

PROSEDUR PENERIMAAN TAMU *INDIVIDUAL CHECK-IN* OLEH PETUGAS PENERIMAAN TAMU DI HOTEL THE RITZ CARLTON NUSA DUA BALI

Ni Wayan Windya Fridajuniari¹, Ni Luh Putu Sri Widhiastuty^{1*},
I Ketut Budiassa¹

¹Fakultas Bisnis dan Pariwisata, Universitas Triatma Mulya

*Corresponding author: sri.widhiastuty@triatmamulya.ac.id

Abstract

The purpose of this study was to determine the procedure of reception officers in handling individual check-in guests and the obstacles faced by reception officers in handling individual check-ins so that it can be seen the efforts made by reception officers in handling individual check-in guests. This research uses data collection techniques in the form of interviews, observation, and documentation with qualitative descriptive data analysis techniques. What should be known is the procedure for the reception staff in handling individual check-in guests so that it can be seen the procedures for the reception staff in handling individual check-in guests by presenting the results of interviews, observations and documentation, it can be concluded that the procedures for reception officers are very influential in handling individual check-in guests.

Keywords: Reception Officer, Front Office, Individual Check-In Guest Handling Procedure.

Pendahuluan

Pulau Bali salah satu tujuan tempat wisata para wisatawan mancanegara dengan adat istiadat, seni, dan budaya yang ada di Bali mampu menarik para wisatawan untuk berkunjung ke Bali. Meningkatnya kunjungan wisatawan ke Bali, sejalan juga dengan meningkatkan kebutuhan akan akomodasi untuk menunjang wisatawan selama berlibur di Bali. Salah satu sarana akomodasi yang wilayah yang paling terdampak pandemi dikarenakan ekonomi Bali sangat bergantung pada dunia pariwisata. Pada awal tahun 2020 virus Corona (*Covid 19*) mulai masuk ke Indonesia. Virus Corona (*Covid 19*) berdampak ke semua sektor, khususnya pada sektor pariwisata. Bali menjadi perekonomian yang sempat tersedat dengan tetap menerapkan protokol kesehatan selama melakukan kegiatan di era *New Normal*. Namun seiring berjalannya waktu pemerintah mulai menerapkan *new normal*, mengembalikan aktivitas masyarakat guna menggerakkan perekonomian masyarakat. Dengan demikian, antusiasme wisatawan berkunjung ke Bali perlahan membaik.

Mengingat hotel dikelola secara komersial maka penyediaan akomodasi itu mesti mengutamakan kenyamanan tamu. Untuk mencapai keberhasilan usaha tersebut pengelola harus terus meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan secara seimbang. Salah

satu hotel berbintang lima di kawasan Nusa Dua Bali, Ritz Carlton juga mengupayakan kepuasan pelanggan melalui layanan prima. Hotel ini memiliki daya tarik keindahan pantai berpasir putih dan pesona *sunrise* di pagi hari. Salah satu hotel berbintang di kawasan Nusa Dua yaitu Hotel The Ritz Carlton Bali. The Ritz Carlton Bali yang terletak di Jalan Raya Nusa Dua Selatan Lot. III, Sawangan, Nusa Dua, Bali. Hanya 30 menit (20km) dari Bandara Internasional Ngurah Rai kearah Selatan, dan jauh dari keramaian kota. Hotel The Ritz-Carlton merupakan hotel berbintang lima memiliki beberapa fasilitas yang disediakan untuk para tamu baik fasilitas kamar maupun fasilitas pendukung lainnya. Hotel ini juga mempunyai beberapa departemen salah satunya yaitu Departemen Kantor Depan.

