



Penanganan Check-in Tamu Free Individual Traveller di Le Grande Bali Uluwatu

Ni Putu Erica Putri Fraciska^{1*}, I Wayan Seniartha², Made Uttari Pitanatri³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen Divisi Kamar, Jurusan Hospitaliti, Politeknik Pariwisata Bali
Jalan Dharmawangsa, Kampial, Nusa Dua, Kabupaten Badung

*dwikaprawira@yahoo.com

*Corresponding Author

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the handling of Free Individual Traveller guest check-in based on standard operating procedures. The number of samples in this study was 7 staff using interview and observation methods. Data collection is carried out using question assistance for resource persons, data is taken from resource persons who handle guest check-in, namely Guest Service Agent and Front Office manager, In addition, data collection was also carried out from observations of GSA regarding the handling of FIT guest check-in at Le Grande Hotel Bali Uluwatu. The data analysis technique used in this study is a qualitative descriptive research method based on Standard Operating Procedure in handling FIT guest check-in at Hote Le Grande Bali Uluwatu. The results of this study show that in general, the procedure for handling FIT guest check-in at Le Grande Bali Uluwatu Hotel is not in accordance with existing SOPs. It can be said that it is not suitable because Le Grande Bali Uluwatu Hotel expects 100% of these procedures to be implemented, while the percentage figure only reaches 70%. Based on the results of the study, suggestions that can be given are that Le Grande Bali Uluwatu hotels should deliver directions before work and after work so that they always apply standard operating procedures and awareness from guest service agents in implementing SOPs to support services at the hotel.

Keywords: *Guest Service Agent, Free Individual Traveller, check-in*

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis penanganan *check-in* tamu *Free Individual Traveller* berdasarkan *standard operating procedure*. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 7 *staff* dengan menggunakan metode wawancara dan observasi. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan bantuan pertanyaan untuk narasumber, data diambil dari narasumber yang menangani tamu *check-in* yaitu *Guest Service Agent* dan *Front Office manager*, selain itu pengumpulan data juga dilakukan dari hasil observasi terhadap GSA mengenai penanganan *check-in* tamu FIT di Hotel Le Grande Bali Uluwatu. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif berdasarkan *Standard Operating Procedure* dalam menangani *check-in* tamu FIT di Hote Le Grande Bali Uluwatu. Hasil dari penelitian ini

menunjukkan bahwa secara umum prosedur penanganan *check-in* tamu FIT di Hotel Le Grande Bali Uluwatu belum sesuai dengan SOP yang ada. Dapat dikatakan belum sesuai karena Hotel Le Grande Bali Uluwatu mengharapkan 100% prosedur tersebut diterapkan, sedangkan angka presentase hanya mencapai 70%. Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat diberikan adalah sebaiknya hotel Le Grande Bali Uluwatu hendaknya menyampaikan pengarahan sebelum bekerja dan sesudah bekerja agar selalu menerapkan *standard operating procedure* dan adanya kesadaran dari *guest service agent* dalam penerapan SOP demi menunjang pelayanan di hotel.

Kata kunci: *Guest Service Agent, Free Individual Traveller, check-in*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan *check-in* kepada tamu di hotel secara umum dapat dibagi dalam dua bentuk pelayanan kepada tamu individual dan pelayanan kepada tamu rombongan (*group*). Menurut Sihite (2006:186) "*check-in* merupakan tamu yang baru datang/tiba di hotel dan mendaftarkan diri untuk masuk sebagai penghuni kamar, setelah menyetujui semua ketentuan tarif dan batas waktu perhitungan". Menurut Agusnawar (2004:15) "*Free Individual Travellers* (FIT), yaitu wisatawan internasional yang melakukan perjalanan secara individual dan tidak terikat dalam suatu rombongan (*group*). Prosedur pemesanan kamar tamu FIT dibedakan menjadi dua, yaitu tanpa reservasi (*walk in*) dimana tamu datang langsung kehotel untuk menginap tanpa melakukan reservasi terlebih dahulu dan tamu dengan pemesanan kamar (*with reservation*) yaitu tamu sudah melakukan pemesanan kamar beberapa hari sebelum kedatangan atau rencana *check-in* yang akan dilakukan. Tamu *Group Inclusive Tour* (GIT) menurut Agusnawar (2004:15) merupakan rombongan wisatawan yang melakukan perjalanan secara bersamaan dalam suatu paket *tour* dengan *leader* sebagai *contact person* dari *group* tersebut dengan melakukan proses reservasi terlebih dahulu.

