinski hotel saat ini telah mengelola sebanyak 76 hotel bintang lima yang tersebar di 31 negara diantaranya tersebar di Eropa, Timur Tengah, Afrika, Asia dan Amerika. Kempinski juga mendirikan *Global Hotel Alliance* (GHA) merupakan aliansi hotel *independent* terbesar di dunia. Di Indonesia sendiri, Kempinski telah mengembangkan propertinya di Jakarta, kemudian Kempinski hotels menysasar Bali sebagai destinasi wisata baru dengan peluncuran The Apurva Kempinski Bali. The Apurva Kempinski Bali didirikan pada tahun 2019 yang dirancang berbalut budaya Nusantara modern yang berlokasi di tepi pantai sekitaran Sawangan, Nusa Dua.

The Apurva Kempinski Bali memilih karakteristik istimewa, tidak hanya kemewahan dan fasilitas yang lengkap, tetapi juga pengenalan tradisi dan kebudayaan di setiap lokasi hotel. The Apurva Kempinski Bali mencerminkan budaya, tradisi dan keanekaragaman Indonesia. Hotel ini memiliki identitas dan pilar yang unik dengan menawarkan konsep “ *Majestic Open Theatre* “ atau teater terbuka yang megah, arsitekturnya dipenuhi kekayaan warisan Indonesia.

2) Lokasi The Apurva Kempinski Bali

The Apurva Kempinski Bali berlokasi di ujung selatan pulau Bali dekat dengan salah satu pura yaitu Pura Geger. Jarak hotel dari bandara I Gusti Ngurah Rai, Bali sekitar 16 km dengan waktu tempuh kurang lebih 30 menit. The Apurva Kempinski Bali memiliki letak yang sangat strategis dan memiliki fasilitas yang disediakan tidak akan membuat pengunjung merasa bosan selama menginap di The Apurva

Kempinski Bali. Adapun alamat lengkap yang dimiliki oleh hotel The Apurva Kempinski Bali yaitu :

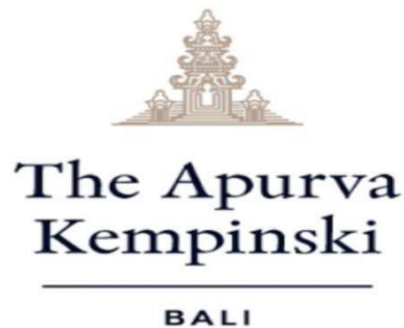
Alamat : Jalan Raya Nusa Dua Selatan Lot IV, Sawangan, Nusa
Dua, Bali 80361

Telepon : +62 361 209 2288

Fax : +62 361 209 2299

E-mail : info.bali@kempinski.com

Website : www.kempinski.com/bali



Gambar 3.1 Logo The Apurva Kempinski Bali
Sumber : The Apurva Kempinski Bali, 2023

3) Fasilitas The Apurva Kempinski Bali

The Apurva Kempinski Bali memiliki beberapa fasilitas dengan tatanan interior yang megah, yang dirancang seapik mungkin untuk memberikan kesan mewah dan unik dengan hotel lainnya. Berikut fasilitas-fasilitas yang dimiliki The Apurva Kempinski Bali, antara lain :

A. Kamar

The Apurva Kempinski Bali memiliki 475 kamar yang terdiri dari 9 jenis kamar di antaranya, *Grand Deluxe Room*, *Grand Deluxe Ocean Court Room*, *Grand Deluxe Lagoon Room*, *The Apurva Prestige Suite*, *The Apurva Prestige Ocean Junior Suite*, *Ocean Front Private Pool Junior Suite*, *Ocean Front Prestige Suite*, *Cliff Private Pool Ocean Junior Suite*, *Cliff Private Pool Junior Suite*, *Singhasari One – Bedroom Villa*, *Sriwijaya Two – Bedroom Villa*, *Majapahit Three – Bedroom Villa*, *Nusantara President Villa*.

1) Tipe Kamar *Grand Deluxe*

The Apurva Kempinski Bali memiliki 256 *Grand Deluxe* dengan 3 tipe yaitu : *Grand Deluxe Room* luas 65 m² memiliki *balcony* dengan *view garden* , *Grand Deluxe Ocean Court Room* luas 65 m² memiliki *balcony* dengan *view* ke dalam resort , *Grand Deluxe Lagoon Room* luas 80 m² memiliki *balcony* dan *lagoon access*. Memiliki fasilitas seperti : *Screen Tv*, *espresso coffe machine*, *electric catle*, *separate bathub*, *rain shower*, dan *electric toilet* .Sesuai Lampiran 1.

2) Tipe Kamar *Suite*

The Apurva Kempinski Bali memiliki 162 kamar *suites*, tipe kamar ini memiliki kelebihan pada fasilitas kamarnya yaitu, kolam renang pribadi dengan ukuran yang tidak terlalu besar, berluaskan 100 m² dan memiliki akses ke *Cliff Lounge* dan *Cliff Lounge Pool*. Kamar jenis ini terdiri atas tiga macam :

- a) *Cliff Private Pool Junior Suite*, tipe yang paling standar dari tipe kamar.

Kamar *Suites* ini terletak di bagian bawah dari bangunan *cliff*. Biasanya terletak pada lantai 2-6 yang menyajikan pemandangan *resort* sendiri.

- b) *Cliff Private Pool Ocean Junior Suite*, satu tingkat di atas dari tipe yang sebelumnya. Tipe ini biasanya terletak pada bagian atas dari lantai 7-17 yang membuat tipe kamar ini memiliki pemandangan laut Samudera Hindia.

