

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN LUGGAGE UNTUK TAMU CHECK IN
DAN CHECK OUT OLEH BELLMAN
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Komang Anggara Wirasaputra

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN LUGGAGE UNTUK TAMU CHECK IN
DAN CHECK OUT OLEH BELLMAN
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Komang Anggara Wirasaputra
2015823142**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PENANGANAN LUGGAGE UNTUK TAMU CHECK IN DAN CHECK OUT
OLEH BELLMAN DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**

Oleh
Komang Anggara Wirasaputra
NIM 2015823142

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I

Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par
NIP 196409151990031003.

Pembimbing II

Ketut Suarta, SE., M.Si
NIP 196309151990031002

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata



Prof. Ni Made Empayati, M.TM., Ph.D.
NIP 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET,
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung,
Bali – 80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id

Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama: Komang Anggara Wirasaputra

NIM: 2015823126

Program Studi: DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN *LUGGAGE* TAMU *CHECK IN* DAN *CHECK OUT* OLEH
BELLMAN DI *THE APURVA KEMPINSKI BALI*”**

Benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 30 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



Nama: Komang Anggara Wirasaputra

NIM: 2015823126

PS: DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat yang diberikan-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul "Penanganan *luggage* untuk tamu *check in* dan *check out oleh bellman* di The Apurva Kempinski Bali" dengan baik dan tepat pada waktunya. Adapun tujuan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis tentunya mengalami hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan, bantuan, dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan

kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Dr. Dewa Made Suria Antara, M. Par. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah membantu dan memberikan bimbingan kepada penulis di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. I Ketut Suarta S.E.M.Si selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah membantu dan memberikan bimbingan kepada penulis di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Segenap Dosen Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pendidikan selama penulis mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
8. Vincent Guironnet selaku General Manager di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberi izin kepada penulis untuk memperoleh informasi The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Stefhannie Elicia selaku Front Office Manager yang telah memberi kesempatan menangani tamu secara langsung sehingga mendapatkan informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir.
10. Prily Prihantini selaku asisten manajer Front Office yang telah memberi kesempatan menangani tamu secara langsung sehingga mendapatkan informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir.
11. Ida Bagus Made Suteja selaku Chief Bellman yang telah memberi kesempatan menangani tamu secara langsung sehingga mendapatkan informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir

12. Para staff Concierge dan Bellman yang telah membimbing penulis selama melakukan pengumpulan data dan memberikan masukan serta informasi untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
13. I Made Asta Wijaya dan Ni Ketut Poni selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
14. Teman – teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasa yang digunakan. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari tidak sempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar.

Badung, 06 Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	3
D. Metode Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Hotel	7
1. Pengertian Hotel	7
2. Jenis jenis hotel.....	8
B. <i>Front Office</i>	9
1. Pengertian <i>Front Office</i>	9
2. Fungsi dan Tugas <i>Front Office</i>	9
3. Peran <i>Front Office</i>	10
4. Seksi <i>Front Office</i>	11
C. <i>Concierge</i>	11
1. Pengertian <i>Concierge</i>	11
2. Struktur Organisasi <i>Concierge</i>	12
D. <i>Bellman</i>	13
1. Pengertian <i>Bellman</i>	13
2. Tugas dan Tanggung Jawab	13
3. Kualifikasi seorang <i>Bellman</i>	13
E. <i>Check In</i>	14
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	15
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	15
1. Lokasi The Apurva Kempinski Bali.....	15
2. Sejarah The Apurva Kempinski Bali	16

B.	Bidang Usaha dan Fasilitas The Apurva Kempinski Bali.....	17
1.	Bidang Usaha Pelayanan Kamar	18
2.	Bidang Usaha Pelayanan Makanan dan Minuman	22
3.	Bidang Usaha dan Fasilitas lainnya	25
a.	The Apurva Spa	25
b.	Apurva Chapel.....	25
c.	<i>Meeting Room</i>	26
d.	<i>Fitness Center</i>	26
e.	<i>Cliff Lounge & Villa Lounge</i>	26
C.	Struktur Organisasi Front Office di The Apurva Kempinski Bali	27
BAB IV PEMBAHASAN.....		32
A.	Pembuatan atau Pelaksanaan	32
1.	Tahap Persiapan	32
2)	Jadwal kerja	33
3)	Persiapan Peralatan	34
2.	Tahap Pelaksanaan	39
3.	Tahap Akhir	42
B.	Hambatan dan Solusi Pada saat Pengiriman <i>Luggage Check In</i>	43
BAB V PENUTUP.....		45
A.	Kesimpulan	45
DAFTAR PUSTAKA		46
LAMPIRAN.....		47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo The Apurva Kempinski Bali	15
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Front Office The Apurva Kempinski Bali.....	28
Gambar 4. 1 Assigment Bellman	34
Gambar 4. 2 Earpice.....	35
Gambar 4. 3 Walkie Talkie	35
Gambar 4. 4 Rival tag	36
Gambar 4. 5 Departure Tag.....	37
Gambar 4. 6 Valet tag	38
Gambar 4. 7 Storage Tag	39
Gambar 4. 8 Contoh laporan ke group whatsapp	41

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 *Belldesk*
2. Lampiran 2 *Trolley bellman*
3. Lampiran 3 *Bellman* membawa barang *check out*
4. Lampiran 4 *Bellman* menurunkan barang tamu dari mobil
5. Lampiran 5 Suasana *belldesk*
6. Lampiran 6 Contoh *sampex*
7. Lampiran 7 Contoh *shift* kerja/jadwal kerja

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali merupakan sebuah pulau dengan kunjungan tinggi setiap tahunnya ada berbagai banyak wisatawan mancanegara yang datang pertahun akan memenuhi pulau bali ini, entah itu tamu bulan madu, untuk sekedar liburan ataupun untuk merayakan hari ulang tahun. Bali terkenal akan keindahan alamnya dan keanekaragaman budayanya seperti tari tarian, tradisional musik sampai kerajinan tangannya sudah mulai terkenal.

Seiring pesatnya perkembangan pariwisata di Bali, banyak didirikan *villa*, *home stay* dan hotel untuk mendukung kemajuan pariwisata di Bali. Hotel merupakan sebuah bangunan yang didirikan dengan kemewahan dan keunikannya masing masing sehingga menjadikannya ciri khas dari hotel tersebut, hal inilah yang menjadikan masyarakat Bali banyak bekerja di bidang pariwisata.

Keindahan alamnya menjadi pengaruh bagi setiap tamu yang ingin mengunjungi hotel hotel yang ada di bali. Banyak daerah seperti Nusa Dua, Uluwatu, Canggu, Seminyak kintamani dan lain-lain, terdapat hotel-hotel berbintang 5 yang dibangun megah membuat para wisatawan senang dan nyaman saat menginap . Adapun hotel yang berada di Nusa Dua di pinggir pantai dengan pemandangan sunrise di pagi harinya, daerah ini merupakan daerah yang tinggi kunjungan wisatawan karena banyak wisatawan yang senang dengan pantai. Salah

satunya adalah The Apurva Kempinski Bali. The Apurva Kempinski Bali merupakan hotel bintang 5 yang ada di Nusa Dua Bali.

The Apurva Kempinski Bali memiliki beberapa departemen yang menunjang semua operasional dan mempunyai tugas serta tanggung jawab yang berbeda-beda namun memiliki tujuan yang sama yaitu memenuhi keinginan dan ekspektasi dari tamu tamu yang menginap. Salah satunya adalah Departemen Front Office. Di The Apurva Kempinski Bali departemen front office dibagi menjadi : *Reception, Reservation, Telephone Operator, Bellman, Doorman, Concierge, Guest Relation Officer*, dll.

Di bagian *front office* ada *section* yang bernama *bellman*. *Bellman* merupakan sebuah *section* yang menyediakan layanan pengiriman *luggage check in* ataupun pengambilan *luggage check out* dan tidak hanya itu *bellman* juga bertugas sebagai *valet service* terhadap setiap tamu yang membawa mobil ataupun motor. Menjelaskan secara detail *step by step* dalam pengiriman *luggage* oleh *bellman* di The Apurva Kempinski Bali.

Berkaitan dengan latar belakang di atas, maka topik yang menarik untuk diangkat dalam Tugas Akhir dengan judul: “Penanganan *luggage* untuk tamu *check in* dan *check out* oleh *Bellman* di The Apurva Kempinski Bali”. Topik ini

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penanganan *luggage* untuk tamu *check in* dan *check out* oleh *bellman* di The Apurva Kempinski Bali?
2. Kendala apa sajakah yang dihadapi dalam penanganan *luggage* untuk tamu *check in* dan *check out* oleh *bellman* di The Apurva Kempinski Bali dan bagaimana cara penanganannya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Mengetahui tahapan tahapan dalam penanganan *luggage* untuk tamu *check in* dan *check out* oleh *bellman* di The Apurva Kempinski Bali
- b. Mengetahui kendala dalam menangani pengiriman *luggage* untuk tamu *check in* dan *check out* dan cara penyelesaiannya oleh *bellman* di The Apurva Kempinski Bali

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan antara lain :

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan Jurusan

Pariwisata Politeknik Negeri Bali serta menerapkan teori dan praktik yang sudah didapatkan selama perkuliahan pada dunia industri

- 2) Mengetahui secara detail penanganan *luggage* untuk tamu *check in dan check out* oleh *bellman* di The Apurva Kempinski Bali.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali
- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *front office*
 - 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang penanganan *luggage* untuk tamu *check in dan check out* oleh *bellman*
- c. Bagi Perusahaan
- 1) Dapat memberikan informasi dan masukan dalam memberikan service kepada tamu yang nantinya dapat meningkatkan kualitas service di The Apurva Kempinski Bali
 - 2) Dapat menjadi masukan dan pertimbangan bahwa ada hal-hal lain mungkin yang dapat dikembangkan untuk memberikan kualitas agar tamu puas terhadap pelayanan di The Apurva Kempinski Bali

D. Metode Penulisan

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini sebagai berikut :

a. Metode Observasi

Metode Observasi yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengamati, belajar, dan melibatkan diri secara langsung dalam penanganan *luggage* untuk tamu *check in* atau *check out* oleh *bellman* di The Apurva Kempinski Bali.

b. Metode Wawancara

Metode pengumpulan data dengan melalui wawancara, tanya jawab ataupun berdiskusi langsung mengenai penanganan *luggage* untuk tamu untuk tamu *check in* dan *check out* oleh *bellman* dengan staff manager maupun tamu

c. Studi Kepustakaan

Merupakan metode pengumpulan data dengan mengutip literatur, membaca buku-buku, dokumen, dan mencari informasi melalui internet yang berkaitan dengan penanganan *luggage* oleh tamu *check in* dan *check out* oleh *bellman* di The Apurva Kempinski Bali.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif yaitu mendeskripsikan secara detail dan runut mengenai penanganan *luggage* untuk tamu *check in* dan *check out* oleh *bellman* dan memaparkan atau menguraikan masalah

dengan menggunakan data data yang didapat saat melakukan praktek lapangan kerja di The Apurva Kempinski Bali

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Dalam penyajian data hasil analisis dengan metode formal dan informal. Metode formal yaitu metode penyajian hasil analisis data yang disajikan dengan suatu pola seperti diagram tabel maupun menggunakan data gambar yang menjelaskan penanganan *luggage* untuk tamu *check in* atau *check out* oleh *bellman* di The Apurva Kempinski Bali sedangkan metode informal yaitu hasil analisis data dengan menggunakan kata kata

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa penanganan *luggage* untuk tamu *check in* dan *check out* oleh *bellman* di The Apurva Kempinski Bali memiliki 3 tahapan yaitu:

1. Tahap persiapan, Tahap pelaksana, Tahap akhir
 - a. Tahap Persiapan, di dalam tahapan persiapan ini ada banyak yang bisa kita siapkan, seperti mengambil *tag* di storage dengan jumlah *arrival guest*
 - b. Tahap Pelaksanaan, dalam tahapan pelaksanaan ini seorang *bellman* akan melakukan *actionnya* dengan pekerjaan utama mereka, seperti pengiriman *luggage check in*, dan pengambilan *luggage check out*
 - c. Tahap Akhir, untuk tahap akhir seorang *bellman* akan selalu merapikan *belldesk* agar terlihat selalu rapi agar tamu yang datang merasa nyaman, untuk selanjutnya seorang *bellman* akan menaruh *walkie talkie* ke *storage* agar bisa digunakan keesokan harinya
2. Hambatan Dalam Mengirim *luggage* dan Cara Mengatasi
 - a. *Lift* dalam kondisi *full* atau *maintenance* sehingga menyebabkan keterlambatan dalam pengiriman *luggage*
 - b. Dalam pengiriman ke *delux* sering kali membutuhkan waktu *extra* karena *building delux* berbeda dengan *main building*

Dari beberapa hambatan diatas ada beberapa solusi seperti dibawah ini yaitu:

- a. Seorang bellman boleh menggunakan guest lift agar dalam pengiriman luggage agar tamu tidak lama menunggu luggagenya
- b. Seorang *bellman* jika sudah diserahkan *luggage* oleh *doorman* harus langsung mengirim *luggage* tersebut ke *building delux* untuk menghindari waktu yang lama dalam pengiriman.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2002). *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. Penerbit PT. Perca
- Al Bataafi, Wisnu , 2005. *House Keeping Departement, Floer and Publick Area*, Bandung: Alfabeta.
- Bagyono. (2006). *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono. (2002). *Kamus Istilah Kantor Depan Hotel*. Bandung : CV. Alfabeta
- Bagyono, (1997). *Menjadi Bellman Profesional di Hotel Berbintang*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Bagyono dan Agus Sambodo. 2006. *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*. CV.Andi Offset. Yogyakarta.
- Bambang Sujatno, 2008. *Front Office Operaations, Secret Receptionist Skills For 5 Stars Hotel*, Jogyakarta: PT. Adi. 2008
- Bratayasa, I Nyoman. 2005. *Diktat Kantor Depan*. Bandung: PT. Grasindo
- Prakoso, 2017. Klasifikasi Hotel, <https://digilib.ars.ac.id/index.php?p=fstream-pdf&fid=6128&bid=5893> (diakses tanggal 18 Juli 2022 pukul 21.08 WITA).
- Soewarno, E., Hudiyan, A., & Sugiarti , F. F. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap Pada Hotel Abadi Di Pangkalan Bun*. Magenta.