

**VISUALISASI PELAYANAN TAMU *CHECK IN* DAN *CHECK OUT* DI
HOTEL SYARIAH RANGKAYO BASA KOTA PADANG**

PROYEK AKHIR

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST)*



Oleh:

**Fachjri Noebel Aqsa
NIM. 19135179**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN PROYEK AKHIR

VISUALISASI PELAYANAN TAMU CHECK IN DAN CHECK OUT DI
HOTEL SYARIAH RANGKAYO BASA KOTA PADANG

Nama : Fachjri Noebel Aqsa
NIM/BP : 19135179/2019
Program Studi : D-IV Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Juli 2023

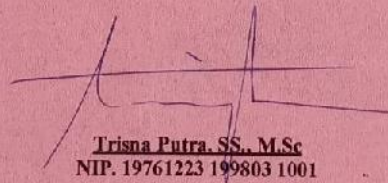
Disetujui Oleh:

Pembimbing



Trisna Putra, SS., M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

Kepala Departemen Pariwisata FPP UNP



Trisna Putra, SS., M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

HALAMAN PENGESAHAN PROYEK AKHIR

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Judul : Visualisasi Pelayanan Tamu Check In dan Check Out di Hotel Syariah Rangkayo Basa Kota Padang
Nama : Fachri Noebel Aqsa
NIM/BP : 19135179/2019
Program Studi : D-IV Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Juli 2023

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Trisna Putra, SS., M.Sc.

1.

2. Anggota : Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip., M.M

2.

3. Anggota : Yuke Permata Lisna, SST., M.Par

3.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

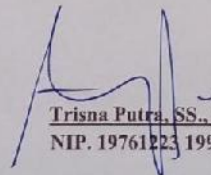
**VISUALISASI PELAYANAN TAMU *CHECK IN* DAN *CHECK OUT* DI
HOTEL SYARIAH RANGKAYO BASA KOTA PADANG**

Fachri Noebel Aqsa

Artikel ini disusun berdasarkan hasil Proyek Akhir Fachri Noebel Aqsa
Serta sudah diperiksa dan disetujui oleh
Dosen pembimbing

Padang, Juli 2023

Pembimbing


Trisna Putra, SS., M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
Email : pariwisata@fpp.unp.ac.id
Laman : <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Fachri Noebel Aqsa
NIM/TM : 19135179 / 2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Proyek Akhir saya yang berjudul,

“Visualisasi Pelayanan Tamu *Check In* dan *Check Out* di Hotel Syariah Rangkayo Basa Kota Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,
Kepala Departemen Pariwisata


Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 1998031001

Saya yang menyatakan,


Fachri Noebel Aqsa
NIM. 19135179

ABSTRAK

Fachjri Noebel Aqsa, 2023, Visualisasi Pelayanan Tamu Check In dan Check Out di Hotel Syariah Rangkayo Basa Kota Padang. Proyek Akhir. D-IV Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

Hotel yang mematuhi syariah dalam operasinya serta penyediaan, pengadaan, dan penggunaan fasilitas dianggap sebagai hotel syariah. Pelayanan di hotel syariah harus memperhatikan beberapa faktor, antara lain *greeting* serta pelayanan *check in* dan *check out* yang berbasis syariah. Untuk itu perlu panduan berupa tata cara terkait dengan yang berbasis syariah tersebut. Gambaran ini yang akan dijelaskan adalah pelayanan *check in* dan *check out* di hotel syariah. Metodologi Implementasi yang digunakan untuk pembuatan video visualisasi ini adalah perancangan karya dengan menyusun ide, skenario, *storyline* dan narasi lalu menyediakan bahan dan alat yang diperlukan untuk kebutuhan produksi, perancangan media, meliputi langkah kerja Pra Produksi, Produksi, dan Post Produksi serta penggunaan *software Adobe Premier Pro CC 2017* dan *Adobe Photoshop CC 2020*. Dengan demikian tujuan dari video ini adalah untuk menunjukkan kepada tamu bagaimana cara *check in* dan *check out* Hotel Rangkayo Basa Syariah menggunakan bahasa dan tata krama yang bernuansa Islami.