Kantor Depan adalah cermin dari kualitas hotel yang akan pertama kali dinilai tamu saat memasuki suatu hotel, untuk itu kesiapan, kesigapan, ketepatan serta kemampuan semua karyawan di *front office department* dalam menjalankan fungsi tugas dan tanggung jawabnya sangatlah menentukan dalam memberikan kesan baik maupun kurang baik atau buruk pada para tamu hotel, sebelum para tamu tersebut mendapatkan pelayanan dan pengalaman yang lainnya saat mereka datang untuk menginap maupun sekedar berkunjung di suatu hotel. Di Hotel The Ritz Carlton Bali, ada beberapa kendala yang sering muncul pada saat proses *check-in* dan *check-out* di The Ritz-Carlton Bali misalnya kecepatan dan ketepatan bekerja dari *reception*, keterlambatan pemberian kamar pada saat proses *check-in* yang tidak sesuai waktu *check-in*, antrian panjang para tamu saat melakukan *check-in* yang sering terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan oleh tamu. Pada saat dilakukan observasi di Hotel The Ritz Carlton Bali pada *Front Office department*, terdapat beragam keluhan yang datang dari tamu seharusnya dapat ditindak lanjuti oleh pihak hotel khususnya *staff front office department*. Adapun masalah atau keluhan yang sering di hadapi di Hotel The Ritz Carlton Bali adalah kinerja pelayanan dalam menangani tamu oleh *front office staff* pada saat *check-in*. Penelitian ini mengkhususkan penanganan pada prosedur penerimaan tamu individual check in oleh petugas penerimaan tamu di Hotel The Ritz Carlton Nusa Dua, Bali. Penelitian mengungkap tiga masalah penelitian terkait prosedur penerimaan tamu individual check in oleh petugas penerimaan tamu, hambatan yang dihadapi serta upaya yang dilakukan petugas penerimaan tamu dalam menangani hambatan-hambatan yang dihadapinya dalam menangani tamu *individual check-in* di Hotel The Ritz Carlton Nusa Dua Bali.

Landasan Teori

Kantor Depan adalah departemen yang menangani tamu yang akan menggunakan kamar, mulai dari reservasi, penyambutan (*welcoming*), tamu datang (*arrival*) sampai tamu meninggalkan hotel (*departure*) (Adi Soenarno.2001). *Front Office* merupakan salah satu departemen atau bagian yang langsung memberikan pelayanan kepada tamu. Bagian-bagian dari kantor depan yaitu (1) *Reception section*, bertugas menangani kedatangan tamu *check-in* sampai *check-out*, baik menangani tamu dengan reservasi atau tanpa reservasi (*walk-in guest*) dan menangani tamu pindah kamar (*room change*); (2) *Reservation section*, memiliki tugas untuk memperlancar operasional dan administrasi dibagian pemesanan kamar; (3) *Telephone Operator section*, yang memiliki tugas untuk menerima telepon, menyambungkan telepon dan mencatat pesan tamu; (4) *Bellboy section* memberikan pelayanan umum kepada tamu yang ada di *lobby* (*check-in*, *check-out*, *order taxi*); (5) *Information section*, memberikan informasi kepada tamu mengenai kota, tempat wisata yang terdekat, tempat *shopping*, dan semua menyangkut daerah tersebut maupun daerah luar; (6) *Front Cashier section* yang menangani rekening transaksi pembayaran dari tamu sebelum mereka meninggalkan hotel (Agusnawar, 2002:1) Petugas Penerimaan Tamu (*Receptionist*) Ada beberapa petugas pada masing-masing bagian kantor depan salah satunya adalah *receptionist*, yang memiliki tanggung jawab dalam

menangani registrasi tamu (*check in*), memberikan pelayanan sebelum tamu menginap serta menangani *check-out* tamu beserta pembayarannya (Agustinus Darsono, 1999).