Perbedaan dari pelayanan *check-in* tamu FIT dan GIT terletak pada *service* dari *guest service agent* yang lebih personal kepada tamu FIT dibandingkan dengan tamu GIT, dimana reservasi GIT telah berproses lebih awal sehingga pada saat *check-in* cukup menyediakan sejumlah *form* dengan tanda tangan tamu dan dikoordinir oleh *tour leader* dari *group* tersebut. Dalam hal ini tamu FIT memiliki pelayanan yang lebih mendetail, dan kompleks dibandingkan tamu GIT. Pada umumnya penanganan *check-in* dilakukan tidak lebih dari 3 menit, agar tamu tidak perlu menunggu terlalu lama pada saat registrasi. *Check-in* biasanya dilakukan di *lobby* yang ditangani oleh *guest service agent*, namun dapat dilakukan juga di kamar sesuai kebutuhan tamu. Seperti *check-in* tamu VIP dilakukan langsung dikamar oleh *guest service agent*. Hal ini juga berdasarkan *standard* yang telah diterapkan pada masing-masing hotel.

Masing-masing hotel tentu memiliki *standard* yang berbeda. menurut Agusnawar (2004:15) menyebutkan bahwa perbedaan tersebut dapat terjadi karena adanya visi misi hotel yang berbeda, *standard* yang berbeda, kualifikasi bintang yg berbeda, *standard* pelayanan yang berbeda, hingga hal teknis dalam penerapan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang berbeda-beda. Perbedaan ini juga dapat disebabkan karena adanya rangkap jabatan pada

hotel bintang 1, bintang 2, bintang 3 dengan hotel bintang 4 dan bintang 5, dimana pada hotel bintang 4 dan 5 memiliki pelayanan *check-in* tamu FIT dan GIT yang lebih spesifik dan personal seperti di hotel Le Grande Uluwatu.

Hotel Le Grande Bali Uluwatu merupakan hotel bintang lima berlokasi di Balai Pecatu Graha Indah Resort, Kuta Selatan, Badung – Bali. Hotel ini beralamat di Block 5, Pecatu Indah Resort. Jl. Raya Uluwatu, Bali 80361 Indonesia dengan berbagai fasilitas yang diberikan kepada tamu sehingga tamu merasa nyaman untuk tinggal di hotel. Hotel Le Grande Bali Uluwatu juga memiliki 190 kamar yang terdiri dari *Deluxe Room* dengan jumlah 130 kamar, *One Bedroom Suite* dengan jumlah 46 kamar, *Two Bedroom Suite* dengan jumlah 12 kamar, dan *Presidential Suite* dengan jumlah 2 kamar. Adapun beberapa fasilitas pendukung lainnya seperti, *restaurant, bar, library, cycling, karaoke, mini golf, billiard, swimming pool*, dan *spa*.

Dalam operasionalnya, hotel ini didukung oleh beberapa departemen, diantaranya adalah *Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Accounting Department, Sales and Marketing Department, Purchasing Department, Engineering Department, Human Resources* dan *Front Office Department*. *Front Office Department* merupakan salah satu *department* yang sangat penting peranannya dalam kelancaran operasionalnya dan memiliki perananan penting untuk mendapatkan kesan pertama pada tamu. Tugas utama dari *Department Front Office* adalah dalam melayani penanganan *check-in* dan *check-out* tamu di hotel.

Jenis penanganan *check-in* yang terdapat di Le Grande Bali yaitu penanganan *check-in* tamu berkelompok (*group*) dan penanganan *check-in* tamu individu, dimana penanganan *check-in* tamu berkelompok (*group*) lebih banyak ditangani oleh *Event Organizer (EO)* atau *guide* dari *group* tersebut dan *Front Office staff* hanya membantu dalam proses registrasi. Berbeda dengan penanganan *check-in* tamu individu akan ditangani sepenuhnya oleh *front office staff* terutama *guest service agent*. Penanganan *check-in* tamu FIT pada Le Grande Bali Uluwatu melibatkan salah satu seksi pada *Front Office Department* yaitu seksi *Guest Service Agent* yang memiliki tugas utama menyambut, memberi salam dan melayani tamu yang akan *check-in* di hotel. Tamu FIT dikategorikan sebagai tamu yang memesan kamar satu sampai lima kamar saja baik melalui *offline travel agent, online travel agent* maupun *direct*. Jenis tamu FIT terbagi atas 2 bagian yaitu tamu individu yang berstatus *very important person (VIP)* dan tamu yang tidak berstatus VIP.

