

## STUDI KOMPARASI PROSES REGISTRASI TAMU, BINTAN LAGOON RESORT DAN NIRWANA GARDENS RESORT 2019.

### *THE STUDY COMPARATION PROCESS OF THE GUEST REGISTRATION, AT THE BINTAN LAGOON RESORT AND NIRWANA GARDENS RESORT 2019.*

Putri Milan Purba, Riza Taufiq S.Sos.,MM.Par., Nurlena, S.ST.Par.,M.Sc  
Program Studi D3 Perhotelan, Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom

Corresponding Author: [putrimilan@student.telkomuniversity.ac.id](mailto:putrimilan@student.telkomuniversity.ac.id), [riza@tass.telkomuniversity.ac.id](mailto:riza@tass.telkomuniversity.ac.id),  
[nurlena@tass.telkomuniversity.ac.id](mailto:nurlena@tass.telkomuniversity.ac.id)

#### ABSTRAK

Operasional kantor depan memiliki peranan yang penting dalam menangani tamu yang akan melakukan *check-in* dalam sebuah hotel, setiap hotel tentu memiliki standar prosedurnya masing-masing dalam menangani proses registrasi tamu dan pelayanan yang diberikan tentu yang terbaik. Salah satu tugas dari bagian ini adalah melakukan proses *check-in*. Pada saat akan melakukan proses *check-in*, registrasi adalah langkah pertama tamu saat akan menginap dalam sebuah hotel. Adanya perbedaan proses registrasi yang dilakukan oleh dua resort berbeda membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini. Dan yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan proses registrasi di Bintan Lagoon Resort dan Nirwana Gardens Resort. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi komparatif dengan membandingkan proses registrasi yang dilakukan di kedua resort tersebut dan kualitatif deskriptif dengan mengumpulkan, menganalisis, dan menyajikan data secara deskripsi. Teknik mengumpulkan data dilaksanakan dengan observasi atas proses registrasi oleh tamu, wawancara kepada pihak Bintan Lagoon Resort dan Nirwana Gardens Resort. Hasil penelitian ini adalah menyajikan proses registrasi di Bintan Lagoon Resort dan Nirwana Gardens Resort mengenai proses registrasi tamu individu dan grup, membahas perbedaan yang dilakukan pada saat registrasi tamu individu dan registrasi tamu grup yang terjadi di Bintan Lagoon Resort, perbedaan yang dilakukan pada saat registrasi tamu individu dan registrasi tamu grup yang terjadi di Nirwana Gardens Resort. Proses registrasi berlangsung dimulai dari penjemputan tamu pada *ferry* terminal, antara lain Bandar Bintan Telani (BBT), *Mozaic ferry*, dan Tanjung Pinang. Peneliti juga menyajikan alur kerja pada proses penjemputan sampai tamu tiba di hotel dan alur kerja dari tahap-tahap registrasi.

Kata kunci: perbedaan proses registrasi, proses registrasi tamu individu, proses registrasi tamu grup

#### ABSTRACT

*Front office have an important role in handling guests who will check in at a hotel, each hotel certainly has its own standard procedures in handling the guest registration process and the services provided are certainly the best. One of the tasks of this section is to check-in. At the time of going to check-in process, registration is the first step guests will stay at a hotel. The difference in the registration process carried out by two different resorts makes the writer interested in conducting this research. And the purpose of this study is to determine the differences in the registration process at Bintan Lagoon Resort and Nirwana Gardens Resort. The method used in this study is a comparative study by comparing the registration process carried out at the two resorts and qualitatively descriptive by collecting, analyzing, and presenting data in a description. Data collection techniques carried out by observation of the registration process by guests, interviews with the Bintan Lagoon Resort and Nirwana Gardens Resort. The results of this study are presenting the registration process at Bintan Lagoon Resort and Nirwana Gardens Resort regarding the process of registering individual and group guests, discussing the differences made during individual guest registrations and group guest registrations that occur at Bintan Lagoon Resort, the differences made during guest registrations individual and group guest registration that takes place at Nirwana Gardens Resort. The registration process starts from the guest pick-up at the ferry terminal, including Bandar Bintan Telani (BBT), *Mozaic ferry*, and Tanjung Pinang. Researchers also present workflows in the pickup process until guests arrive at the hotel and workflows from the registration stages.*