Kata Kunci: Pelayanan, Syariah, Hotel, Video, Pariwisata

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis dalam menyusun proyek akhir yang berjudul “**Visualisasi Pelayanan Tamu *Check In* dan *Check Out* di Hotel Syariah Rangkayo Basa Kota Padang**”.

Dalam proses penyusunan proyek akhir ini, penulis mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS., M.Sc selaku Kepala Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang, sekaligus Dosen Pembimbing yang telah membimbing penulis dalam penulisan proyek akhir ini.
3. Bapak Kurnia Illahi Manvi, SST.Par., M.Par selaku Dosen Penasehat Akademik.
4. Seluruh dosen, tenaga administrasi dan teknisi D4 Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
5. Pihak Hotel Rangkayo Basa yang telah memberikan kesempatan dan waktu untuk penulis menyelesaikan proyek akhir ini.
6. Teristimewa untuk kedua orang tua tercinta, yang telah memberikan doa dan dukungan yang besar, sehingga penulis dapat menyelesaikan proyek

akhir ini. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan kesehatan dan kesejahteraan.

7. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Manajemen Perhotelan yang telah memberikan dorongan serta semangat kepada penulis.
8. Seluruh pihak yang telah ikut serta memberikan bantuan kepada penulis yang tidak disebutkan diatas.

Semoga semua bantuan yang telah diberikan kepada penulis diberkahi dan diberikan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhir kata, semoga proyek akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi berbagai pihak, khususnya bagi penulis sendiri.

Padang, Juli 2023

Fachjri Noebel Aqsa
NIM. 19135179

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Proyek Akhir.....	7
1.6 Manfaat Proyek Akhir.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Tinjauan Pustaka.....	9
2.2 Kerangka Konseptual.....	17
BAB III METODOLOGI IMPLEMENTASI.....	18
3.1 Waktu dan Tempat Implementasi Karya.....	18
3.2 Perancangan Karya.....	18
3.3 Verifikasi dan Validasi Proyek Akhir.....	20

3.4	Bahan dan Alat	21
3.5	Langkah Kerja.....	22
3.6	Rancangan Biaya	22
3.7	Pelaksanaan Karya.....	23
BAB IV IMPLEMENTASI DAN HASIL.....		24
4.1	Implementasi.....	24
4.2	Hasil	38
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI		53
5.1	Kesimpulan	53
5.2	Rekomendasi.....	53
DAFTAR PUSTAKA		55
LAMPIRAN		57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Hotel Rangkayo Basa.....	3
Gambar 2. <i>Guest Review</i> Hotel Rangkayo Basa.....	5
Gambar 3. <i>Guest Review</i> Hotel Rangkayo Basa.....	5
Gambar 4. Kerangka Konseptual.....	17
Gambar 5. Peta Lokasi Hotel Rangkayo Basa.....	18
Gambar 6. Urutan-urutan Pembuatan Video	19
Gambar 7. <i>Post</i> Produksi.....	36
Gambar 8. <i>Scene</i> 1 Logo UNP dan Logo Hotel	38
Gambar 9. <i>Scene</i> 2 Judul Video.....	38
Gambar 10. <i>Scene</i> 3 Hotel Rangkayo Basa.....	39
Gambar 11. <i>Scene</i> 4 Lobby Hotel.....	39
Gambar 12. <i>Scene</i> 4 <i>Counter Front Office</i>	39
Gambar 13. <i>Scene</i> 4 <i>Emerland Coffe Shop and Restaurant</i>	40
Gambar 14. <i>Scene</i> 5 Musholla	40
Gambar 15. <i>Scene</i> 6 Narasi 1	40
Gambar 16. <i>Scene</i> 7 Tamu Memasuki Lobby Hotel.....	41
Gambar 17. <i>Scene</i> 8 Tamu Mendatangi <i>Counter Front Office</i>	41
Gambar 18. <i>Scene</i> 8 <i>Receptionist</i> Menyambut Tamu.....	41
Gambar 19. <i>Scene</i> 9 <i>Receptionist</i> Menanyakan Reservasi.....	42
Gambar 20. <i>Scene</i> 10 <i>Receptionist</i> Memperlihatkan Daftar Harga Kamar	42
Gambar 21. <i>Scene</i> 11 Cek Ketersediaan Kamar	43
Gambar 22. <i>Scene</i> 12 Peminjaman Kartu Identitas	43
Gambar 23. <i>Scene</i> 13 Pemberian <i>Registration Form</i>	44
Gambar 24. <i>Scene</i> 14 <i>Scan</i> Kartu Identitas Tamu	44
Gambar 25. <i>Scene</i> 15 Bukti Nikah.....	44
Gambar 26. <i>Scene</i> 16 Memberitahu Nomor telepon.....	45
Gambar 27. <i>Scene</i> 17 Tamu Memberi Uang <i>Cash</i>	45
Gambar 28. <i>Scene</i> 18 Pemberian KTP dan <i>Receipt</i> Deposit.....	46
Gambar 29. <i>Scene</i> 18 Pemberian Kunci Kamar	46