- c) *Ocean Front Private Pool Junior Suite*, tipe yang terletak di depan pantai yang dinamakan bangunan *hammerhead*. Berbeda dengan tata letak dua tipe sebelumnya, akomodasi jenis ini berada di bangunan yang paling depan atau yang paling dekat dengan pantai. Sesuai Lampiran 2

3) *Prestige Suites*

The Apurva Kempinski Bali memiliki tipe *prestige* dengan luas kamar 200 m² dan memiliki area *bed room*, *living room*, *bathub*, serta *wardrobe* yang berbeda dan terletak di lantai yang paling tinggi dengan view langsung ke Samudera Hindia, kamar ini terdiri dari 3 macam, yaitu :

- a) The Apurva *Prestige Suites*, biasanya terletak di bagian bawah dari bangunan tebing, antara lantai 2 dan 3.

- b) The Apurva *Prestige Ocean Suites*, terletak pada bagian atas dari bangunan tebing, tipe kamar ini menawarkan pemandangan laut Samudera Hindia.

- c) *Ocean Front Prestige Suite*, terletak pada bagian yang sama dengan tipe kamar *Ocean Front Private Pool Junior Suites*. Hanya saja yang membedakannya adalah jenis kamar ini terletak di bagian paling atas dari bangunan *hammerhead*. Sesuai Lampiran 3

4) Villa

The Apurva Kempinski Bali memiliki 43 Villa yang terdiri atas one bedroom, two bedroom, three bedroom. Terletak di zona yang agak jauh dengan bangunan utama resort membuat zona dari akomodasi ini tenang dan terpisah. Vila ini berluaskan 200 m²- 1.379 m². Tamu yang memesan jenis akomodasi ini akan mendapatkan beberapa fasilitas seperti kolam renang pribadi, area *pool deck* dan *lounge*, taman dan *outdoor shower*, hingga akses istimewa ke *Villa Lounge* (*executive VIP lounge* untuk *Villa Guests*). Akomodasi ini terbagi atas beberapa jenis, yaitu sebagai berikut:

- 1) Nusantara Villa (Presidential): 3 Bedroom
- 2) Majapahit Villa: 3 Bedroom
- 3) Sriwijaya Villa: 2 Bedroom
- 4) Singhasari Villa: 1 Bedroom

Sesuai Lampiran 4.

B. Restaurant

- 1) Selasar Deli

Salah satu outlet yang terletak di Lobby yang biasa disebut dengan Lobby Lounge, dimana mereka menyediakan jajanan khas pasar

(Tradisional Cake), minuman tradisional (jamu), dan beberapa minuman lain seperti juice, kopi dan lain lain. Jam operasional : 09:00 Am – 10.00 Pm. Sesuai Lampiran 5.

2) Izakaya By Oku

Restoran Jepang yang terinspirasi dari Oku Japanese Restaurant pemenang penghargaan Jakarta. Izakaya By Oku menawarkan makanan dan minuman khas Jepang. Restoran ini terletak di lantai *lobby* yang mampu mencakup kapasitas 80 orang. Jam operasional : 12.00 Pm – 10.30 Pm. Sesuai Lampiran 6.

3) Rooftop Bar

Bar yang terletak diatas Pala *Restaurant* yang memberikan pemandangan langsung ke laut dan memiliki atap terbuka, dimana para tamu bisa menikmati pengalaman stargazing. Dengan kapasitas 340 pax. Jam operasional : 05.00 Pm -12.00 Am. Sesuai Lampiran 7.

4) Pala *Restaurant*

Breakfast Restaurant menyediakan Nasional dan Internasional Food. Memiliki kapasitas 340 pax. Jam operasional : 06.30 Am – 11.00. Sesuai Lampiran 8.

5) Koral *Restaurant*

Restaurant pertama dengan konsep bawah laut yang ada di Bali. Menghadirkan keajaiban laut ke meja anda. Menampilkan bahan bahan

segar, mencangkup berbagai hidangan laut. Dengan kapasitas 80 *pax*.

Jam operasional : 12.30 Pm – 10.30 Pm. Sesuai Lampiran 9.

6) *Reef Beach Club*

Menawarkan pengalaman pantai yang menyenangkan dan santai. *Reef Beach Club* memiliki kolam renang tanpa batas 42 meter, dengan perpaduan hidangan Asia dan Internasional, lengkap dengan kreasi cocktail dengan perpaduan *Live Jass Music*. Dengan kapasitas 120 orang. Jam operasional : 7.00 Am - 10.00 Pm. Sesuai Lampiran 10.

7) *Bai Yun Restaurant*

Bai Yun Restaurant merupakan restaurant terbaru di The Apurva Kempinski Bali yang menawarkan dimsum dan hotpot khas negeri Tiongkok, China. Restoran ini memiliki kapasitas 80 – 100 orang. Jam operasional : 12.00 Pm – 10.30Pm. Sesuai Lampiran 11.

8) *L'Atelier by Cyril Kongo*

L'Atelier by Cyril Kongo, seniman grafiti yang diakui secara internasional ini membawa transformasi besar-besaran di seluruh area di lantai tertinggi The Apurva Kempinski Bali. Kecintaannya yang besar pada cerutu terlihat dalam pemilihan awal koleksi cerutu Kuba premium dunia, yang pasti akan memikat para pecinta cerutu. Selain itu *L'Atelier by Cyril Kongo* menyediakan berbagai minuman alkohol, food and beverages berkualitas disajikan, dengan penampilan DJ dan

piano di latar belakang menambah suasana canggih. Jam operasional : 18:00 Pm sampai 12.00Am. Sesuai Lampiran 12.

9) *Kubu Pool Bar*

Kubu Pool Bar adalah sebuah tempat dimana tamu-tamu yang berada disekitar kolam renang dan pantai bisa menikmati minuman segar serta makanan ringan. *Bar* ini berada di beberapa spot disekitar kolam renang dan pantai. *Bar* ini memiliki kapasitas 80 sampai 100 orang, termasuk dengan area pantainya. Jam operasional : 10:00 Am sampai 6:00 Pm. Sesuai Lampiran 13.