*Keyword : the difference of registration, process registration individual, process registration group.*

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Menurut WTO (World Tourism Organization), “Pariwisata Menurut WTO (World Tourism Organization), “Pariwisata adalah kegiatan manusia yang melakukan perjalanan ke dan tinggal di daerah tujuan diluar lingkungan kesehariannya.”. Bintan Lagoon Resort memiliki 417 kamar dan 57 villa, sedangkan Nirwana Gardens Resort memiliki 242 kamar, 17 di Banyu Biru Villa, 8 di Indramaya Villa, 51 kamar di Mayang Sari Beach Resort 48 kamar di Nirwana Beach Club.

Bintan Lagoon Resort dan Nirwana Gardens Resort adalah hotel yang berada di Pulau Bintan yang memiliki keindahan alam yang menarik, lokasi nya yang dekat dengan pantai membuat tamu dapat menikmati pantai secara langsung melalui kamar hotel. Bintan Lagoon Resort memiliki 417 kamar dan 57 villa, sedangkan Nirwana Gardens Resort memiliki 242 kamar, 17 di Banyu Biru Villa, 8 di Indramaya Villa, 51 kamar di Mayang Sari Beach Resort 48 kamar di Nirwana Beach Club.

Ada perbedaan antara Bintan Lagoon Resort dengan hotel yang berada di Bintan lainnya, seperti Nirwana Gardens Resort. Bintan Lagoon Resort adalah satu-satunya hotel yang memiliki pelabuhan feri terminal yang mengantarkan tamu dari pelabuhan terminal singapura langsung ke Bintan Lagoon Resort. Pelabuhan feri terminal itu sendiri disebut dengan Mozaic ferry, dengan waktu tempuh 75 menit. Sedangkan tamu hotel dari resort lain seperti Nirwana Gardens Resort menggunakan pelabuhan umum, yakni Bandar Bintan Telani (BBT). Kedatangan

dari singapura bisa melalui Mozaic ferry, Bandar Bintan Telani (BBT), dan Tanjung Pinang. Kedatangan tamu melalui Mozaic ferry dan Bandar Bintan Telani mendapatkan fasilitas transportasi gratis untuk diantar langsung ke lobi hotel, sedangkan kedatangan tamu melalui Tanjung Pinang mendapatkan fee untuk penyewaan mobil dari luar hotel maupun dalam hotel, tamu yang akan menggunakan transportasi dari hotel dapat melakukan reservasi terlebih dahulu. Berdasarkan penjelasan diatas penulis tertarik melakukan penelitian mengenai perbedaan proses registrasi di Bintan Lagoon 2019 dan Nirwana Gardens Resort 2019. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2009 Daya Tarik Wisata bisa dijelaskan sebagai segala sesuatu yang mempunyai keunikan, kemudahan, dan nilai yang berwujud keanekaragaman, kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau kunjungan para wisatawan.

## II. KAJIAN PUSTAKA

### 2.1 Definisi Hotel

Menurut Lawson (1976), “Hotel adalah sarana tempat tinggal yang dapat dimanfaatkan oleh para wisatawan dengan beberapa fasilitas pelayanan seperti jasa kamar, jasa penyedia makanan dan minuman, serta jasa akomodasi lainnya, dengan syarat berupa imbalan ataupun pembayaran.”

### 2.2 Klasifikasi Hotel

Standar kualitas dalam sebuah hotel berbeda-beda, hal ini membuat adanya klasifikasi atau penggolongan terhadap hotel, yang menjadikan pembeda hal tersebut adalah dilihat dari kualitas kinerja karyawan (pelayanan) dan fasilitas yang di

sediakan di suatu hotel, semakin baik pelayanan yang di dapatkan dan semakin canggih fasilitas yang digunakan dalam sebuah hotel maka semakin tinggi juga keberadaan hotel tersebut dalam sebuah penggolongan. Klasifikasi atau penggolongan hotel dapat dilihat dari fasilitas, lokasi, dan target pasar.