Gambar 30. <i>Scene 19 Closing Receptionist</i>	46
Gambar 31. <i>Scene 20 Tamu Jalan Menuju Kamar</i>	47
Gambar 32. <i>Scene 21 Tamu Menikmati View kamar</i>	47
Gambar 33. <i>Scene 22 Kemegahan Kamar</i>	47
Gambar 34. <i>Scene 23 Narasi 2</i>	48
Gambar 35. <i>Scene 24 Tamu Berjalan Menuju Lobby</i>	48
Gambar 36. <i>Scene 25 Receptionist Melakukan Greeting</i>	49
Gambar 37. <i>Scene 26 Meminta Kunci Kamar dan Receipt Deposit</i>	49
Gambar 38. <i>Scene 27 Penginfoan Kamar Check Out oleh Receptionist ke Dept. Housekeeping</i>	50
Gambar 39. <i>Scene 28 Kesan dan Pesan Tamu</i>	50
Gambar 40. <i>Scene 29 Pengembalian Deposit Tamu</i>	50
Gambar 41. <i>Scene 30 Closing Receptionist</i>	51
Gambar 42. <i>Scene 31 Tamu Meninggalkan Hotel</i>	51
Gambar 43. <i>Scene 32 Narasi 3</i>	52
Gambar 44. <i>Scene 33 Credit Video</i>	52
Gambar 45. <i>Scene 33 Logo UNP dan Logo Hotel</i>	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar Bahan dan Alat	21
Tabel 2. Rancangan Biaya.....	22
Tabel 3. Pelaksanaan Karya	23
Tabel 4. <i>Storyline</i>	27
Tabel 5. Susunan <i>Crew</i>	33

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang harus dikembangkan, karena mempunyai nilai integritas tinggi dalam menentukan kemajuan zaman. Sektor pariwisata sangat erat kaitannya dengan industri perhotelan karena hotel bergerak dalam bidang pelayanan jasa beserta akomodasinya untuk mendukung lancarnya pariwisata di Indonesia (Sulastiyono, 2016). Hotel adalah salah satu usaha akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, jasa pelayanan makanan dan minuman, serta fasilitas pendukung lainnya yang dikelola secara komersial dan diperuntukan untuk masyarakat umum. Hotel juga merupakan lokasi yang menyewakan penginapan, fasilitas, dan layanan lainnya kepada tamu yang ingin menginap untuk beberapa waktu. *American Hotel Motel Associations (AHMA)* dalam (Soewarno, Hudiyani & Sugiarti, 2021)

Provinsi Sumatera Barat sejak 2016 ditetapkan sebagai salah satu destinasi wisata halal di Indonesia, setelah berhasil memenangi “Kompetisi Pariwisata Halal Indonesia” (KPHN) yang dilaksanakan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Sumatera Barat menyimpan potensi yang luar biasa dalam mewujudkan konsep kota yang ramah turis muslim. Kultur masyarakat di Sumatera Barat yang menganut budaya Islam memungkinkan daerah ini memiliki dan membangun fasilitas pendukung kepariwisataan yang

sesuai dengan syariah Islam, seperti transportasi yang nyaman, restoran halal dan hotel yang berbasis syariah.