Selain fasilitas kamar dan *restaurant* The Apurva Kempinski Bali juga memiliki beberapa fasilitas tambahan yang bertujuan untuk menunjang pelayanan yang diberikan kepada tamu. Adapun fasilitas tambahan yang dimiliki hotel The Apurva Kempinski Bali antara lain:

1) *Ballroom and Meeting Room*

The Apurva Kempinski memiliki 3 tempat meeting room yaitu Parang meeting room, Ikat meeting room, Kawung meeting room, Candi Ballroom . Sesuai Lampiran 14.

2) *Wedding chapel*

The Apurva Kempinski memiliki beberapa *wedding chapel* yaitu seperti *Apurva chapel* yang berada tepat di sisi pantai dan Amala, Kimaya yang berada di main *building lobby* lantai 12 dengan view laut. Sesuai Lampiran 15.

3) *Fitness Centre*

Layanan kebugaran terletak di lantai 15, menyediakan berbagai fasilitas seperti, loker pria dan wanita, *jacuzzi* dan kolam renang kecil , Paviliun yoga, zumba / area aerobik. Jam operasional : 06.00 Am – 11.00 Pm. Sesuai Lampiran 16.

4) *The Apurva Spa*

The Apurva Spa memberlakukan teknik kesehatan tradisional menggunakan aplikasi Lulur dan Jamu tradisional. Lokasi dilantai 15 Jam operasional : 09.00 Am - 10.00 Pm. Sesuai Lampiran 17.

5) *Asha Boutique & Gallery*

Galeri ini adalah platform bagi pengrajin Indonesia memamerkan berbagai seni dan kerajinan yang terinspirasi oleh bangsa warisan. Lini produk kerajinan akan mencakup merek lokal yang dipilih terkenal karena perhiasan, mode, dan alas kaki yang unik. Jam operasional : 09.00 Am – 09.00 Pm. Sesuai Lampiran 18.

6) *Main Pool*

Main Pool berada didepan sisi pantai dibuka pada pukul 07.00 Am- 07.00 Pm, sedangkan *Fun Pool (water slides)* untuk kolam anak-anak dan balita dibuka pukul :10.00 Am -06.00 Pm. Sesuai Lampiran 19.

B. Struktur Organisasi

Dalam mengatur tugas dan wewenang dalam operasional kerja di hotel, diperlukan struktur organisasi agar dapat melayani tamu dengan optimal. Adapun tugas dan tanggung jawab dari masing-masing jabatan yang ada dalam struktur organisasi Front Office Department di The Apurva Kempinski Bali antara lain :



Gambar 3.2 Struktur Organisasi *Guest Relation Officer*
Sumber : The Apurva Kempinski Bali, 2023

1) Tugas *Front Office Manager*

- A. Berpartisipasi dalam penyusunan rencana strategis dan pemasaran hotel.
- B. Merencanakan dan melaksanakan rencana pelatihan untuk semua karyawan *Front Office*.

- C. Menangani keluhan tamu yang tidak dapat diatasi oleh bawahan

Tanggung jawab *Front Office Manager*

- A. Memastikan bahwa semua Standar Operasional Prosedur dipatuhi dengan melatih semua pegawai dan memantau kinerja mereka.
- B. Meninjau *guest service score* kepada bawahan dan memberikan masukan untuk peningkatannya

2) *Guest Relation Manager*

Tugas *Guest Relation Manager*

- A. Merencanakan dan melakukan pelatihan kepada semua *Guest Relation Officer*
- B. Melakukan pengecekan dan membalas *email* dari tamu VIP
- C. Sebagai penghubung tamu dengan hotel terutama tamu VIP
- D. Mengawasi lancarnya oprasional saat penanganan tamu VIP dan GHA discovery member.
- E. Menangani tamu red member dan tamu VVIP.
- F. Melakukan seleksi wawancara *daily worker* untuk *lobby ambassador*

Tanggung Jawab *Guest Relation Manager*

- A. Memastikan semua standar dan pelatihan dijalankan oleh semua *Guest Relation Officer*
- B. Mengawasi pekerjaan bawahanya demi kelancaran oprasional dan mengurangi komplain.

3. Tugas *Guest Relation Officer*

- A. Menyambut tamu pada saat tiba di hotel
- B. Membantu proses *check in* atau *check out* tamu

- C. Menangani tamu yang memiliki acara khusus tamu seperti, *birthday*,
honeymoon, dan *anniversary*.
- D. Menangani keluhan atau permintaan dari tamu VIP
- E. Membuat daily report glich (daftar keluhan tamu)

Tanggung jawab *Guest Relation Officer*

- A. Memastikan tamu merasa puas atas pelayanan yang diberikan
- B. Memastikan permintaan tamu dapat dipenuhi dengan baik
- C. Membantu kelancaran tugas di *Front Office*

BAB IV

PEMBAHASAN

Front Office department di The Apurva Kempinski Bali adalah salah satu departemen yang berperan penting dalam kelancaran operasional hotel dimulai dari proses baru datang, masa tinggal, dan keberangkatan akan berhubungan dengan *department front office*. Maka dari itu departemen ini sangat dibutuhkan karena *front office* memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh tamu. Oleh karena itu *front office* dikenal dengan istilah *the first and the last impression*. Salah satu cara yang dilakukan oleh petugas *front office* di The Apurva Kempinski Bali terlebih lagi untuk bagian *Guest Relation Officer* yaitu yang melayani tamu dari baru datang, masa tinggal, dan keberangkatan maka dari itu *Guest Relation Officer* diharapkan untuk selalu bekerja dan bersikap profesional untuk melayani setiap tamu yang datang.