#### 1. Berdasarkan Bintang

Berdasarkan keputusan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata KM3/KW 001/MKP 02, hotel dikelompokkan dalam 5 golongan kelas (bintang):

- a. Hotel bintang 1
- b. Hotel bintang 2
- c. Hotel bintang 3
- d. Hotel bintang 4
- e. Hotel bintang 5

#### 2. Berdasarkan Lokasi:

##### a. City Hotel

*City* hotel adalah hotel yang terletak ditengah kota besar atau daerah perkotaan.

##### b. Motel (Motor Hotel)

Motel hadir diperuntukan sebagai tempat persuinggahan sementara bagi masyarakat yang berpergian menggunakan kendaraan umum atau pribadi.

##### c. Resort Hotel

*Resort* adalah hotel yang terletak jauh dari kota dan diperuntukan bagi masyarakat yang ingin berekreasi atau berwisata. Hotel ini biasanya terletak di daerah tujuan wisata. Berdasarkan letak lokasinya, *Resort* dibagi menjadi beberapa jenis, seperti *Beach* hotel, *Mountain* hotel, *Lake* hotel, *Ravine* hotel, dan *Jungle* hotel.

##### d. Residential Hotel

*Residential* hotel merupakan hotel yang

diperuntukan bagi wisatawan yang tinggal cukup lama.

##### e. Down Town Hotel

Hotel yang berlokasi di dekat lokasi perdagangan dan perbelanjaan. Sasaran utama dari hotel ini adalah pengunjung yang ingin berwisata belanja ataupun menjalin relasi dagang.

### 2.3 Front Office

Seperti dikatakan oleh Vallen (1985 : 24), dalam bukunya *Check-in – Check-out, Principles of Effective Front Management*, bahwa *Front Office* adalah “It is indeed the heart and the hub and the nerve center of guest activity” (Sesungguhnya Kantor Depan adalah jantung, dan pusat dari segala macam kegiatan para tamu). (Endar Sugiarto, 2004:2). Menurut Richard Sihite (2000) tujuan dari *front office* hotel adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan tingkat hunian kamar serta pendapatan hotel dari tahun ke tahun.
2. Meningkatkan jumlah tamu langganan.
3. Memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu secara baik, tepat dan cepat kepada tamu.
4. Membentuk citra hotel yang positif *front office* memiliki fungsi dalam mewujudkan tujuan dari hotel.

#### 2.3.1 Sub-bagian Front Office

Menurut Sugiarto (2002:94), seluruh kegiatan operasional di hotel terutama di bagian *Front Office* harus memiliki kemahiran di bidangnya dan waktu pelayanan seperti dirangkum sebagai berikut:

1. Petugas Hotel di pintu masuk utama hotel (*Door Man*).
2. Petugas Pembawa Koper/Barang Bawaan

- Tamu (*Bellboy*).
3. Atasan *Bellboy* (*Bell Captain*).
  4. Petugas Penerima Tamu (*Receptionist*).
  5. Petugas Informasi (*Information Clerk*).
  6. Kasir (*Front Office Cashier*).
  7. Petugas penerima pesanan kamar (*Reservation Clerk*).
  8. Operator Telepon.

### III. METODE PENELITIAN

#### 3.1 Objek Penelitian

Bintan Lagoon Resort dan Nirwana Gardens Resort merupakan hotel yang berada di Pulau Bintan dengan keindahan alam yang menarik. Bintan Lagoon Resort adalah satu-satunya resort yang memiliki pelabuhan sendiri dengan sebutan *Mozaic ferry* dari Singapura menuju langsung di Bintan Lagoon Resort hanya dengan waktu tempuh 75 menit.

Proses registrasi tamu dimulai dari penjemputan tamu di feri terminal, yaitu *Mozaic ferry*, Bandar Bintan Telani (BBT), Tanjung Pinang.