Hotel yang mematuhi syariah dalam operasinya serta penyediaan, pengadaan, dan penggunaan fasilitas dianggap sebagai hotel syariah, Sofyan (2011). Menurut “Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah”, usaha hotel syariah adalah penyediaan akomodasi sehari-hari berupa kamar-kamar dalam satu bangunan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan, dan fasilitas lainnya dengan tujuan menghasilkan keuntungan sesuai dengan prinsip syariah Islam. (Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016)

Pelayanan ataupun fasilitas standar secara umum untuk hotel syariah pada dasarnya sama dengan hotel konvensional seperti kamar, restoran maupun fasilitas olahraga (kolam renang, *fitness*, atau *outlet* lainnya). Perbedaannya adalah pada gaya bahasa karyawan terhadap tamu serta nuansa hotel yang berbasis syariah dan untuk beberapa kasus ada pemisahan antara laki-laki dengan perempuan, tidak ada diskotik, bar atau *night club* maupun spa, serta tidak menyediakan minuman beralkohol.



Gambar 1. Hotel Rangkayo Basa

Sumber: Human Resource Department 2023

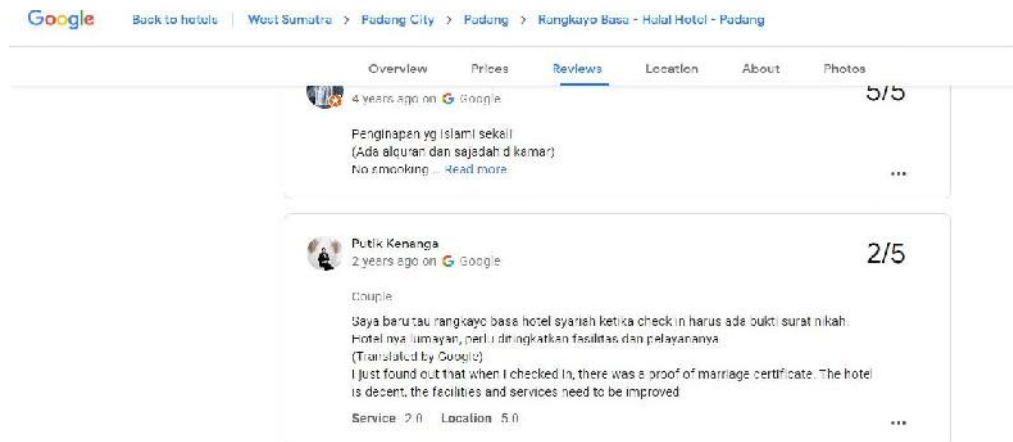
Salah satu hotel syariah yang ada di Kota Padang adalah Hotel Rangkayo Basa yang merupakan hotel bintang dua (**), yang masuk “Kriteria Hotel Keluarga Ramah Wisatawan Muslim Terbaik”, Nominasi Kompetisi Pariwisata Halal 2016 Tingkat Nasional Kementerian Pariwisata. Dalam ajang kompetisi wisata halal yang digelar Tim Percepatan Pengembangan Wisata Halal Kementerian Pariwisata (Tempo.com diakses 3 Oktober 2016).