Dimulai dari tamu sejak memasuki *lobby*, melakukan proses *check in* hingga proses *check out*, saat inilah seorang *front office* harus memberikan pelayanan dan informasi yang jelas dan tepat mengenai hotel dan sekitarnya, menangani permintaan tamu, serta menerima masukan dan keluhan tamu sehingga terciptanya kesan pertama dan terakhir yang baik. Penanganan *check in* tamu *Free Individual Traveler* di The Apurva Kempinski Bali dilakukan oleh *Guest Relation Officer*

Dalam bab ini akan dibahas tentang penanganan *Check In Free Individual Traveler* oleh *Guest Relation Officer* dan kendala-kendala yang dihadapi *Guest Relation Officer*.

A. Penanganan *Check In Free Individual Traveler* oleh *Guest Relation Officer* di The Apurva Kempinski Bali

Adapun beberapa tahapan yang dilakukan oleh *Guest Relation Officer* dalam menangani *Check In Free Individual Traveler* dengan reservasi (*walk in guest*) mulai dari persiapan diri sampai tahap akhir akan dijelaskan dibawah ini sebagai berikut :

1. Tahap Persiapan

Adapun tahap persiapan diri yang harus dilakukan oleh seorang *Guest Relation Officer* sebelum melakukan pekerjaan dan melayani tamu, sebagai berikut :

a. Persiapan diri

1) Melakukan absensi

Semua *staff* Hotel di The Apurva Kempinski Bali yang harus mengikuti *briefing* sebelum bekerja yaitu pada *shift* pagi dan siang hari harus melakukan absensi 30 menit sebelum jadwal bekerja.

a) Pagi (07.00 Am – 16.00 Pm)

b) Middle (12.00 Pm – 20.00 Pm)

c) Siang (14.00 Pm – 23.00 Pm)

d) Malam (23.00 Pm – 08.00 Am



4. 1 Absensi Finger Print

Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2023

2) Menggunakan seragam sesuai dengan standar hotel

Semua karyawan di The Apurva Kempinski Bali diwajibkan memakai seragam yang sesuai dengan seragam hotel. Tidak hanya seragam, tetapi juga selalu memakai *name tag*, sepatu yang digunakan sesuai dengan standar yang dibuat oleh hotel yang menggunakan sepatu pantofel berwarna hitam dengan kaos kaki berwarna hitam atau senada dengan warna kulit. Tidak memakai aksesoris berlebihan, untuk wanita harus ditata rapi dengan memakai *hair net*, dan *make up*.



Gambar 4.2 *Grooming Standart*
Sumber : Dokumen pribadi, 2023

b. Persiapan area bekerja

1) Membersihkan area kerja di *front desk*

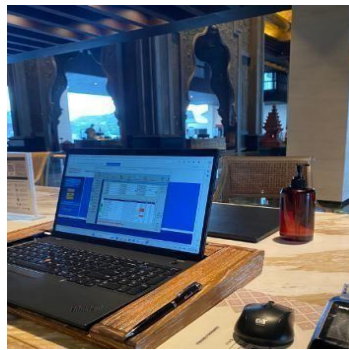
Sebelum bekerja seorang Guest Relation Officer harus memastikan kondisi area kerja dalam keadaan bersih dan rapi.



Gambar 4.3 Area kerja *Front desk*
Sumber : Dokumen Pribadi, 2023

2) Memastikan *computer* dalam kondisi siap digunakan

Sebelum memulai proses check in, tugas Guest Relation Officer harus memastikan komputer dalam keadaan hidup dan log in kedalam sistem opera. Guest Relation Officer akan memilih aplikasi Opera pada layar desktop, kemudian akan muncul tampilan awal yang berisi username dari staff yang in charge saat itu.



Gambar 4.4 *Computer*

Sumber : Dokumen Pribadi, 2023

3) Menghitung uang *house bank*

Setiap pergantian shift, Petugas *Guest Relation Officer* harus mengecek kembali jumlah uang yang ada di *house bank* agar memastikan tidak ada selisih dengan jumlah yang tercatat pada *house bank book*. *House bank* merupakan sejumlah uang tunai yang

dikelola oleh *general cashier* untuk kepentingan pembelian barang operasional sehari-hari departemen *front office*.

Gambar 4.5 Tampilan *Housebank*
Sumber : The Apurva Kempinski Bali, 2023

3) Membaca *log book*

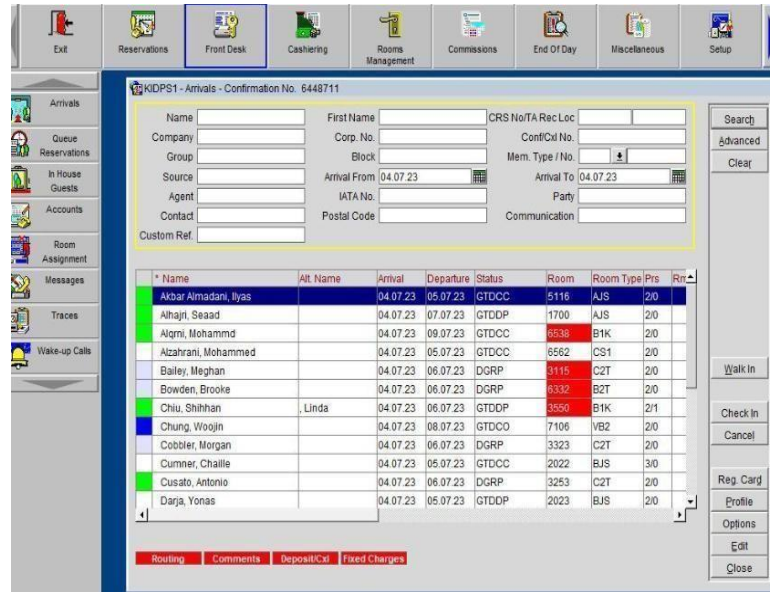
Guest Relation Officer biasanya memeriksa *log book* yang digunakan untuk mencatat hal-hal yang terkait dengan kegiatan *Guest Relation Officer* seperti informasi tamu, sesuatu yang penting dari tamu yang terjadi pada hari sebelumnya dan juga pekerjaan yang belum selesai oleh shift sebelumnya.