#### 3.2 Metode Penelitian

Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dan studi komparatif, yang merupakan penelitian dengan membandingkan, yaitu Bintan Lagoon Resort dan Nirwana Gardens Resort. Sugiyono menjelaskan bahwa, "Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang dilandasi filsafat post positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik

pengumpulan dengan tri angulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan arti dari pada generalisasi."

Penelitian deskriptif menurut Supriyati (2011:33) adalah sebagai berikut "Untuk melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu, dalam hal ini bidang secara aktual dan cermat. Peneliti bertindak sebagai pengamat. Ia hanya membuat kategori pelaku, mengamati gejala dan mencatatnya dalam buku observasi.

#### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

##### 3.3.1 Observasi

Menurut Supriyati (2011:46) "Observasi merupakan suatu metode untuk mengumpulkan data penelitian dengan sifat dasar naturalistik yang berlangsung dalam konteks natural." Observasi atau pengamatan yang dilakukan mengenai proses registrasi yang terjadi pada hotel Bintan Lagoon Resort dan Nirwana Gardens Resort, pengamatan dilakukan kepada tamu dan karyawan saat registrasi berlangsung, dimulai dari penjemputan tamu dari pelabuhan sampai tibanya tamu di hotel dan melakukan registrasi.

##### 3.3.2 Wawancara

Menurut Lexy J Moleong (1991:135) menjelaskan bahwa "Wawancara dengan tujuan percakapan tertentu. Dalam metode ini peneliti dan responden berhadapan langsung (tatap muka) untuk mendapatkan informasi secara lisan dengan mendapatkan data tujuan yang dapat menjelaskan masalah penelitian." Penulis memilih *Manager* dan *team reception* sebagai narasumber pada bagian

terkait yaitu front office untuk menjelaskan secara mendetail bagaimana proses registrasi di Bintang Lagoon Resort dan Nirwana Gardens Resort.

**IV. DATA DAN PEMBAHASAN**

**4.1 Tinjauan Umum Lokasi Penelitian**

Bintang Lagoon Resort dan Nirwana Gardens Resort berdasarkan klasifikasi hotel bintang merupakan klasifikasi hotel berbintang 5, dan merupakan hotel dengan klasifikasi Resort berdasarkan lokasinya, karena Bintang Lagoon Resort dan Nirwana Gardens Resort yang letaknya jauh dari kota dan tujuan wisatawan yang berkunjung yaitu untuk berlibur.

**4.1.1 Profil Bintang Lagoon Resort**

Bintang Lagoon Resort memiliki luas 300 hektar di Jalan Indera Segara Site A12, Bintang Utara, Lagoi, Telok Sebong, Prov. Kep. Riau. Bintang Lagoon Resort memiliki 417 kamar dengan 6 jenis kamar antara lain *Deluxe Room, Deluxe Seafacing, Forest Suite, Floral Suite, Indraloka Suite, dan Swargaloka Suite* dan 57 villa dengan 3 jenis villa antara lain Cempaka Villa, Bougenville Villa, dan Angsoka Villa. Memiliki 11 restoran dan pelayanan *room service*.

**4.1.2 Profil Nirwana Gardens Resort**

Nirwana Gardens memiliki properti seluas 330 hektar, Lot AI-A3 di kawasan pariwisata Internasional Lagoi, Bintang, Teluk Sebong, Pulau Bintang, Prov. Kep. Riau. Nirwana Gardens memiliki beberapa properti, yaitu Nirwana Resort Hotel, Mayang Sari Beach Resort, Nirwana Beach Club, Banyu Biru Villa, dan Indramaya

Villa, serta *center* yang baru saja dibuka pada tanggal 31 Oktober 2008. Nirwana Gardens merupakan hotel bintang 5 dengan jumlah 242 kamar dan diikuti dengan 17 villa di Banyu Biru Villa, dan 8 villa di Indramaya Villa.