Hotel Rangkayo Basa beralamat di Jalan Hang Tuah No. 211, Belakang Tangsi, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang. Hotel Rangkayo Basa memiliki 53 kamar dengan 4 tipe kamar diantaranya *superior room, deluxe room, junior suite room, rangkayo basa suite*, serta fasilitas lain seperti *Emerland coffe shop and Restaurant, meeting room, musholla dan parking area*. Menurut Widadi (*General Manager* Hotel Rangkayo Basa) Konsep syariah pada Hotel Rangkayo Basa seperti, makanan dan minuman dari restoran harus halal yang telah dibuktikan dengan sertifikat halal dari LPPOM MUI Provinsi Sumatra Barat pada tahun 2019, kemudian dilengkapi kemudahan untuk beribadah (musholla, arah kiblat, sajadah dan Alqur’an),

suasana hotel harus kondusif secara islam dan tidak boleh ada bar atau minuman berakohol.

Dari pengamatan yang peneliti lakukan, dalam hal pengunjung yang berkunjung ke Rangkayo Basa, pengunjung tidak akan melihat *reseptionist* wanita yang mengenakan pakaian minim, namun mengenakan pakaian muslimah, maupun laki-laki juga mengenakan pakaian muslim, setiap *greeting* yang dilakukan oleh karyawan hotel diawali dengan "Assalamualaikum" dan tamu *check in* khususnya pasangan lawan jenis dilakukan seleksi tamu dan harus mempunyai bukti nikah atau konfirmasi pernikahan dalam bentuk lainnya. Makanan dan minuman yang disediakan adalah makanan dan minuman yang dijamin kehalalannya baik bahan maupun proses pembuatannya, adanya sajadah dan Al'quran yang disediakan di setiap kamar sehingga memudahkan tamu untuk melakukan ibadah didalam kamar dan juga adanya musholla terdapat dilantai 3, hal ini menjadi perbedaan antara hotel berbasis syariah dan hotel konvensional. Hotel Rangkayo Basa juga menciptakan nuansa islami seperti kaligrafi dan memutar musik bernuansa islami di area lobby hotel dan koridor dengan harapan kesan pertama yang diterima oleh tamu sesuai dengan konsep syariah yang dijanjikan.

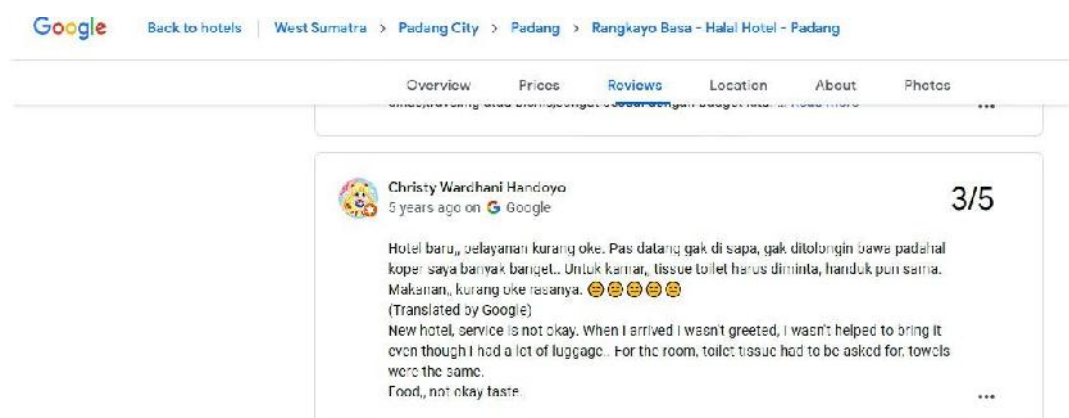
Selain itu peneliti melakukan analisis dari segi *guest review* yang disampaikan oleh tamu itu sendiri yang dalam hal ini ditujukan kepada karyawan dan pihak manajemen hotel Rangkayo Basa, oleh sebab itu, peneliti mengamati dari *google review* pada Hotel Rangkayo Basa, terdapat pada gambar berikut:



Gambar 2. Guest Review Hotel Rangkayo Basa

Sumber: Google Review, 2023

Pada *guest review* yang terdapat pada gambar 2, peneliti mendapati bahwa ternyata ada hal yang menarik tentang Hotel Rangkayo Basa. Hal tersebut ialah Hotel Rangkayo Basa menerapkan salah satu syarat yaitu bukti surat nikah jika tamu yang berpasangan ingin *check in* di hotel tersebut. Menurut peneliti hal ini juga merupakan bentuk penerapan hotel yang berbasis syariah dan yang membedakan dengan hotel konvensional pada umumnya.



