

EKSPERIMEN STANDAR PENANGANAN *CHECK IN* TAMU EKSPATRIAT PADA *RECEPTION* DI HOTEL

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Dalam Menyelesaikan
Program Diploma III



Oleh:

AUDY AZANI
NIM: 201923395

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DIVISI KAMAR
JURUSAN HOSPITALITI
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG
2022**

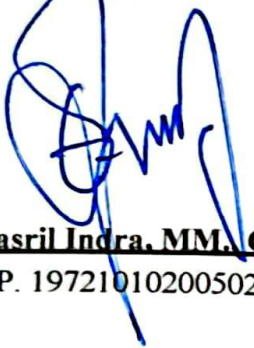
LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL TUGAS AKHIR/PROYEK AKHIR

**“EKSPERIMEN STANDAR PENANGANAN *CHECK IN* TAMU
EKSPATRIAT PADA RECEPTION DI HOTEL”**

NAMA : Audy Azani
NIM : 201923395
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN DIVISI KAMAR
JURUSAN : HOSPITALITI

Pembimbing Utama,



Dasril Indra, MM, CHE
NIP. 197210102005021001

Pembimbing Pendamping,

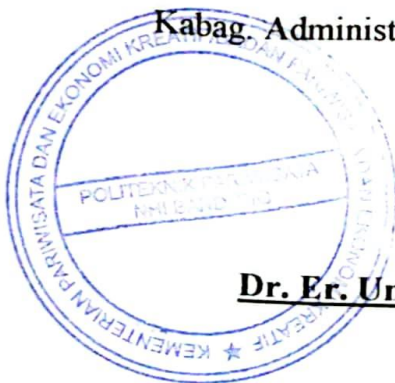


Wanti Arum Wanti, S.Sos, MM, Par.
NIP. 196508141997032002

Bandung, 28 Juni 2022

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,



Dr. Er. Ummi Kalsum, MM, Par., CHM., CHRMP.
NIP. 19730723 199502 2 001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Audy Azani
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 08 November 2000
NIM : 201923395
Program Studi : Manajemen Divisi Kamar
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul: ***“EKSPERIMEN STANDAR PENANGANAN CHECK IN TAMU EKSPATRIAT PADA RECEPTION DI HOTEL”*** ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 28 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,

M

SEPULUH RIBU RUPIAH
1000
METERAL TEMPEL
08BF8A1X850630599

Audy Azani
NIM : 201923395

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan penyertaanNya dan hikmatNya sampai saat ini sehingga proses pengerjaan Proposal Usulan Penelitian yang penulis beri judul “*EKSPERIMEN STANDAR PENANGANAN CHECK IN TAMU EKSPATRIAT PADA RECEPTION HOTEL*”. dapat berjalan dengan lancar dan selesai tepat pada waktunya sebagai salah satu syarat kelulusan untuk menempuh Program Studi Diploma III Manajemen Divisi Kamar di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Selama proses pengerjaan penulis dibantu, dibimbing dan diberikan nasihat kepada pihak-pihak yang bersangkutan sehingga penulis dapat mentuntaskan Tugas Akhir dengan tepat waktu dan benar. Maka dari itu, Penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Dr. ER Ummi Kalsum, M.M.Par., CHM.,CHRMP selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Ibu Dr. Lien Maulina, M.Pd., CHE selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Ibu Eka Nuraisah Rosiana, selaku Ketua Program Studi Manajemen Divisi Kamar Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
5. Bapak Dasril Indra, S.IP., MM., CHE selaku pembimbing I yang telah membantu memberikan motivasi dan banyak saran yang membangun dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Ibu Wanti Arum Wantu, S.Sos., MM.Par. selaku pembimbing II yang telah memberikan saran tambahan dan memperbaiki penulisan penyusunan Tugas Akhir penulis.
7. Seluruh dosen prodi Manajemen Divisi Kamar Politeknik Pariwisata NHI Bandung yang telah memberikan ilmu dan dukungan untuk penulis.
8. Ibu Nurmala sebagai orang tua yang memberi semangat dan dukungan dari berbagai aspek selama saya melakukan proses pengerjaan Tugas Akhir
9. Kakak Penulis yaitu Andre Ramadhani yang selalu ada untuk menghibur dan memberikan dukungan kepada penulis saat proses penyusunan Tugas Akhir.
10. Teman – teman Red Alpha 2019 yang telah berjuang bersama-sama dalam 3 tahun masa kuliah di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

11. Kepada sahabat dekat penulis yaitu Babi Hitam, dan Mugiwara yang telah memberikan semangat dan dukungan selama proses penyusunan Tugas Akhir.
12. Kepada sahabat dekat penulis di Executive Club 29 Team terkhusus Safira, Sansan, Irwan, Mare dan Jumbo yang telah memberikan semangat dan dukungan selama penyusunan Tugas Akhir ini.
13. Dan semua pihak yang telah mendukung yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu penulis banyak mengucapkan terimakasih.