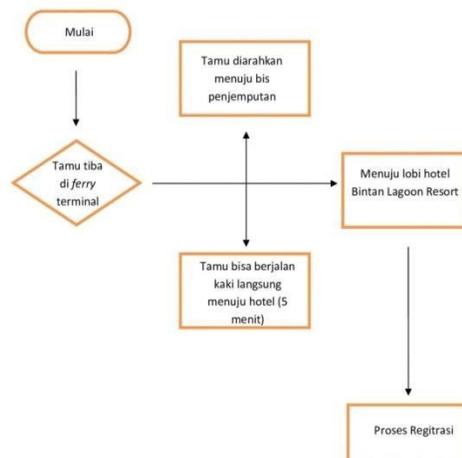
**4.2 Pembahasan Hasil Penelitian**

Menurut Yasir Riadi, dkk (2014:10), Registrasi adalah suatu kegiatan pencatatan yang dilakukan pertama kali pada saat melakukan pendaftaran maupun ketika akan melanjutkan.

Berdasarkan pengamatan penulis terhadap hotel yang bersangkutan, yakni Bintang Lagoon Resort dan Nirwana Gardens Resort mengenai bagaimana proses registrasi tamu di hotel dari saat tamu tiba di terminal feri sampai pada tamu dapat memasuki kamar. Berdasarkan wawancara dengan pihak yang bersangkutan, yakni Bintang Lagoon Resort dan Nirwana Gardens Resort, yaitu wawancara yang telah dilakukan terhadap karyawan hotel bersangkutan dihasilkan jawaban sebagai berikut:

**4.2.1 Alur Penjemputan Tamu dari Feri Terminal**

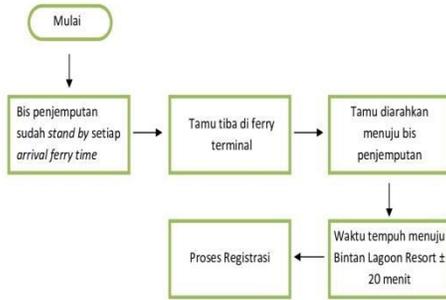
**4.2.1.1 Mozaic ferry**



Sumber: penulis

**Gambar 4.1**

**4.2.1.2 Bandar Bintang Telani**



Sumber: penulis

**Gambar 4.2**

Jadwal jam dari Singapura menuju Bandar Bintang Telani (BBT), yaitu pada pukul 08:10, 09:10, 11:10, 12:10, 14:00, 17:00, 21:00, dengan waktu tempuh 60 menit.

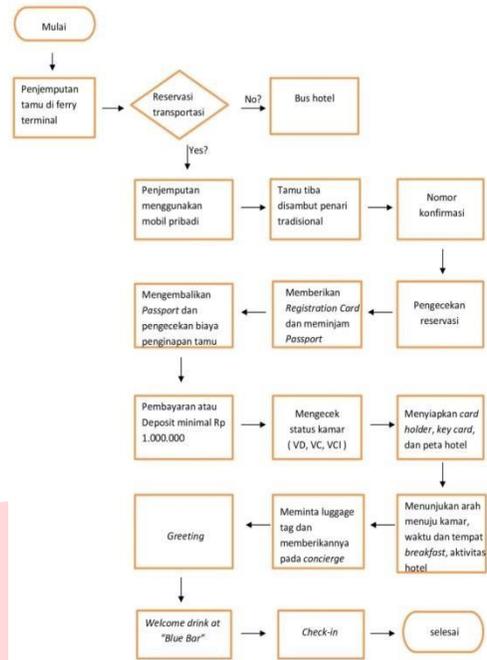
**4.2.1.3 Tanjung Pinang**



Sumber: penulis

**Gambar 4.3**

**4.2.2 Pelaksanaan Proses Registrasi Tamu di Bintang Lagoon Resort**



Sumber: penulis

**Gambar 4.4**

Gambar diatas menunjukkan alur kerja dari Proses Registrasi Tamu di Bintang Lagoon Resort, berikut penjelasan dari alur kerja:

1. Terminal feri yang digunakan, yaitu Mozaic ferry (terminal pribadi), Bandar Bintang Telani (BBT), Tanjung Pinang.
2. Tamu memberitahu pihak hotel mengenai transportasi yang digunakan.
3. Update konfirmasi tamu mengenai transportasi pada sistem.
4. Pemesanan mobil pribadi jika dibutuhkan.
5. Pembayaran deposit minimal Rp 1.000.000