Berdasarkan hasil observasi awal terhadap 3 *guest service agent* dalam menangani *check-in* tamu FIT, penanganan *check-in* tamu FIT oleh *guest service agent* di hotel Le Grande Bali Uluwatu bahwa tidak semua karyawan yang menerapkan SOP yang dilaksanakan oleh *guest service agent* dengan permasalahannya yaitu: *guest service agent* lupa menawarkan welcome drink ketika tamu *check-in*, tidak mengembalikan ID card tamu dan masalah dalam kurangnya penguasaan bahasa asing lain saat proses menangani *check-in* tamu FIT, karena tamu di hotel Le Grande Bali hampir sebagian besar tamu dari Republik Rakyat Tiongkok dan Rusian yang rata-rata tidak bisa berbahasa

Inggris sehingga sulit untuk menjelaskan proses *check-in*. Permasalahan terkait komunikasi sangat berpengaruh pada kelancaran proses *check-in* demi memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu.

Dalam penelitian mengenai penanganan *check-in* tamu individu terdapat penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu digunakan sebagai tolak ukur untuk menulis suatu penelitian. Salah satu penelitian terdahulu mengenai penanganan *check-in* tamu individu dilakukan oleh Agus Mahendra (2022) Judul penelitian ini adalah Implementasi Standar Operasional Prosedur dalam Menangani Tamu *Check-in* di The Trans Resor Bali. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada 5 prosedur dari 11 standar operasional prosedur yang tidak sesuai dilakukan oleh *receptionist*. Berdasarkan uraian tersebut di atas peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengingat *guest service agent* memiliki peran penting dalam hotel terutama dalam memberi kesan terbaik kepada hotel

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif karena dilakukan pada kondisi yang alamiah. Penelitian kualitatif Menurut Moleong (2017:6) merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa untuk memahami situasi penanganan *check-in* tamu FIT di hotel Le Grande Bali Uluwatu serta masalah yang dihadapi oleh *guest service agent* dalam menangani tamu *check-in*. Data kualitatif yang didapatkan oleh penulis merupakan hasil observasi dan wawancara dari staff *guest service agent* serta *Manager Front Office* di hotel Le Grande Bali Uluwatu.

Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder yang dikumpulkan melalui teknik observasi dan wawancara dari sumber utama yaitu *Front Office Manager* dan *staff guest service agent* di Hotel Le Grande Bali Uluwatu. Menurut Sugiyono (2016:225) "Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara atau pengamatan langsung di lapangan". Data primer dari penelitian ini adalah hasil dari wawancara dengan *Front Office Manager* dan hasil observasi terhadap *guest service agent* mengenai penanganan *check-in* tamu FIT di Hotel Le Grande Bali Uluwatu. Menurut Husein Umar (2013:42) "Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram. Data sekunder dalam penelitian ini adalah *Standard Operating Procedure* dalam menangani *check-in* tamu FIT. Berikut adalah *Standard Operating Procedure* dalam menangani *check-in* tamu FIT di Hote Le Grande Bali Uluwatu.

- a. *Guest Service Agent* menyambut dan memberi sapaan yang ramah yang sesuai keadaan setempat dengan mencantumkan gelar dan nama belakang tamu(jika diketahui) lalu menawarkan bantuan kepada tamu (dalam jarak 3 m/10 kaki)