Tugas dan Tanggung Jawab *Receptionist* adalah sebagai berikut: (1) menyambut tamu tiba; (2) memproses pendaftaran tamu; (3) mempersiapkan kedatangan tamu dan menentukan kamar untuk tamu; (4) menangani kunci kamar tamu; (5) menjawab telepon dengan cepat dan ramah; (6) menangani permintaan tamu selama menginap di hotel; (7) berkoordinasi dengan bagian lain untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu; (8) menyambut tamu yang datang dan memberikan informasi serta arahan terkait kunjungannya; (9) melayani keluhan dari pelanggan; (10) mengelola arsip yang berhubungan dengan resepsionis dan melakukan kegiatan administrasi sederhana (Bagyono. 2003: 95). Pengertian 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”. (Sujatno 2006), sementara prosedur adalah urutan langkah-langkah atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan, dimana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, dimana melakukannya, dan siapa yang melakukannya. (Ida Nuraida 2008:35). Penanganan adalah pelaksanaan, cara, hal, atau hasil kerja menangani (Kamus Umum Bahasa Indonesia 2001:1425). Proses *Check-in* merupakan bagian awal dalam urutan pelayanan tamu. Sebelum menginap tamu memang harus melakukan *check-in* terlebih dahulu. Metode *check-in* ini ada bermacam-macam. Ada yang konvensional seperti *check-in* pada umumnya, dimana setelah tiba di lobi tamu akan di sambut oleh *doorman*, *bell man* dan *guest relation officer*. Tamu akan menuju ke *receptionist counter*. Disana tamu disambut hanya dan ditanya apakah sudah melakukan reservasi. Proses *check-in* akan berlangsung, di mana tamu mengisi *registration card* dan membubuhkan tanda tangannya, menyerahkan deposit atau barang yang menunjukkan identitas tamu, paspor, kartu tanda penduduk atau surat ijin mengemudi. (Soenarno 2006).

Standard Operating Procedure pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas- fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi yang merupakan anggota organisasi agar berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis. Menurut Tambunan (2013: 86) SOP *check-in* terdiri atas 15 langkah berikut.

1. sambut tamu yang datang dengan muka ceria, seyum, dan ucapkan salam selamat datang dan tawarkan bantuan;
2. karena tamu sudah memesan kamar sebelumnya maka tanyakan nama tamu dan bila sudah tahu ambil *expected arrival list* atau *reservation slip*, lalu ulangi data tamu tersebut yang ada *expected arrival list* dan tanyakan kembali apakah pesannya tetap seperti semula;
3. persilahkan tamu mengisi registrasi disertai dengan pena jelaskan pada tamu untuk pengisian registrasi, (karena tamu sudah memesan anda dapat meminta tamu untuk menandatangani saja atau meminjam data pengenalan);
4. tandai *Expected arrival list* ‘V’ dibelakang nama tamu sebagai bukti bahwa tamu telah tiba, ambil room key, siapkan kartu tamu dan *meal coupon*;
5. setelah tamu selesai mengisi registrasi, periksa apakah ada informasi informasi yang belum diisi atau tidak, bila ada tanyakan saat itu juga
6. lengkapi registrasi yaitu, nomor kamar, jumlah orang, harga kamar, tanggal *check-in* dan *check-out* serta tanda tangan anda;
7. tanyakan mengenai cara pembayaran;
8. beri tahu informasi singkat tentang pelayanan dan fasilitas yang dimiliki hotel;

9. ulangi data data tamu yang ada di *guest card*, dan jelaskan fungsi dari *guest card*, *mealcoupon*, *room key*;
10. panggil petugas *bellboy*, perintahkan untuk mengantarkan tamu dan serahkan *guest card*, *meal coupon* dan *room key*;
11. jangan lupa mengucapkan selamat beristirahat;
12. hubungi *housekeeping* bahwa kamar tersebut *check-in*;
13. setelah tamumeninggalkan *counter* lakukan pekerjaanadministrasi seperti melengkapi registrasi, membuka *guest bill* bersamaan dengan *guest slip* serta memasukkan data pada *arrival book*;
14. kirim *guest bill* beserta *registration* dan *voucher* atau *guaranteed letter* (kalau ada) ke kasir kantor depan.