Card holder

**Gambar 4.5**



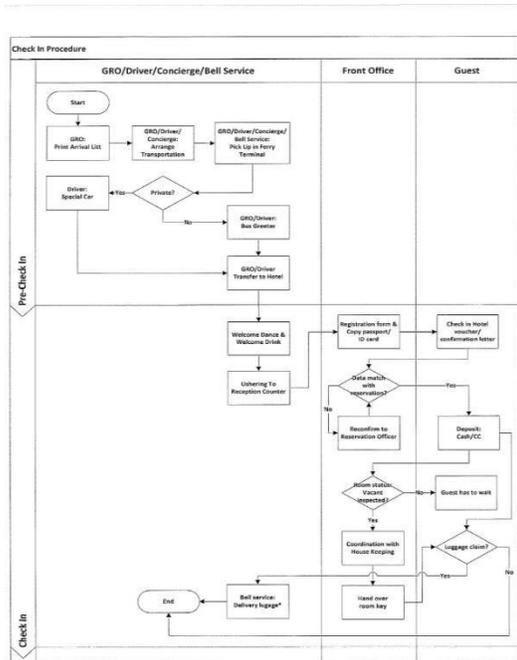
Official receipt

Gambar 4.6

Sumber: Bintan Lagoon Resort

4.2.3 Pelaksanaan Proses Registrasi Tamu di Nirwana Gardens Resort

4. Boarding pass di keep pada reception dan diberikan pada saat tamu akan check-out.
5. Pembayaran deposit minimal Rp 2.000.000
6. Pemberian kunci hanya 1 pada saat check-in.
7. Permintaan 2 kunci haus mengisi Second Key Form.
8. Menghilangkan kunci, dikenai denda sebesar \$50.

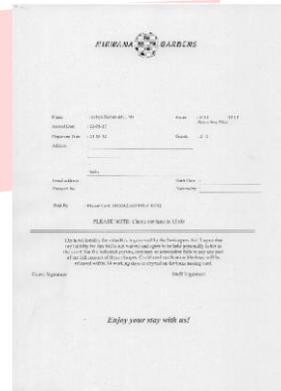


Sumber: Nirwana Gardens Resort

Gambar 4.7

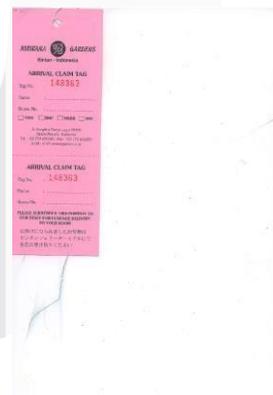
Gambar diatas menunjukkan alur kerja dari Proses Registrasi Tamu di Nirwana Gardens Resort, berikut penjelasan dari alur kerja:

1. Terminal feri yang digunakan, yaitu Bandar Bintan Telani (BBT), Tanjung Pinang.
2. Reservasi penggunaan mobil pribadi pada Tanjung Pinang.
3. Issued boarding pass tamu dilakukan pada saat tamu tiba di hotel dan mmemberikan ferry detail.