A		B		C		D		E	
FPA LOG SHEET									
Morning Shift 11/07/23									
1									
2									
3	PM	M	Please pass to VL team letter Lost & Found for villa 7205/7203 pty. Found by WO Ms. Winda now keep behind PD 2 /vini10072023 (done taken by arianta VL)						
4			please info bellman for hold baggage						noted via WA by bellman
5			3235						
6			3352						
7			VCC expired						move to HO night shift (pls monitor the update)
8			- 5762462 has been traces to reservation MOVE TO PM 9013 // please monitor the update from rsv team						
9			COCI ROOM MOVE:						
10			- 3130 to 3221 (CIK) Mr. Prabowo, Adhika						
11			- 3231 to 2085 (A/S) Mr. Park, Jungin						
12			- 2118 to 6210 (BIK) Mr. Zhao, Jin						
13			- 3312 & 3157 to 1000 (VA) Mr. Fei, Fei & Mrs.						
14			Fei, Pw						
15			- 6322 to 3514 (CIK) Mrs. Octora, Nadia Dambis						FU
16			- 6326 to 3517 (CIK) Mrs. Octora, Nadia Dambis						
17			- 6215 to 2115 (A/S) Ms. Monteiro, Fanny						
18			- 3225, 3257 to 3537, 3535 (CIK) Mr. Al Ajni, Muhammad						
19									
20			others:						
21			- please info pala restaurant to post add breakfast for 2 adults #6510 - DONE POSTED						
22			- cash refund 6538 IDR. 1,500,000,-						
23			- 3318 over running, please base with reservation - DONE REBATED						FVI
24			- please base with RC room 6110/6118 guest request for move to connecting room because they have 3 children below 6 y.o - TRACES ON IT						
25									

Gambar 4.6 Tampilan *Log Book*
Sumber : The Apurva Kempinski Bali, 2023

4) Memeriksa *expected arrival list* dan *traces*

Seorang *Guest Relation Officer* juga harus memeriksa *expected arrival* dan *traces* yang dapat dilihat pada sistem. Pada *expected arrival list* terdapat informasi tentang jumlah dan jenis kamar yang dipesan serta jenis tamu yang akan datang ke hotel. Pada *traces* kita dapat melihat informasi mengenai permintaan tamu seperti *special request* misalnya *set up honeymoon amenities*.



Gambar 4.7 Tampilan *Expected Arrival List*
Sumber : The Apurva Kempinski Bali, 2023

5) Mengecek jumlah kamar yang dapat dijual melalui *availability bed set up*

Guest Relation Officer biasanya mengecek terlebih dahulu tipe kamar seperti apa yang diinginkan tamu karena The Apurva Kempinski Bali memiliki tipe kamar dengan *king size bed* atau *twin bed*. Jika tamu menginginkan kamar dengan king size bed maka *Guet Relation Officer*

akan mengecek terlebih dahulu apakah masih tersedia kamar dengan *king size bed* melalui *availability bed set up*

Gambar 4.8 Tampilan *Availability Bed Set Up*
Sumber : The Apurva Kempinski Bali, 2023

6) Memeriksa kembali *registration card*

Registration card yang sudah disiapkan sebelumnya diperiksa kembali untuk memastikan seluruh data tamu yang dicetak sama dengan data yang ada di sistem hotel. Selain itu apabila ada reservasi baru yang masuk maka akan dicetakkan *registration card*.

Gambar 4.9 *Registration card*
Sumber : The Apurva Kempinski Bali, 2023

7) Menyiapkan *key card*, *key jacket*

Petugas *Guest Relation Officer* setiap harinya harus mengecek ketersediaan *key card*, *key jacket*. *Key card* dibuat menggunakan sistem saflok yang fungsinya khusus untuk membuat kunci kamar dengan sensor dan *key card* akan diserahkan kepada tamu yang sudah melakukan registrasi *check in*.



Gambar 4.10 *Key card*, *Key jacket*
Sumber : The Apurva Kempinski Bali, 2023

8) Menyiapkan peralatan kerja

Peralatan kerja *front office* meliputi: komputer, telepon, mesin EDC (*Electronic Data Capture*), printer, mesin saflok. Sesuai Lampiran 20.

2. Tahap Pelaksanaan

Proses *check in* di The Apurva Kempinski Bali dimulai dari pukul 03:00 Pm. The Apurva Kempinski Bali memiliki dua klasifikasi tamu *Free Individual Traveller* yaitu tamu yang datang dengan reservasi dan tamu *Free Individual Traveller* tanpa reservasi atau biasa disebut *walk in guest*.

1. Penanganan *Check In* tamu *Free Individual Traveler* tanpa reservasi

Penanganan *check in* tamu tanpa reservasi atau sering disebut *walk in guest* atau memesan kamar dengan cara *direct booking* / tamu datang langsung ke hotel, dan sebagian tamu akan melakukan *showing room* untuk menentukan pilihan kamar yang akan ditempati. Sebagai contoh tamu yang akan melakukan proses *check in* sebagai berikut :

Name : Mr. Adam

Number of persons : 2 Adults

Arrival & Departure Date : 10/07/2023 – 15/07/23

Type Of Room : Ocean Front Prestige Suite

Adapun langkah-langkah menangani *check in walk in guest* adalah sebagai berikut :

1. *Guest Arrival*

Ketika tamu tiba di *main gate*, *security* akan menginformasikan kepada *Doorman* yang ada di *Porte*. Sebelum memasuki *lobby* *Bellboy* akan menangani dan mengecek barang bawaan tamu untuk dihitung jumlah barang yang dibawa dan akan ditulis di *luggage tag* dan diberikan kepada tamu

2. *Greeting and Welcoming the Guest*

Ketika tamu tiba di *lobby*, petugas akan menyambut dan mengucapkan salam “*Good Morning/Afternoon/Evening Om Swastyastu Welcome to The Apurva Kempinski Bali, how may I assit you?*”