Menurut Suadi (1998) SOP menangani Tamu *Individual Check-in* terdiri atas 5 langkah berikut.

1. memberisalam atau *greeting*. Tamu pertama kali di sambut oleh *door man* atau *door girl* dan di bukakakan pintu, tamu akan diarahkan ke *security check* untuk mengecek barang bawaan apabila tamu membawa benda tajam atau hal-hal yang tidak diinginkan masuk ke hotel. Barangbawaan tamu akan langsung di tangani oleh *bellboy*, dan tamu akanmendapatkan *luggage tag* untuk mengkonfirmasi barang tamu. Setelah mengkonfirmasi barang tamu *bellboy*akan langsung menghantarkan tamu ke meja *front desk* untuk melakukan proses *check-in* selanjutnya. Setiap petugas penerimaan tamu di hotel The Ritz Carlton Bali harus melakukan *greeting*dengan ramah dan sopan kepadatamu ketika tamu sudah masuk kedalam hotel dengan cara berdiri tegak sambil tersenyum dan mengucapkan “selamat pagi/siang/malam bapak/ibu, Selamat datang diThe Ritz Carlton Bali, ada yang bisa saya bantu?”. Salam tersebut memiliki arti sebagai salam dengan setulus dan sepuh hati kepada setiap tamu yang datang agar tamu merasa nyaman menginap diHotel The RitzCarlton Bali;
2. memastikan tamu sudah atau belum memiliki reservasi. Setelah tamu disambut, kemudian petugas penerimaan tamu baru memulai percakapan dengan bertanya kepada tamu sudah atau belum reservasi karena pertanyaan ini wajib untuk ditanyakan, apabila tamu sudah reservasi lalu *receptionist* mengecek nama tamu tersebut didalam sistem komputer pada daftarreservasi *guest* kemudian *receptionist*memastikan *registration card*telah di siapkan serta data pendukung lainnya seperti *depositvoucher*, *voucher breakfast*dan kunci kamar. Namun apabila tamu belumreservasi maka lakukan *up salling*(menjual) dan menjelaskan secara detail tentang *type*kamar, harga kamar, serta fasilitas yang di dapat;
3. meminta identitas tamu. Meminta identitas tamu dengan sopan setelah petugas penerimaan tamu melakukan *up salling* atau mengetahui bahwa tamu sudahreservasi, identitas tamu yang diminta *receptionist* seperti kartu tanda penduduk(KTP), *pasport*, nomor telephone, *email*.Ini adalah hal yang utama ketika tamu akan *check-in* karena identitas tamu sangat berguna untuk diisi di *registration card*sebagai bukti tamu tersebut sudah*check-in*dan akan dijadikan rekapan tamu yang pernah datang menginap di The Ritz Carlton Bali; (4)Menyiapkan dan mengisi *registration card*,
4. menyiapkan atau *print outregistration card* kemudian mulai mencatat atau mengisi data sesuai dengan identitas yang telah diberikan tamu secara detail agar tidak terjadi kesalahan, setelah identitas tamu telah dimasukan di *registration card*, kemudian *receptionist* meminta tanda tangan tamu yang berarti tamu telah mengkonfirmasi bahwa data yang telah dimasukkan kedalam *registration card* tersebut sudah benar. Sebelum ditanda tangani oleh tamu *receptionist* memberi tahukan informasi tentang “*smokingpenalty*” apabila tamu melanggar aturan tersebut akan dikenakan denda jika tamu telah mengerti dan menyetujui aturan tersebut barulah *registration card*tersebut