- b. Menanyakan apakah tamu memiliki reservasi dengan memeriksa di system VHP
- c. Menawarkan *welcome drink* kepada tamu
- d. Memeriksa reservasi tamu. Jika reservasi tamu menunjukkan bahwa mereka pernah menginap di hotel sebelumnya, GSA harus menyambut mereka kembali dan hanya memberikan informasi tentang hotel jika tamu memintanya
- e. Memperoleh paspor atau ID Tamu (Tidak perlu KTP/Passport untuk tamu yang pernah menginap jika masih berlaku)
- f. Mengkonfirmasi kembali kepada tamu mengenai kamar yang sudah di pesan.
- g. GSA meminta tamu untuk mengisi kartu registrasi.
- h. Menginformasikan kepada tamu total biaya yang harus di bayar dengan sopan. (jika tamu belum membayar)
- i. Ucapkan terima kasih kepada tamu dan kembalikan paspor/KTP dan kartu kredit kepada tamu
- j. Check in dan penyerahan kunci kamar harus diselesaikan dalam waktu enam menit untuk tamu dengan reservasi dan tidak lebih dari 10 menit untuk tamu tanpa reservasi, tidak termasuk waktu tunggu dalam antrian
- k. Memberikan kupon sarapan. Jelaskan waktu & tempat sarapan dengan jelas kepada tamu
- l. Menjelaskan kepada tamu tentang informasi mengenai fasilitas hotel beserta dengan jam operasionalnya dan meminta tamu menginstal aplikasi hotel untuk melihat seluruh fasilitas hotel maupun product yang dijual hotel
- m. GSA memanggil *bellboy* untuk mengantarkan tamu ke kamar.
- n. *Guest Service Agent* mengucapkan semoga tamu menikmati masa tinggal yang menyenangkan bersama kami di Hotel Le Grande Bali Uluwatu dan selamat beristirahat kepada tamu

Data primer dan sekunder yang diperoleh dari penelitian ini melalui teknik observasi, wawancara dan studi dokumentasi dimana *instrument* utamanya adalah peneliti dengan menggunakan bantuan pertanyaan untuk narasumber, data diambil dari narasumber yang menangani tamu *check-in* yaitu *Guest Service Agent*. Hal ini sesuai dengan pendapat yang mengatakan bahwa metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang dan perilaku yang diamati

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Deskripsi Data/Hasil

Kegiatan mengumpulkan data dalam penelitian ini mengenai penanganan *check-in* tamu FIT di Hotel Le Grande Bali Uluwatu didapat menggunakan teknik wawancara dengan *Front Office Manager* dan beberapa *Guest Service Agent* Hotel Le Grande Bali Uluwatu. Selain wawancara, data yang diperoleh juga melalui hasil observasi langsung di Hotel Le Grande Bali Uluwatu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Front Office Manager* Hotel Le Grande Bali Uluwatu, dipaparkan bahwa seluruh *guest service agent* sudah memiliki sikap yang sesuai dengan *standard operating procedure* yaitu menyambut dan memberi salam kepada tamu dengan tersenyum, sopan, menyebutkan nama tamu jika diketahui dan menawarkan bantuan kepada tamu. Terdapat beberapa prosedur yang belum dilaksanakan dengan baik oleh *guest service agent* akibat pandemic lalu yang menyebabkan kinerja *guest service agent* menurun. *Guest service agent* masih terkesan santai dan lambat dalam penanganan tamu *check-in*. Bapak Agung Suryanta mengatakan bahwa kendala yang sering terjadi saat penanganan *check-in* tamu FIT yaitu tidak diterapkannya *standard operating procedure* sepenuhnya, seringkali tamu tidak mendapatkan *coupon breakfast* dan kendala komunikasi antar tamu yang tidak bisa berbahasa Inggris seperti tamu Rusia dan Republik Rakyat Tiongkok karena berdasarkan hasil wawancara dikatakan bahwa tamu dari Rusia dan Republik Rakyat Tiongkok merupakan tamu yang paling dominan menginap di Hotel Le Grande Bali Uluwatu. Terkait dengan kendala tersebut, adapun solusi yang diberikan oleh Bapak Agung Suryanta seperti *guest service agent* harus memiliki kesadaran untuk menerapkan *standard operating procedure* demi memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu dan dilakukannya evaluasi setiap minggu mengenai kinerja *guest service agent* oleh *front office manager*. *Guest service agent* harus mengecek kembali semua *form* terutama *coupon breakfast* yang ada di dalam *keycard* apakah sudah sesuai dengan pemesanan kamar setiap tamu karena *keycard* telah disiapkan oleh *shift* sebelumnya. Untuk kendala dalam kurangnya penguasaan Bahasa asing lain selain Bahasa Inggris, berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Agung Suryanta mengatakan bahwa saat ini hanya beliau yang menguasai Bahasa Mandarin sehingga saat ini manajemen *front office* sedang mencari *guest service agent* yang menguasai Bahasa Mandarin dan Russian. Komunikasi dengan tamu yang tidak bisa berbahasa Inggris dibantu dengan cara *body language* dan *google translate*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga staff *guest service agent* di Hotel Le Grande Bali Uluwatu bahwa telah menerapkan sikap sesuai dengan *standard operating procedure* yang ada, *guest service agent* telah menyiapkan dan mengecek seluruh *form* sebelum proses *check-in*. *Guest service agent* menyadari bahwa terkadang keliru dalam memberikan *breakfast coupon* karena tidak memeriksa kembali sebelum memberikan kepada tamu. Dalam penguasaan Bahasa asing, diketahui bahwa seluruh *guest service agent* hanya memiliki kemampuan Bahasa Inggris sehingga selalu terdapat kendala dalam berkomunikasi dengan tamu, seperti saat menjelaskan informasi hotel, pembayaran dan hal-hal lainnya selama proses *check-in*.