3. *Asking for the Reservation*

Guest Relation Officer akan menanyakan terlebih dahulu apakah tamu tersebut sudah membuat reservasi atau belum dengan mengatakan “*Hello Mr/Ms. Adam. Do you have any reservation before?*”. Jika tamu tersebut belum membuat reservasi, *Guest Relation Officer* akan menanyakan berapa malam menginap dan untuk berapa kamar dengan mengatakan “*May I know how long will you stay at our hotel and for many rooms do you want?*” setelah mengetahui berapa malam dan untu berapa kamar, *Guest Relation Officer* akan menginformasikan kepada petugas *housekeeping*. Tamu *walk in* biasanya akan melakukan *showing room* terlebih dahulu, hal ini dilakukan agar tamu dapat mengetahui bagaimana kondisi kamar tersebut secara langsung, terkadang tamu juga memiliki opsi lain untuk melihat jenis kamar yang lainnya, *Guest Relation Officer* akan mencarikan jenis kamar lain dan tamu bisa mempertimbangkan kamar mana yang akan ditempati, jika tamu sudah melakukan *showing room* dan merasa sepakat dengan kamar yang dipilih maka *Guest Relation Officer* akan melanjutkan proses *check in* dengan membuatkan reservasi tamu.

3. *Serve Welcome drink & Oshibori*

Guest Relation Officer akan membantu memberikan *welcome drink* yaitu wedang uwuh yang berasal dari Jawa dan *oshibori* atau biasa disebut *cold towel* dan mengatakan “*enjoy our traditional welcome drink from java, wedang uwuh*”

4. *Guest's ID*

Guest Relation Officer akan meminta identitas tamu berupa *KTP, Passport, SIM* dengan mengatakan “ *Excuse me Mr/Ms, May I have your KTP or passport please?*”

5. *Fill Registration Form*

Memberikan *registration form* dan tamu diminta untuk mengisi *registration form* tersebut dengan *phone number, email address, sign* dari tamu tersebut dengan cara “ *Excuse me Mr/Ms could you like to fill this registration form, with your phone number, email address and your signature right down please*”.

6. *Asking method of Room Payment and Deposit*

Setelah tamu selesai mengisi *registration form*, *Guest Relation Officer* akan mengatakan “ *Excuse me Mr.Adam, we need to collect payment upon check in, how would you like settle the payment?by cash or credit card? For your information, credit card that our hotel receive are Visa, Mastercard, American Express, JCB, and Union Card*”. Setelah semua pembayaran kamar terbayar. *Guest Relation Officer* akan menanyakan tentang *deposit*. *Guest Relation Officer* akan menanyakan apakah tamu tersebut mau menaruh *deposit* sebesar Rp. 1.000.000/*room/night* untuk menjamin /tamu selama menginap di hotel. Jika tamu membayar *deposit* menggunakan cash maka *Guest Relation Officer* akan mencatat *official receipt*, namun apabila tamu membayar dengan kartu kredit maka *Guest Relation Officer* harus meminta kartu kredit tamu untuk dilakukan *card verification* pada mesin EDC. Jumlah *deposit* yang dibayarkan akan di *hold* sehingga saat tamu berbelanja di hotel atau *consume* makanan di

restoran tamu tidak usah membayar secara tunai karena sudah memiliki *deposit*. Kalimat yang diucapkan pada saat meminta pembayaran adalah “ *Well Mr. Adam, would you like to keep your deposit here? You can keep your deposit by cash or credit card*”.

7. *Reconfirm Reservation*

Setelah selesai menyelesaikan registrasi, *Guest Relation Officer* akan mengkonfirmasi kembali reservasi tamu dengan jelas dan menjelaskan fasilitas dan *benefit* apa saja yang akan didapatkan dengan mengucapkan “ *Alright Mr. Adam, I would like to reconfirm your reservation, you stay with us from July 10th until July 15th 2023, you will stay at our Ocean Front Prestige Suite Room include breakfast for 2 persons, breakfast at our Cliff Lounge from 6.30 Am – 12.00 Pm and you have benefit like afternoon tea from 15.00 Pm – 17.00 Pm at our cliff lounge and for your room payment already done. For your information your room are non smoking but if you want to smoke you can smoking at your balcony in the room and make sure you close the door. If you need anything you can call “0” from your room or find me at the lobby.*

8. Mengantar tamu ke kamar oleh *Escorter*

Guest Relation Officer akan menanyakan kepada tamu jika ada hal yang kurang jelas dan menanyakan apakah sudah siap untuk ke kamar dengan mengucapkan “ *Alright Mr. Adam is there anything else I can help you? Are you ready going to the room right now?*”. Jika tamu sudah siap maka *Guest Relation Officer* akan mengucapkan “ *Well Mr. Adam my friend will escort you*

to the room and will explain the other facilities, thank you so much and have a pleasant stay with us”

3. Tahap Akhir

Pada tahap ini *Guest Relation Officer* akan melakukan pemeriksaan kembali seluruh data tamu yang sudah selesai melakukan *check in*. Dimulai dari tanggal lahir, *number passport*, *country*, *email*, *nomor telepon*, memasukkan *scan passport* tamu ke dalam sistem. Setelah selesai melakukan *update* maka *registration form* tersebut bisa dimasukkan dalam *docket check in*.