- ditanda tangani oleh tamu, agar tidak ada kesalahpahaman ketika proses *check-in*. Lalu *registration card* tersebut difotocopy untuk bukti *check-in* atau untuk diarsipkan;
5. menjelaskan kembali *registration card*. Menjelaskan kembali *registration card* kepada tamu yang telah diisi sebelumnya yaitu tanggal menginap, tanggal *check out*, lama menginap, jumlah tamu yang akan menginap, *type* kamar, harga kamar, nama tamu, alamat tamu, nomor handphone, email dan identitas tamu lainnya. Hal ini sangat penting karena dengan menjelaskan kembali apa yang telah dikonfirmasi sebelumnya akan membuat tamu untuk mengingatnya;
 6. meminta pembayaran pada tamu. Setelah semua proses administrasi selesai, lalu meminta pembayaran pada tamu dengan menawarkan pembayaran *card* atau *cash* sesuai dengan harga yang telah dikonfirmasi, jika tamu tersebut memesan kamar melalui online travel agent (OTA) tamu hanya membayar deposit *incidental* saja dan tamu akan membayar kamar sesuai harga yang ditetapkan pada saat proses *check-in* di hotel. Tetapi jika tamu memesan kamar bukan melalui online travel agent (OTA) tamu harus membayar kamar sesuai dengan harga yang telah ditetapkan sebelumnya sekaligus membayar *deposit incidental* yang uangnya akan dikembalikan ketika *check-out*;
 7. menyiapkan *deposit voucher*. Menyiapkan *deposit voucher* atau bukti pembayaran tamu lalu mengisi nominal harga yang telah ditetapkan, memberikan *deposit voucher* tersebut pada tamu sebagai tanda pembayaran yang sah bahkan sebagai bukti ketika akan mengambil uang deposit *incidental* ketika *check-out* dan petugas penerimaan tamu juga menyimpan untuk rekapan yang akan disatukan dengan *registration card*;
 8. menyiapkan kunci kamar. Menyiapkan kunci kamar yang telah di *charge* melalui mesin sesuai dengan nomor kamar atau pesanan dan dalam waktu menginap tamu agar bisa digunakan tamu ketika akan masuk ke dalam kamar beserta *key holder* yang didalamnya akan dituliskan nomor kamar dan *password wifi* yang akan memudahkan tamu untuk mengetahui nomor kamar dan menggunakan internet akses sebagai salah satu fasilitas hotel; memasukkan data tamu ke *system*. Memasukkan data tamu ke dalam sistem komputer terlebih dahulu sesuai dengan pesanan tamu kemudian nama dan data lainnya. tamu tersebut akan masuk di sistem pada daftar *resident* atau list nama-nama tamu yang sudah *check-in* pada hari itu. Hal ini dilakukan sebelum memberikan kunci kamar;
 9. memastikan kamar bersih atau siap jual. Sebelum menyerahkan kunci kamar pada tamu, *receptionist* harus konfirmasi ulang kepada department *housekeeping* untuk memastikan bahwa kamar tersebut sudah benar-benar bersih dan siap untuk ditempati. Agar pada saat tamu sudah memasuki dan menetap di kamar, tamu merasa nyaman;
 10. memberikan kunci kamar. Dengan menjelaskan beberapa informasi setelah proses *check-in* telah selesai, *receptionist* segera memberikan kunci kamar beserta *key holder* yang bertuliskan nomor kamar dan *password wifi* beserta *voucher breakfast* sambil menjelaskan beberapa informasi yang harus tamu ketahui seperti posisi *lift*, nomor kamar, posisi kamar, jam *breakfast* dan fasilitas yang didapat dengan jelas supaya tamu bisa mengerti. Lalu tamu akan langsung dihantarkan ke kamar oleh *bellboy*. Petugas penerimaan tamu akan memperkenalkan *bellboy* yang bertugas mengantarkan tamu ke kamar.

Metode Penelitian

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini yakni data kualitatif sebab semua data yang diperoleh pada penelitian ini dinyatakan dalam uraian atau keterangan, sedangkan sumber datanya yaitu data primer dan data sekunder. Instrumen Penelitian pada penelitian

yaitu daftar observasi (*check list observation*), alat tulis, buku untuk mencatat temuan saat mengadakan observasi, Hp (*hand phone*) untuk merekam saat wawancara dan mengambil foto-foto saat observasi daftar pertanyaan.