Akhir kata penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam hal penulisan Tugas Akhir ini. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran membangun sebagai suatu langkah untuk bahan perbaikan yang lebih baik lagi kedepannya dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Atas perhatian pembaca, penulis mengucapkan banyak terimakasih

Bandung, April 2022

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN MAHASISWA	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.5 Pendekatan dan Teknik Pengumpulan Data	14
1.5.1 Pendekatan Pengembangan Produk.....	14
1.5.2 Prosedur Pendekatan Pengembangan Produk.....	14
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data.....	15
1.6 Lokasi dan Waktu Kegiatan	18
1.6.1 Lokasi.....	18
1.6.2 Waktu Kegiatan	18
BAB II	19
TINJAUAN PUSTAKA DAN PROSEDUR PERCOBAAN.....	19
2.1 Tinjauan Umum.....	19
2.1.1 Front Office di Hotel.....	19
2.1.2 Front Desk Agent di Hotel.....	20
2.1.3 Alur Pelayanan.....	24
2.1.4 Standar Penanganan Prosedur (SOP).....	24
2.1.5 Job Description	26
2.1.6 Proses Check In & Alur Prosesnya.....	29
2.1.7 Tamu Ekspatriat	32
2.2 Peralatan Pendukung Prosedur Percobaan	32

2.3	Prosedur Percobaan	34
2.3.1	Percobaan 1	34
2.3.2	Percobaan 2	37
BAB III	41
HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN	41
3.1	Hasil Uji Peralatan Pendukung Alur Penanganan <i>Check In</i> Tamu Ekspatriat.....	41
3.2	Hasil Eksperimen Alur Penanganan <i>Check In</i> Tamu Ekspatriat.....	42
3.2.1	Hasil Eksperimen 1	42
3.2.2	Hasil Eksperimen 2	42
3.2.3	Hasil Perbandingan Alur Penanganan <i>Check In</i> Hotel & Penulis	43
	FRONT OFFICE MANAGER	46
3.3	Manfaat Alur Penanganan <i>Check In</i> bagi Tamu Ekspatriat.....	49
3.4	Hasil Penilaian Panelis.....	50
3.4.1	Panelis Terlatih	51
3.4.2	Panelis Tidak Terlatih.....	54
3.5	Hambatan atau Kendala Saat Eksperimen.....	57
BAB IV	59
KESIMPULAN DAN SARAN	59
4.1	Kesimpulan.....	59
4.2	Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	63

DAFTAR TABEL

TABEL 1	JOB DESCRIPTION FRONT OFFICE DEPARTMENT.....	28
TABEL 2	ALUR SINGKAT PROSES <i>CHECK IN</i> DI HOTEL INDONESIA KEMPINSKI JAKARTA.....	31
TABEL 3	PERALATAN PENDUKUNG PROSEDUR PERCOBAAN OBSERVASI & EKSPERIMEN.....	32
TABEL 4	PERALATAN PENUNJANG BAGI <i>RECEPTION</i> SELAMA MASA OBSERVASI DAN EKSPERIMEN.....	33
TABEL 5	ALUR PENANGANAN <i>CHECK IN</i> TAMU EKSPATRIAT 1...34	
TABEL 6	<i>JOB DESCRIPTION FRONT OFFICE RECEPTION</i> UNTUK MENANGANI <i>CHECK IN</i> TAMU EKSPATRIAT 1.....	35
TABEL 7	ALUR PENANGANAN <i>CHECK IN</i> TAMU EKSPATRIAT 2...38	
TABEL 8	<i>JOB DESCRIPTION FRONT OFFICE RECEPTION</i> UNTUK MENANGANI <i>CHECK IN</i> TAMU EKSPATRIAT 2.....	39
TABEL 9	PERBANDINGAN ALUR PENANGANAN <i>CHECK IN</i> TAMU EKSPATRIAT HOTEL DAN PENULIS.....	43
TABEL 10	PERBANDINGAN <i>JOB DESCRIPTION</i> PENANGANAN <i>CHECK IN</i> TAMU EKSPATRIAT HOTEL DAN PENULIS....	46
TABEL 11	KRITERIA PENILAIAN WAWANCARA PANELIS TERLATIH & TIDAK TERLATIH.....	51
TABEL 12	HASIL PENILAIAN PANELIS TERLATIH.....	53
TABEL 13	HASIL PENILAIAN PANELIS TIDAK TERLATIH.....	56