1. Kendala yang dihadapi Guest Relation Officer dalam penanganan Check In Free Individual di The Apurva Kempinski Bali

Penanganan *Check In* di The Apurva Kempinski Bali tidak selalu berjalan lancar , kadang terdapat kendala-kendala yang dialami oleh *Guest Relation Officer*, terutama dalam menangani *Check In Free Individual Traveler*, akan tetapi *Guest Relation Officer* akan tetap berusaha menangani kendala-kendala tersebut agar tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan menciptakan kesan yang baik terhadap tamu. Adapun kendala-kendala yang dihadapi oleh *Guest Relation Officer* pada saat memberikan pelayanan kepada tamu di The Apurva Kempinski Bali yaitu :

1. Tamu *early check in*

Waktu *check in* yang telah ditetapkan oleh hotel yaitu pukul 03:00 Pm, akan tetapi tidak jarang banyak tamu yang datang terlebih dahulu agar dapat *check in* lebih awal, seperti halnya ada tamu yang ingin *check in* pukul 10:00 Am,

akan tetapi kamar tersebut belum disiapkan oleh *housekeeping*, maka *Guest Relation Officer* akan meminta maaf dan menjelaskan kepada tamu bahwa waktu *check in* pukul 03:00 Pm, serta menawarkan kepada tamu untuk melakukan registrasi terlebih dahulu. Apabila belum ada kamar yang bisa ditempati, *Guest Relation officer* akan menawarkan tamu untuk menyimpan barangnya terlebih dahulu di *luggage store* dan tamu bisa menikmati fasilitas hotel sembari menunggu kamar disiapkan.

2. *Back to back room*

Hotel dalam keadaan status *back to back* merupakan hotel dalam keadaan ramai yang dipesan secara berkelanjutan. Setelah tamu *check out* maka kamar tersebut akan diisi kembali oleh tamu selanjutnya sehingga menyebabkan *housekeeping* mendapatkan beban pekerjaan yang begitu berat atau kewalahan karena harus menyiapkan kamar. Akan tetapi jika *back to back* terjadi pada *high season* tidak jarang tamu juga mengalami *late check in* dan menyebabkan tamu *complaint*.

3. Tamu tidak mendapatkan *view* kamar yang diinginkan

View kamar di The Apurva Kempinski Bali adalah *ocean view*, *resort view*, dan *garden view*. Kendala ini bisa terjadi terhadap tamu yang ingin memesan *ocean view* namun saat *check in* kamar tersebut tidak tersedia, dikarenakan kamar tersebut sudah terjual. Cara lain yaitu *Guest Relation Officer* akan mencarikan kamar yang lain atau memberikan *free upgrade* tetapi jika kamar

benar-benar terjual atau hotel dengan keadaan *full occupancy*, *Guest Relation Officer* akan memberikan *complimentary*.

4. Tamu yang kurang lancar berbahasa inggris

Pada saat menangani *check in*, *Guest Relation Officer* tidak jarang menemukan beberapa tamu yang kurang bisa berbahasa inggris, sehingga kesulitan dalam berkomunikasi tetapi selalu ada cara yaitu menggunakan alat bantu berupa *google translate*.

BAB V

PENUTUP

A. SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan Bab IV maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pada saat Penanganan *Check In Free Individual Traveller* oleh *Guest Relation Officer* di The Apurva Kempinski Bali sangat penting di lakukan untuk memberikan kesan awal – akhir yang baik kepada Tamu dan memberikan layanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur maka seorang *Guest Relation Officer* harus mampu mengikuti SOP yang sudah diterapkan di hotel, dan juga saat penanganan *Check In Free Individual Traveler* petugas *Guest Relation Officer* harus memiliki persiapan diri seperti : *grooming* yang rapi, melakukan absensi. Serta pada tahap persiapan operasional meliputi memberishkan dan merapikan area kerja, memastikan komputer dalam keadaan bisa digunakan, membaca *log book*, memeriksa *expected arrival list*, serta menyiapkan peralatan kerja seperti alat tulis, beberapa formulir dan mesin EDC.

Tahap pelaksanaan *Check In Free Individual Traveler* yang di bagi menjadi 9 tahap yaitu :

- a) *Guest Arrival*
- b) *Greeting and welcoming the guest*
- c) *Serve welcome drink*

- d) *Asking for the reservation*
- e) *Asking for Guest ID*
- f) *Fill registration card*
- g) *Asking method room payment*
- h) *Explain and reconfirm reservation*
- i) *Escorting the guest*

Adapun kendala yang di hadapi *Guest Relation Officer* saat menangani *Check In Free Individual Traveler* yaitu :

1. *Tamu early check in*

Waktu *check in* yang telah ditetapkan oleh hotel yaitu pukul 03:00 Pm, akan tetapi tidak jarang banyak tamu yang datang terlebih dahulu agar dapat *check in* lebih awal, seperti halnya ada tamu yang ingin *check in* jam 10 : 00 Am akan tetapi kamar tersebut belum disiapkan oleh *housekeeping*, maka *Guest Relation Officer* akan meminta maaf dan menjelaskan kepada tamu bahwa waktu *check in* pukul 10:00 Am serta menawarkan kepada tamu untuk melakukan registrasi terlebih dahulu. Apabila belum ada kamar yang bisa ditempati, *Guest Relation officer* akan menawarkan tamu untuk menyimpan barangnya terlebih dahulu di *luggage store* dan tamu bisa menikmati fasilitas hotel sembari menunggu kamar disiapkan.

2. *Back to back room*

Hotel dalam keadaan status *back to back* merupakan hotel dalam keadaan ramai yang dipesan secara berkelanjutan. Setelah tamu *check out* maka kamar

tersebut akan diisi kembali oleh tamu selanjutnya sehingga menyebabkan *housekeeping* mendapatkan beban pekerjaan yang begitu berat atau kewalahan karena harus menyiapkan kamar. Akan tetapi jika *back to back* terjadi pada *high season* tidak jarang tamu juga *mengalami late check in* dan menyebabkan tamu *complaint*.