Hasil dan Pembahasan

- A. Standar Operasional Prosedur Penanganan Tamu *Individual Check-in* di Hotel The Ritz Carlton Bali menurut Brand Standard Audit (BSA) di Hotel The Ritz Carlton Bali dilaksanakan dalam 14 langkah berikut.
- 1) Seorang petugas penerimaan tamu menyambut tamu dengan hangat. Memberikan salam kepada tamu dengan mengucapkan “Good morning welcome to The Ritz Carlton Bali, How May I Assist You?”;
 - 2) Enter check-in agent name: Memeriksa nama tamu yang akan check- in; Mention the name of the guest when giving greeting: Menyebut nama tamu pada saat memberikan salam;
 - 3) Check-in information is correct: Memberikan informasi check-in yang benar; Length of check-in experience meets standars for 8 minutes: lama penanganan tamu pada saat check-in memenuhi standar selama 8 menit;
 - 4) Assign correct room type: Memberikan informasi tipe kamar yang benar; Room key presentation meets standars (Presentasi kunci kamar memenuhi standar); Guest room keys and key packets meet standars (Kunci kamar dan paket kunci kamar memenuhi standar);
 - 5) Room number provide and explain cleary (Nomor kamar disediakan dan dijelaskan dengan jelas);
 - 6) Internet assistance offered at check-in (Menawarkan bantuan internet pada saat check-in);
 - 7) Delays in check-in were not excessive (Penundaan proses check-in tidak berlebihan);
 - 8) Facilitates luggage assistance and escort to guest room (Memfasilitasi bantuan bagasi dan mengantarkan ke kamar tamu);
 - 9) Owns and resolve guest’s requests and opportunities immediately (menyelesaikan permintaan tamu dengan segera);
 - 10) Uses appropriate verbiage and shows genuine concert (Menggunakan kata-kata yang tepat dan menunjukkan perhatian yang tulus);
 - 11) Do not refuse guest requests without offering alternatives (Tidak menolak permintaan tamu tanpa menawarkan alternatif);
 - 12) Anticipates guest need (Mengantisipasi kebutuhan tamu);
 - 13) Further assistance to the guest, warm and sincere closing offered and appreciation demonsrated (Menawarkan bantuan lebih lanjut kepada tamu, penutupan yang hangat dan halus ditawarkan);
 - 14) Provides a warm farewell and fulfills guest expectations (Memberikan perpisahan yang menyenangkan dan memenuhi harapan tamu).
- B. Berdasarkan hasil observasi, prosedur penerimaan tamu individual *check-in* di Hotel The Ritz Carlton Bali dilakukan dalam 18 langkah berikut.
- 1) Petugas penerimaan tamu memeberikan salam kepada tamu dengan mengucapkan “Good morning welcome to The Ritz Carlton Bali, how may Iassist you?”
 - 2) Petugas penerimaan tamu memeriksa nama tamu yang akan *check-in*, untuk memastikan kebenaran tamu yang akan *check-in*.
 - 3) Petugas penerimaan tamu menyebutkan nama tamu pada saat memberi salam, agar merasa lebih akrab kepada tamu..
 - 4) Petugas penerimaan tamu memberikan informasi *check-in* yang benar, untuk