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1	WISATAWAN MANCANEGARA TERBANYAK YANG BERKUNJUNG KE INDONESIA.....	3
GAMBAR 2	JUMLAH KEDATANGAN WISATAWAN MANCANEGARA KE INDONESIA PERIODE 2018 – 2020.....	6
GAMBAR 3	TINGKAT OKUPANSI HOTEL BERBINTANG DI INDONESIA PERIODE OKTOBER 2019 – AGUSTUS 2020.....	8
GAMBAR 4	TINGKAT OKUPANSI HOTEL BERBINTANG DI INDONESIA PERIODE JANUARI 2020 – MAY 2021.....	9
GAMBAR 5	PETA LOKASI HOTEL INDONESIA KEMPINSKI JAKARTA.....	18
GAMBAR 6	GARIS KONTINUM PANELIS TERLATIH.....	54
GAMBAR 7	GARIS KONTINUM PANELIS TIDAK TERLATIH.....	57

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono (2002). Kamus Istilah Kantor Depan Hotel. Bandung: C. V Alfabeta.
- Bagyono (2012). Teori dan Praktik: Hotel Front Office. Bandung: Alfabeta.
- Ekotama (2015). Pedoman Mudah Menyusun SOP. Yogyakarta: MedPress.
- Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (2021). Buku Tren Pariwisata 2021. Jakarta, Diakses dari Buku Tren Pariwisata 2021 (kemenparekraf.go.id).
- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (2008). Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan. PER/21/M.PAN/11/2008. Permen PAN & RB No. PER/21/M.PAN/11/2008 Tahun 2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operational Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan [JDIH BPK RI] Diakses pada 23 April 2022
- Yohanes, M. (2021, Maret 08). CHSE: Protokol Kesehatan untuk Pariwisata & Ekonomi Kreatif. Diakses dari Protokol Kesehatan CHSE untuk Pariwisata & Ekonomi Kreatif (traveloka.com). Diakses pada 25 April 2022
- Miquel Porta. (2008). Dictionary of Epidemiology. Oxford University Press. Hal 179. ISBN 978-0-19-531449-6. Diakses pada 25 April 2022
- Moh Nazir. (2014). Metode Penelitian Teknik Pengumpulan Data. Oxford University Press. Hal 179. ISBN 978-0-19-531449-6. Diakses pada 25 April 2022.
- Purnamasari (2015). Panduan Menyusun SOP Standard Operating Procedure. Jakarta: PT Buku Kita
- Rothan, Siddappa N, Byarareddy (2020). The Epidemiology and pathogenesis of coronavirus disease (COVID-19) Outbreak. Vol. 109. Diambil dari <https://doi.org/10.1016/j.jaut.2020.102433>.
- Sandy, F. (2020, April 09). 1.500 Hotel Tutup Dihantam Corona, Ini Daftar Lengkapnya. Diakses dari 1.500 Hotel Tutup Dihantam Corona, Ini Daftar Lengkapnya (cnbcindonesia.com).
- Soejatno, A. Bambang (2008). Front Office Operations. Secret Receptionist Skills for 5 Star Hotel. Yogyakarta: C. V Andi Offset.

- Soemohadiwidjojo. (2014). Mudah Menyusun SOP. Jakarta : Penebar Swadaya. ISBN 978-602-1279-17-5. Diakses dari Mudah Menyusun SOP - Google Books.
- Sugiyono (2015). Metode Penelitian kombinasi (Mix Methods). Bandung: C. V Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus (2008). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Jakarta: C. V Alfabeta.
- Tarmoezi, Manurung. (2000). Professional Hotel Front Liner (Hotel Front Office). Jakarta : Kesain Blanc. ISBN 979-593-161. X Professional Hotel Front liner (Hotel front office) / Tarmoezi, Trizno dan Heldin manurung | OPAC Integrasi | Online Public Access Catalog | Universitas Gadjah Mada (ugm.ac.id). Diakses pada 6 Juni 2022.