3. Tamu tidak mendapatkan *view* kamar yang diinginkan

View kamar di The Apurva Kempinski Bali adalah *ocean view*, *resort view*, dan *garden view*. Kendala ini bisa terjadi terhadap tamu yang ingin memesan *ocean view* namun saat *check in* kamar tersebut tidak tersedia, dikarenakan kamar tersebut sudah terjual. Cara lain yaitu *Guest Relation Officer* akan mencari kamar yang lain atau memberikan *free upgrade* tetapi jika kamar benar-benar terjual atau hotel dengan keadaan *full occupancy*, *Guest Relation Officer* akan memberikan *complimentary*.

4. Tamu yang kurang lancar berbahasa inggris

Pada saat menangani *check in*, *Guest Relation Officer* tidak jarang menemukan beberapa tamu yang kurang bisa berbahasa inggris, sehingga kesulitan dalam berkomunikasi tetapi selalu ada cara yaitu menggunakan alat bantu berupa *google translate*

B. SARAN

Adapun beberapa saran yang disampaikan dalam Penanganan *Check In Free Individual Traveler* oleh *Guest Relation Officer* di The Apurva Kempinski Bali guna meningkatkan kinerja dalam melayani tamu, yaitu :

1. *Guest Relation Officer Staff* harus selalu mengingat dan menerapkan SOP pelayanan yang telah ditetapkan dari hotel agar dapat terlaksana dengan lancar saat melayani tamu, dan tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh hotel.
2. Perlu adanya pelatihan kepada seluruh *department staff* untuk menguasai Bahasa Inggris yang baik dan belajar mengenai Bahasa asing seperti Bahasa Korea, Jepang, China, Rusia karena sebagian tamu tersebut sering menginap di The Apurva Kempinski Bali, sehingga bisa memudahkan dalam menjalani komunikasi yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2004. *Resepsionis Hotel Jakarta*: Gramedia Pustaka Utama
- Aji, Prasetyo. 2017. *Front Office* Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja.
- Badudu, J.S. dan Sutan Mohammad Zain. 2015. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Chair, Ira Meirina, dan Heru Pramudia. 2017. *Hotel Room Division Management*.
- Insani, Yuda Dwi. 2020. "Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Front Office Department* Melalui Tugas dan Tanggung Jawab *Concierge* Pada Hotel Savoy Homann." *Jurnal Kajian Pariwisata* Vol 2 No 1: 14. Jakarta: Kencana.
- Larasati, Sri. 2015. *Pengertian dan Klarifikasi Hotel*. Jakarta: Erlangga.
- Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. 2013. Salinan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM. 53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel. Jakarta.
- Poerwadaminta, W.J.S 2018. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka
- Soenarno, Adi. 2006. *Front Office Management*. Yogyakarta: C.V Andi Offset
- Sugiarto, E. (2020). *Psikologi pelayanan dalam industri jasa*. Jakarta pusat. Gramedia Pustaka Utama.
- Sujatono, Bambang. 2006. *Hotel Courtesy*. Yogyakarta: Andi
- Umam, Khaerul. 2014. *Manajemen Perkantoran*. Bandung: Pustaka Setia Yogyakarta: Penerbit Gava Media

LAMPIRAN



Lampiran 1 : Kamar *Grand Deluxe*
Sumber : The Apurva Kempinski Bali (2023)



Lampiran 2 : Kamar *Suites*
Sumber : The Apurva Kempinski Bali 2023



Lampiran 3 : Kamar *Prestige*
Sumber : The Apurva Kempinski Bali 2023



Lampiran 4 : *Villa*
Sumber : The Apurva Kempinski Bali 2023



Lampiran 5 : Selasar Deli *Restaurant*
 Sumber : The Apurva Kempinski Bali 2023



Lampiran 6 : Izakaya By Oku
 Sumber : The Apurva Kempinski Bali 2023



Lampiran 7 : Pala *Rooftop Bar*
 Sumber : The Apurva Kempinski Bali 2023



Lampiran 8 : Pala *Restaurant*
 Sumber : The Apurva Kempinski Bali 2023



Lampiran 9 : Koral *Restaurant*
 Sumber : The Apurva Kempinski Bali 2023



Lampiran 10 : Reef *Beach Club*
 Sumber : The Apurva Kempinski Bali 2023



Lampiran 11 : *Baiyun Restaurant*
 Sumber : The Apurva Kempinski Bali 2023



Lampiran 12 : *L'Atelier by Cyril Kongo*
 Sumber : The Apurva Kempinski Bali 2023



Lampiran 13 : *Kubu Pool Bar*
 Sumber : The Apurva Kempinski Bali 2023



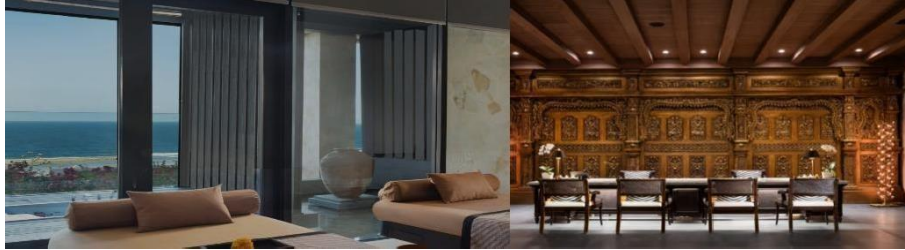
Lampiran 14 : *Ballroom & Meeting Room*
 Sumber : The Apurva Kempinski Bali 2023



Lampiran 15 : *Wedding Chapel*
 Sumber : The Apurva Kempinski Bali 023



Lampiran 16 : *Fitness Centre*
 Sumber : The Apurva Kempinski Bali 2023



Lampiran 17 : *The Apurva Spa*
 Sumber : The Apurva Kempinski Bali 2023



Lampiran 18 : *Asha Boutique & Gallery*
 Sumber : The Apurva Kempinski Bali 2023



Lampiran 19 : *Main Pool & Fun Water Slides*
 Sumber : The Apurva Kempinski Bali 2023



Lampiran 20 : Mesin EDC, Mesin *Saflok*,
Printer
Sumber : Dokumen Pribadi 2023