- memastikan tamu yang *check-in* identitasnya lengkap.
- 5) Lama penanganan tamu pada saat *check-in* memenuhi standar selama 8 menit.
 - 6) Petugas penerimaan tamu memberikan informasi tipe kamar yang benar, agar tamu yang menginap mengetahui fasilitas apa saja yang di dapatkan di kamar.
 - 7) Presentasi kunci kamar memenuhi standar.
 - 8) Kunci kamar dan paket kunci memenuhi standar.
 - 9) Petugas penerimaan tamu memberikan nomor kamar yang sudah disediakan dan dijelaskan dengan jelas, agar tamu yang menginap mengetahui letak kamar.
 - 10) Petugas penerimaan tamu menawarkan bantuan internet pada saat *check-in*, petugas penerimaan tamu biasanya menawarkan bantuan internet kepada tamu jika tamu mengalami kesusahan pada saat mengakses internet.
 - 11) Penundaan *check-in* tidak berlebihan.
 - 12) Petugas penerimaan tamu memfasilitasi bantuan bagasi dan menghantarkan ke kamar tamu.
 - 13) Petugas penerimaan tamu menyelesaikan permintaan tamu dengan segera.
 - 14) Petugas penerimaan tamu menggunakan kata-kata yang tepat dan menunjukkan perhatian.
 - 15) Petugas penerimaan tamu tidak menolak permintaan tamu tanpa menawarkan alternatif.
 - 16) Petugas penerimaan tamu mengantisipasi kebutuhan tamu.
 - 17) Bantuan lebih lanjut ditawarkan kepada tamu penutupan yang hangat dan halus ditawarkan.
 - 18) Petugas penerimaan tamu memberikan perpisahan yang menyenangkan dan memenuhi harapan tamu.
- C. Hambatan yang dihadapi dalam penerimaan menangani tamu *individual check-in* di Hotel The Ritz Carlton Bali terdiri atas 3 hambatan berikut.
- 1) Hambatan mengenai passport tamu yang ditahan oleh pihak imigrasi. Pada saat melakukan *check-in* di hotel tamu tidak bisa menunjukkan *passport* sebagai tanda bukti identitas diri, karena *passport*nya ditahan oleh imigrasi. karena ada kendala sepertimuncul permasalahan terkait data yang tidak sesuai.
 - 2) Hambatan mengenai *nomor of pax* (jumlah tamu yang menginap) yang tidak sesuai dengan jumlah tamu yang dipesankan kamar. Itu akan menjadi masalah karena petugas penerimaan tamu akan mengkonfirmasi ulang dengan meminta kepada tamu uang *extra additional charge* yang harus dibayarkan, tetapi biasanya tamu tidak mau membayar uang *extra additional charge* tersebut. Uang *extra additional charge* tersebut dibayarkan ketika, tamu yang akan menginap melebihi kapasitas kamar.
 - 3) Hambatan mengenai deposit tamu selama menginap di hotel. Saat ditagih *deposit* bagi tamu tersebut tidak memiliki *credit card*, maka petugas meminta *deposit card* atau *cash* kepada tamu untuk *deposit incidental*. *Deposit incidental* adalah *deposit* yang ditaruh oleh tamu untuk biaya-biaya lain selain biaya kamar. Jika tamu memakai *credit card* untuk membayar *deposit*, jumlah *deposit* yang dibayarkan akan dikembalikan pada saat *check-out*. Jika tamu tidak memiliki *credit card* hanya mempunyai *debit* dan tidak mempunyai uang *cash* itu akan menyulitkan tamu pada saat *check-out*, karena jumlah *deposit* tamu ditahan dan butuh waktu 1 bulan untuk pengembaliannya.
- D. Upaya menangani hambatan yang dihadapi dalam menangani tamu *individual check-in* di The Ritz Carlton Bali dilakukan dengan 3 cara berikut.
- 1) Upaya yang dilakukan mengenai passport tamu yang ditahan pada saat melakukan *check-in* di hotel dengan menyerahkan fotocopy passport dan surat pernyataan dari

imigrasi bahwa *passport* sedang ditahan. Setelah tamu mendapatkan surat pernyataan dari kantor imigrasi proses *check-in* baru akan bisa dilanjutkan.