Berdasarkan hasil observasi terhadap 3 *guest service agent* dalam menangani *check-in* tamu FIT terdapat beberapa prosedur yang belum dilakukan oleh ketiga *guest service agent*

3.2. Pembahasan

Berdasarkan dari paparan data diatas yang merupakan hasil dari wawancara dan observasi mengenai *Standard Operating Procedure* dalam menangani *check-in* tamu FIT ditemukan beberapa SOP yang belum sesuai dan sudah sesuai dengan standar yang diterapkan. Berikut merupakan uraian analisis data, antara lain:

- 1) *Guest service agent* seharusnya menyambut tamu pada saat tamu tiba dengan sikap sopan dan memberikan salam secara ramah. Senyatanya seluruh *guest service agent* menyambut tamu dengan tersenyum, ramah, sopan dan memberikan salam sesuai waktu dengan mencantumkan nama tamu yang diketahui serta menawarkan bantuan kepada tamu hal ini karena *guest service agent* sudah ditanamkan sikap ramah kepada tamu sehingga tamu merasa senang dan memberikan kesan pertama yang baik terhadap hotel.
- 2) *Guest service agent* seharusnya menanyakan apakah tamu memiliki reservasi lalu memeriksa di *system* VHP. Senyatanya *guest service agent* menanyakan kepada tamu apakah sudah melakukan pemesanan kamar sebelumnya. Tamu yang sudah memiliki reservasi hanya diminta memberitahu nama tamu tersebut, jika tamu belum memiliki reservasi, *guest service agent* menanyakan tanggal kedatangan dan keberangkatan tamu, jenis kamar yang diinginkan dengan mengecek ketersediaan kamar, menginformasikan biaya dan menanyakan *special request* dari tamu namun *guest service agent* kesulitan dalam berkomunikasi dengan tamu dari Republik Rakyat Tiongkok dan Russian karena tidak bisa berbahasa Inggris, *guest service agent* menjelaskan menggunakan *body language* dan dibantu dengan *google translate* sehingga tamu yang tidak bisa berbahasa Inggris merasa kebingungan dan kesulitan berkomunikasi dengan *guest service agent*.
- 3) *Guest service agent* seharusnya menawarkan *welcome drink* kepada tamu saat *check-in*. Kenyataannya tidak setiap tamu ditawarkan *welcome drink* oleh *guest service agent* karena masih terbawa suasana pandemi, dimana hotel tidak pernah menyajikan *welcome drink* kepada tamu, berbeda dengan saat ini bahwa hotel selalu menyiapkan *welcome drink* kepada tamu saat *checkin*, sehingga tidak semua tamu mendapatkan *welcome drink*.
- 4) *Guest service agent* seharusnya memeriksa reservasi tamu. Jika reservasi tamu menunjukkan bahwa mereka pernah menginap di hotel sebelumnya, *guest service agent* harus menyambut mereka kembali dan hanya memberikan informasi tentang hotel saat tamu memintanya. Senyatanya *guest service agent* mencari *room reservation* tamu di *system* dengan mencari nama tamu di kedatangan. Apabila terdapat nama tamu yang sama, tamu diminta untuk *spelling* nama dan menanyakan jumlah kamar yang dipesan. Jika diketahui tamu tersebut pernah menginap di hotel, maka *guest service agent* akan menyambut kembali dengan hangat sehingga *guest service agent* dapat mengetahui nama tamu serta kamar yang sudah di pesan

- oleh tamu dan tamu merasa senang dan tersanjung karena masih diingat oleh pihak hotel.
- 5) *Guest service agent* seharusnya memperoleh paspor atau ID Tamu (Tidak perlu KTP/Passport untuk tamu yang pernah menginap jika masih berlaku). Senyatanya *guest service agent* meminta identitas tamu berupa KTP untuk disalin. Jika tamu tidak membawa KTP, tamu dapat memberikan SIM/passport sehingga memudahkan *guest service agent* dalam mendata identitas tamu.
 - 6) *Guest service agent* seharusnya mengkonfirmasi kembali kepada tamu mengenai kamar yang sudah di pesan. *Guest service agent* meminta tamu untuk mengisi kartu registrasi. Harap tamu mengisi kartu registrasi untuk melengkapi detail informasi tamu (alamat rumah dan email), dan memastikan kartu registrasi ditandatangani oleh tamu. Senyatanya *guest service agent* memberikan lembar registrasi dan mengkonfirmasi kembali kepada tamu mengenai kamar yang sudah dipesan, seperti tanggal keberangkatan tamu, jumlah kamar dan jenis kamar yang dipesan. Kemudian *guest service agent* meminta kepada tamu untuk mengisi alamat rumah, email dan tanda tangan di kartu registrasi sehingga tamu dapat memastikan jika pesannya sudah sesuai atau belum.
 - 7) *Guest service agent* seharusnya menginformasikan kepada tamu total biaya yang harus di bayar dengan sopan. (jika tamu belum membayar). Senyatanya *guest service agent* menginformasikan total biaya yang harus di bayar oleh tamu. Jika tamu membayar dengan kartu kredit maka melalui mesin EDC dan simpan ke VHP, jika tamu membayar dengan tunai beritahu tamu dengan sopan, jika tamu membayar dengan transfer bank, *guest service agent* meminta dengan sopan bukti transfer dan verifikasi dengan Departemen Keuangan namun jika tamu melakukan pemesanan melalui *travel agent*, *guest service agent* memeriksa metode pembayaran apabila sudah di bayarkan melalui *travel agent* maka akan diinformasikan kepada tamu bahwa sudah membayar kamar. Sehingga tamu dapat mengetahui total biaya yang harus dibayar dan memudahkan dalam proses pembayaran.
 - 8) *Guest service agent* seharusnya mengucapkan terima kasih kepada tamu dan kembalikan paspor/KTP dan kartu kredit kepada tamu. Kenyataannya 2 dari 3 *guest service agent* tidak mengembalikan ID *card* tamu saat sedang disalin, *guest service agent* terlalu sibuk berbicara dengan tamu dan melayani beberapa tamu lain yang akan *check-in* sehingga ID *card* tamu berpotensi hilang.
 - 9) *Guest service agent* seharusnya *check-in* dan penyerahan kunci kamar harus diselesaikan dalam waktu enam menit untuk tamu dengan reservasi dan tidak lebih dari 10 menit untuk tamu tanpa reservasi, tidak termasuk waktu tunggu dalam antrian. Senyatanya *guest service agent* memberikan kunci kamar kepada tamu, setelah itu menjelaskan tulisan yang terdapat di *key-card* yaitu menyebutkan nomor kamar tamu dengan pelan dan menjelaskan letak kamar tamu, menjelaskan *username* dan *password* WIFI yang tertera di *keycard*

serta menginformasikan jam *check-out* kepada tamu sehingga tamu merasa senang mendapatkan informasi sangat lengkap mengenai *keycard*.

- 10) *Guest service agent* seharusnya memberikan *breakfast coupon*. Jelaskan waktu & tempat sarapan dengan jelas kepada tamu. Kenyataannya beberapa tamu tidak mendapatkan *breakfast coupon* oleh *guest service agent* walaupun sudah memesan kamar dengan *breakfast*. Sebelum *check-in time*, *guest service agent* tidak memeriksa kembali *breakfast coupon* di *keycard* sesuai dengan pemesanan kamar setiap tamu sehingga saat akan *breakfast* di *restaurant* tamu tidak memiliki *breakfast coupon*.
- 11) *Guest service agent* seharusnya menjelaskan kepada tamu tentang informasi mengenai fasilitas hotel beserta dengan jam operasionalnya dan meminta tamu menginstal aplikasi hotel untuk melihat seluruh fasilitas hotel maupun *product* yang dijual hotel. Kenyataannya *Guest service agent* tidak menginformasikan tamu untuk menginstal aplikasi hotel Le Grande Bali Uluwatu yang digunakan untuk memudahkan tamu dalam melihat fasilitas, memesan makanan, menghubungi *guest service agent* dan aktifitas lainnya yang ada di hotel, hal ini terjadi karena *guest service agent* seringkali mendapat penolakan dari tamu ketika diminta untuk menginstal aplikasi sehingga *guest service agent* menjadi malas untuk meminta tamu untuk menginstal aplikasi. Sehingga tamu tidak mendapatkan informasi yang lengkap mengenai hotel.
- 12) *Guest service agent* seharusnya memanggil *bellboy* untuk mengantarkan tamu ke kamar. Senyatanya *guest service agent* memanggil *bellboy* untuk mengantarkan tamu ke kamar dengan menginformasikan nomor kamar kepada *bellboy* dengan pelan sehingga tamu akan lebih mudah menuju ke kamar karena sudah diantarkan oleh *bellboy*.
- 13) *Guest service agent* seharusnya mengucapkan semoga tamu menikmati masa tinggal yang menyenangkan bersama kami di Hotel Le Grande Bali Uluwatu dan selamat beristirahat kepada tamu. Senyatanya *guest service agent* mengucapkan selamat beristirahat kepada tamu dengan menyebutkan nama tamu dan menginformasikan kepada tamu apabila perlu bantuan silahkan menghubungi *receptionist* dengan menekan angka 0 dari telepon kamar atau bisa melalui aplikasi hotel Le Grande sehingga tamu akan merasa senang dengan keramahtamahan dan merasa sangat terbantu dengan *guest service agent*.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan analisis data pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa secara umum prosedur penanganan *check-in* tamu FIT di Hotel Le Grande Bali Uluwatu belum sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Dari 13 *standard operating procedure* yang diterapkan ada 9 *standard operating procedure* yang sudah sesuai dan 4 *standard operating procedure* yang belum sesuai. Dapat dilihat secara spesifik sebagai berikut:

- a. *Guest Service Agent* seringkali lupa untuk menawarkan *welcome drink* kepada tamu saat *check-in* sehingga pelayanan yang diberikan kurang maksimal dan membuat tamu merasa kecewa.
- b. *Guest Service Agent* terkadang lupa mengembalikan *ID card* tamu setelah selesai disalin, hal ini dapat menyebabkan *ID card* tamu hilang sehingga tamu merasa GSA tidak profesional dan menimbulkan *complaint*.
- c. *Guest Service Agent* seringkali keliru dalam memberikan kupon sarapan kepada tamu yang tidak memesan kupon sarapan dan mengakibatkan kesalahpahaman dengan tamu dan dapat menimbulkan *complaint*.
- d. *Guest Service Agent* seringkali lupa meminta tamu untuk menginstal aplikasi Le Grande saat tamu *check-in* hotel sehingga tamu tidak mendapatkan informasi yang lengkap mengenai hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin dan Beni Ahmad. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Agusnawar, Amd., Par. (2014). *Resepsionis Hotel*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Andri. 2019. Sistem Koordinasi Kerja Front Office Department Dalam Penanganan Check-In di Allium Batam Hotel. *Jurnal Online Mahasiswa*. Diakses pada 25 Juni 2022 <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/view/20695>
- Bagyono. (2008), *Teori dan Praktik Hotel Front Office*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Bagyono dan Agus Sambodo. (2006). *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*. CV.Andi Offset. Yogyakarta.
- Devito, Joseph A. (1997). *Komunikasi antar Manusia*, Edisi kelima, Professional Books, Jakarta
- Faisal.2017. Peranan Guest Service Agent Dalam Melayani Tamu Check In dan Check Out di Front Office Department Hotel Emerald Garden Medan. *Repository Institusi Universitas Sumatera Utara*
- Gabriele. (2018). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Di Departemen Front Office Hotel Solo Parogan. *Artikel Ilmiah Jurnal Agora*, 6 (1), 1-10. Dipetik Juli 13, 2021, <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/6499>
- Kasavana, M. L. and Brooks, R. M. (1995), *Front Office Procedures. 4thed, Educational Institute*
- Komar. (2014). *Hotel Management (Management Perhotelan)*. Jakarta: PT.Grasindo
- Miles, M.B, Huberman,A.M. (2014). *Qualitative Data Analysis*, Edition 3. USA: Sage Publication. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI Press.
- Moleong, Lexy J. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Nazir.M. (1999). *Metode Penelitian*, Cetakan Keempat. Ghalia Indonesia, Jakarta
- Sihite, R. (2006). *Tourism Industry*, Surabaya. SIC

Sugiono. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D* Bandung: Alfabeta. CV.

Sukmadinata. (2007). *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta. Rosdakarya