

ABSTRAK

JODI ILWAN. 2024. Penanganan kamar *Back-to-Back* pada kondisi tamu *Late Check Out* di hotel Lexis Hibiscus. Tugas Akhir. Politeknik Pariwisata Lombok. Pembimbing: **Abdul Hanan, S.Pd., M.Pd. CHE.** dan **Herman, SST.Par., M. Par.**

Tujuan yang ingin dicapai dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan sistem *Back-to-Back* pada kondisi tamu *late Check Out* di hotel Lexis Hibiscus Port Dickson untuk mendapatkan hasil yang maksimal dan mencegah terjadinya komplain dari tamu yang menginap. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi pada saat *On the Job Trainee* dan wawancara.

penulis juga melakukan wawancara dengan staf selaku *Supervisor* di *Housekeeping Department* untuk mendapatkan informasi valid lainnya yang akan mendukung data dari hasil observasi yang dilakukan peneliti pada masa *On the Job Traine*. Diharapkan bahwa hasil pengembangan dari laporan praktik kerja nyata ini dapat memberikan manfaat untuk pembelajaran di masa depan.

Penelitian pengembangan laporan praktik kerja nyata ini mendapatkan hasil bahwa hotel ini mampu mengatasi kondisi *Back-to-Back* meskipun dengan hambatan seperti tamu *Late Check Out* yang membuat waktu pengerjaan kamar menjadi lebih sedikit. Dengan sistem menggabung satu *Section* dengan *Section* lainnya untuk membantu penyiapan dan pembersihan kamar, staf *Housekeeping* dapat menyelesaikan penyiapan dan pembersihan kamar dengan tepat waktu.

Kata kunci: Hotel Lexis Hibiscus, *Back-to-Back*, *Late Check Out*.

ABSTRACT

JODI ILWAN. 2024. *Implementation of the Back-to-Back system for Late Check Out guest conditions at the Lexis Hibiscus hotel. Final Project. Lombok Tourism Polytechnic. Advisor: Abdul Hanan, S.Pd., M.Pd. CHE. and Herman, SST.Par., M.Par.*

The purpose of writing this final project is to find out how to implement a Back-to-Back system in the condition of late Check Out guests at the Lexis Hibiscus Port Dickson hotel to get maximum results and prevent complaints from guests who stay. The data collection technique in this study was obtained through observation during on-the-job trainee and interviews.

The author also conducted interviews with staff as supervisors in the housekeeping department to obtain other valid information that will support the data from the results of observations made by the researcher during the on-the-job trainee period. It is hoped that the results of the development of this real work practice report can provide benefits for future learning.

The research for the development of this real work practice report found that the hotel is able to cope with Back-to-Back conditions even with obstacles such as Late Check Out guests who make the room work time less. With a system of combining one Section with another Section to help with room preparation and cleaning, housekeeping staff can complete room preparation and cleaning in a timely manner.

Keywords: Lexis Hibiscus Hotel, Back-to-Back, Late Check Out.