Registration Card

Gambar 4.8



Luggage Tag

Gambar 4.9



Second Key Form

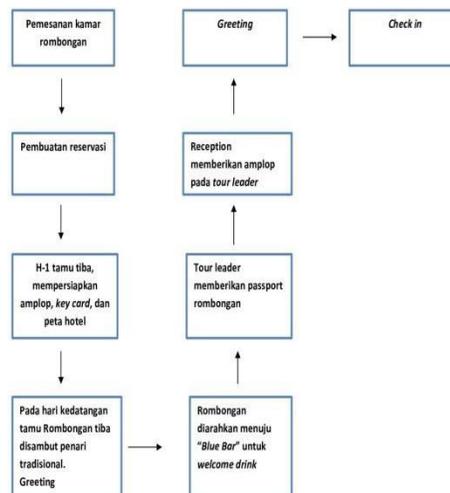
Gambar 4.10

Sumber: Nirwana Gardens Resort

**4.2.4 Perbedaan Proses Registrasi di Bintang Lagoon Resort dan Nirwana Gardens Resort**

1. Terminal feri yang digunakan pada Nirwana Gardens Resort, yaitu Bandar Bintang Telani (BBT), Tanjung Pinang.
2. Reservasi penggunaan mobil pribadi pada Tanjung Pinang.
3. Pada Nirwana Gardens Resort, *issued boarding pass* tamu dilakukan pada saat tamu tiba di hotel dan mmemberikan *ferry detail*.
4. *Boarding pass* di keep pada reception dan diberikan pada saat tamu akan *check-out*.
5. Pembayaran deposit minimal Rp 2.000.000 untuk Nirwana Gardens Resort dan Rp 1.000.000 untuk Bintang Lagoon Resort.
6. Pemberian kunci hanya 1 pada saat check-in untuk Nirwana Gardens Resort.
7. Permintaan 2 kunci haus mengisi *Second Key Form*.
8. Menghilangkan kunci, dikenai denda sebesar \$50.

**4.2.5 Proses Registrasi Tamu Grup di Bintang Lagoon Resort**



Sumber: penulis

Gambar 4.11

**4.2.6 Proses Registrasi Tamu Grup di Nirwana Gardens Resort**

Rombongan tiba akan disambut oleh para *staff* dan *tour leader* mempersiapkan segala sesuatu keperluan registrasi untuk rombongan, sedangkan rombongan diarahkan untuk menikmati *welcome drink* terlebih dahulu.

Perbedaan yang terdapat pada registrasi grup ini, yaitu setibanya tamu di hotel, *reception* akan meminta *passport* tamu untuk di *photo copy* dan meminta *ferry detail* untuk di *issued boarding pass* dan akan diberikan kepada *tour leader* pada saat *check-out*.

**V. KESIMPULAN DAN SARAN**

**5.1 Kesimpulan**

Kesimpulan yang didapat dari penelitian yang dilakukan terhadap Bintang Lagoon Resort dan Nirwana Gardens Resort pada bagian *front office* dijabarkan sebagai berikut:

1. Proses Registrasi di Bintang Lagoon Resort melalui 3 *ferry* terminal, yaitu Mozaic *ferry*, Bandar Bintang Telani (BBT), dan Tanjung

Pinang. Perbedaan antara ketiganya terdapat pada proses penjemputan tamu menuju Bintang Lagoon Resort. Penjemputan dari Tanjung Pinang menggunakan transportasi yang memerlukan reservasi terlebih dahulu, sedangkan pada Bandar Bintang Telani (BBT), penjemputan dilakukan menggunakan bis penjemputan sesuai dengan *arrival time* tamu.

2. Proses Registrasi di Nirwana Gardens Resort memiliki alur penambahan berupa *issued boarding pass* tamu dilakukan saat proses registrasi, namun pemberian *boarding pass* tersebut dilakukan pada saat tamu akan meninggalkan hotel atau *check-out*. Mulai dari ketibaan tamu di hotel dan disambut penari tradisional dan melakukan proses registrasi seperti *greeting*, meminta data tamu, pembayaran kamar, dan deposit minimal Rp 2.000.000 sebagai jaminan tamu selama menginap di hotel. Perbedaan Proses Registrasi dari kedua hotel tersebut, pada Bintang Lagoon Resort *welcome drink* diberikan pada akhir langkah proses registrasi atau sebelum tamu memasuki kamar sembari menunggu kamar sudah *ready* atau siap huni. Sedangkan pada Nirwana Gardens Resort, pemberian *welcome drink* merupakan langkah pertama sebelum proses registrasi berlangsung, yaitu saat ketibaan tamu pertama kali memasuki hotel. Pemberian kunci pada Bintang Lagoon Resort yaitu 2 untuk setiap kamar nya, sedangkan pada Nirwana Gardens Resort memberikan 1 kunci dan untuk permintaan penambahan kunci, tamu harus mengisi *second key form* sebagai jaminan peminjaman dan menghilangkan kunci denda sebesar \$50.