Gambar 3. Guest Review Hotel Rangkayo Basa

Sumber: Google Review, 2023

Pada *guest review* yang terdapat pada gambar 3, peneliti mendapati bahwa pelayanan yang diberikan kurang baik karena pada saat tamu datang dengan barang bawaan yang banyak, akan tetapi tidak adanya penawaran bantuan dari *receptionist* kepada tamu tersebut. Maka dari itu peneliti ingin memberikan solusi kepada Hotel Rangkayo Basa tentang visualisasi pelayanan tamu agar bisa menjadi hotel dengan kualitas pelayanan yang baik, terutama pada saat tamu pertama kali memasuki hotel.

Peneliti juga mewawancarai salah satu *receptionist* hotel Rangkayo Basa terkait bagaimana SOP pelayanan tamu terutama pada saat *check in* dan *check out*, dia menyebutkan bahwa SOP di hotel syariah hampir sama dengan hotel lain pada umumnya, yang membedakan adalah *greeting* kepada tamu dengan mengucapkan “*Assalamualaikum*” lalu melakukan *reception policy* dan menanyakan apakah tamu tersebut sudah menikah atau belum dengan tutur bahasa yang baik dan menjelaskan kepada tamu fasilitas serta ketentuan-ketentuan hotel yang berbasis syariah.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk menyusun proyek akhir dengan judul “**Visualisasi Pelayanan Tamu *Check In* dan *Check Out* di Hotel Rangkayo Basa Kota Padang**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

- a. Belum adanya video tentang prosedur pelayanan *check in* dan *check out* di hotel syariah.

- b. Belum adanya video panduan tentang pelayanan *check in* dan *check out* di Hotel Rangkayo Basa.
- c. Belum ada video yang divisualisasikan terkait pelayanan *check in* dan *check out* di Hotel Rangkayo Basa.

1.3 Batasan Masalah

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang ruang lingkup Proyek Akhir, maka dalam pembuatan proyek akhir ini dilakukan pembatasan masalah yang bertujuan untuk memfokuskan permasalahan yang akan dibahas untuk mendapatkan tingkat kedalaman Proyek Akhir secara maksimal. Mengingat luasnya permasalahan yang diidentifikasi diatas, maka penulis dalam memahami permasalahan ini dibatasi dari visualisasi pelayanan tamu mulai dari *check in* sampai dengan *check out* di Hotel Rangkayo Basa Kota Padang.

1.4 Rumusan Masalah

- a. Bagaimana visualisasi pelayanan tamu *check in* dan *check out* di Hotel Syariah Rangkayo Basa Kota Padang?
- b. Bagaimana prosedur pelayanan tamu *check in* dan *check out* di Hotel Syariah Rangkayo Basa Kota Padang?

1.5 Tujuan Proyek Akhir

- a. Menvisualisasikan pelayanan tamu *check in* dan *check out* di Hotel Syariah Rangkayo Basa Kota Padang.
- b. Untuk memperlihatkan pelayanan dengan tutur dan gaya bahasa bernuansakan Islam yang ada di hotel syariah.

1.6 Manfaat Proyek Akhir

Dari tujuan proyek akhir di atas dapat memberikan beberapa manfaat yaitu:

- a. Sebagai panduan dalam pelaksanaan *check-in* dan *check-out* pada hotel syariah.
- b. Sebagai bahan ajar dalam program studi D4 Manajemen Perhotelan.