- 2) Untuk *nomor of pax* (jumlah tamu yang menginap) yang tidak sesuai dengan tamu datang maka petugas penerimaan tamu akan memberitahukan kepada tamu bahwa akan tetap kena *extra additional chareg* atau tamu disarankan untuk memesan kamar baru. Petugas penerimaan tamu juga akan menjelaskan pemesanan kamar tamu dan regulasinya sehingga tamu bisa mengerti.
- 3) Untuk deposit tamu selama menginap di hotel bagi tamu tidak memiliki credit card, disarankan menarik uang tunai melalui mesin penarikan uang tunai. Ketika tamu sudah memiliki uang cash tamu bisa membayarkan depositnya. Jadi pada saat tamu check-out uang deposit yang tamu miliki bisa dikembalikan tanpa menunggu *refund* dari debit card selama 1 bulan.

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan atas permasalahan yang diajukan dapat ditarik 3 simpulan berikut.

- 1) Prosedur penanganan tamu yang dilaksanakan oleh petugas penerimaan tamu sudah sesuai dengan SOP yang ditetapkan. Hal terjadi karena manajemen terkadang memberikan training yang dilakukan langsung pada saat staff yang bertugas. Training tersebut untuk standar operasional prosedur yang perlu ditingkatkan.
- 2) Hambatan yang dihadapi dalam menangani tamu individual check-in di Hotel The Ritz Carlton Bali terkait *passport* tidak dibawa tamu melainkan ditahan oleh pihak imigrasi, karena ada kendala data yang tidak sesuai, jumlah tamu yang check in melebihi pesanan dan deposit bagi tamu yang tidak membawa credit card.
- 3) Upaya yang diambil adalah meminta fotocopy *passport* dari tamu jika *passport* ditahan pihak imigrasi, dan surat pernyataan dari imigrasi, mengenakan *extra additional charge* atau tamu disarankan untuk membuka kamar baru, dan jika tamu tidak memiliki credit card disarankan mengambil uang cash dari debit card yang dimiliki tamu karena hotel memiliki mesin penarikan uang tunai.

Saran

Berdasarkan pembahasan dan simpulan di atas maka penulis memberikan saran agar penerapan SOP di Hotel The Ritz Carlton Bali telah diterapkan dengan cukup baik namun harus ditingkatkan lagi karena ada beberapa poin yang belum maksimal diterapkan oleh seorang petugas penerimaan tamu pada saat proses check-in. Dalam mengenai nomor of pax (jumlah tamu yang menginap) yang tidak sesuai dengan jumlah tamu yang akan menginap di hotel. Petugas penerimaan tamu sebaiknya menyarankan agar tamu membuka kamar baru. Yang seharusnya dilakukan mengenai deposit tamu selama menginap di hotel sebaiknya petugas penerimaan tamu menyarankan tamu untuk mengambil uang *cash* dari *debit card* yang dimiliki tamu karena hotel memiliki mesin penarikan uang tunai.

Daftar Pustaka

- Adi Soenarno, 2006. Front Office Management, Yogyakarta: Andi
Adi Soenarno. 2001. Pengertian kantor depan. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
Handika H.P. 2010. Pengertian Keluhan Tamu. Yogyakarta: Penerbit Andi.
Handika H.P. 2010. Pengertian Keluhan Tamu. Yogyakarta: Penerbit Andi
Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi ketiga. Jakarta: Balai Pustaka,
Manurung, Heldin dan Trizno Tarmoezi (2002), Hotel Front Office.edisi pertama. Jakarta: Kesaint Blanc.
Martin (1991:45) Pengertian Reception Section. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Moekijat. 2008. Pengertian Standar Operasional Prosedur. Yogyakarta.
- Nuraida, Ida. 2008. Pengertian Prosedur, kumpulan Artikelku: Jakarta.
- Poerwadarminta. 2003. Pengertian Peranan. Yogyakarta.
- Purwanto. 2009. Front Office Kantor Depan. Yogyakarta: Grafindo.
- Sambodo.2005. Pengertian Hotel.Jakarta: JobSdb.
- Sugiarto, Agus. 2004. Pengertian Hotel. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiarto. 1999. Operasional kantor depan hotel. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.