## 5.2 Saran

Pada pembahasan diatas melalui wawancara terhadap karyawan mengenai proses registrasi di Bintang Lagoon Resort dan Nirwana Gardens Resort sudah baik dalam pelayanan proses registrasi. Proses pelayanan saat registrasi merupakan penilaian pertama tamu terhadap kinerja karyawan hotel.

Peningkatan kualitas dengan rutin mengadakan *training* atau pelatihan mengenai proses registrasi, seperti bagaimana cara menyiapkan *expected arrival* untuk keesokan harinya, pemberian *voucher* dan bagaimana cara menjelaskan dengan baik, dan pengetahuan mengenai hotel yang dijelaskan pada akhir proses registrasi, sehingga dengan adanya pelatihan tersebut dapat mengurangi terjadinya *complaint* (keluhan) dari tamu terhadap pelayanan yang diberikan dan selalu mengevaluasi terhadap kinerja karyawan sebelum dan setelah kerja pada setiap pergantian *shift* untuk mengurangi terjadinya kesalahan yang dapat menghambat dan dinilai buruk oleh tamu saat proses registrasi berlangsung.

Bintang Lagoon Resort bisa mengikuti cara Nirwana Gardens Resort untuk sering mengadakan pelatihan terhadap karyawan nya mengenai proses registrasi seperti bagaimana cara penggunaan EDC, melakukan semua prosedur sesuai dengan kebijakan hotel, dan pengetahuan mengenai hotel. Dan Nirwana Gardens Resort juga dapat mengikuti cara dari Bintang Lagoon Resort seperti membangun koordinasi yang baik pada bagian *finance*, terutama pada *weekend* untuk sudah meng-*update room payment* pada sistem untuk mengurangi

adanya keluhan tamu mengenai biaya pengingapan tamu yang sudah dibayar namun tamu masih saja dimintai *credit card* untuk di *block* sejumlah uang dari biaya penginapan yang membuat penumpukan tamu pada saat *check-out* dan dapat menghambat proses registrasi tamu yang akan *check-in*.

## VI. REFERENSI

Anggraini, E., Nurlena, N., & Taufiq, R. (2019). Strategi Pengembangan Desa Wisata Beji Di Kecamatan Ngawen, Gunungkidul, Yogyakarta 2019. *eProceedings of Applied Science*, 5(2).

MILASHOVIC, M. S. (2016). UPAYA MENINGKATKAN PROFESIONALISME WAITER DAN WAITRESS DALAM MENUNJANG KEBERHASILAN OPERASIONAL FOOD AND BEVERAGE SERVICE DI BEST WESTERN PAPILO HOTEL (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).

Munira, M. (2019). Observasi Supervisi Kependidikan terhadap Hasil Kompetensi dan Kinerja Guru dalam Kegiatan Belajar Mengajar di SD Negeri Binaan Kota Lhokseumawe. *Jurnal Serambi Akademica*, 7(6), 897-908.

Riski, G. A. A. (2019). Analisa Peran Front Desk Agent Dalam Pembentukan Citra

Positif Di Vila Bali Asri Seminyak-Bali. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 3(1), 36-44.

SULISTIJO, S., & WIJAYANTI, N. T. (2019). TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB TELEPHONE OPERATOR TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL AND CONVENTION GRAND ASTON YOGYAKARTA. *Jurnal Hotelier*, 5(1), 25-35.

Supriyati, A. (2013). UPAYA MENINGKATKAN SELF MANAGEMENT DALAM BELAJAR MELALUI LAYANAN BIMBINGAN KELOMPOK PADA SISWA KELAS VIIIID DI SMPN I JAKENAN PATI (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Semarang).

Tawa, A. B., & Kurniantono, M. K. (2020). Pengaruh Pastoral Dasar Dalam Pembentukan Petugas Pastoral Bagi Alumni di Malang Kota. *SAPA-Jurnal Kateketik dan Pastoral*, 5(1), 58-69.

[www.bintanlagoon.com](http://www.bintanlagoon.com)

[www.nirwanagardensresort.com](http://www.nirwanagardensresort.com)

ZEN, P. S. (2019). PENANGANAN KELUHAN TAMU DI KANTOR DEPAN DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG.