

**PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU  
OLEH BELLBOY DI HOTEL  
GRAND HYATT BALI**



**Azra Pradnya Nugraha**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU  
OLEH BELLBOY DI HOTEL  
GRAND HYATT BALI**



**Oleh :**  
**Azra Pradnya Nugraha**  
**NIM : 1915823170**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

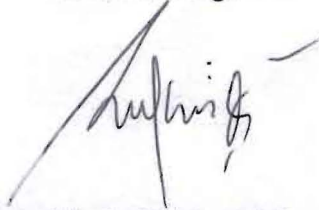
**PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU  
OLEH BELLBOY DI HOTEL  
GRAND HYATT BALI**

Oleh  
**Azra Pradnya Nugraha**  
NIM 19158230170

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I



**Dra. Made Ruki ., M.Par**  
**NIP. 196210061990102001**

Pembimbing II



**Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M.Par**  
**NIP. 196211251990032001**

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D**  
**NIP. 196312281990102001**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung Bali –  
80364 Telp (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128, 703574  
Laman : <http://www.pnb.ac.id>. E-mail : [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

POLITEKNIK NEGERI BALI

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Azra Pradnya Nugraha

NIM : 1915823170

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“PENANGANAN BARANG BAWAAN OLEH BELLBOY DI HOTEL GRAND HYATT  
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, Agustus 2022  
Yang membuat pernyataan,

Nama : Azra Pradnya Nugraha

NIM : 1915823170

PS: DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata Politeknik  
Negeri Bali

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karenaberkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Penanganan Barang Bawaan Tamu Oleh Bellboy Di Hotel Grand Hyatt Bali” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini diajukan guna untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidikan Diploma III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

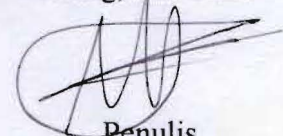
Selama penyusunan Tugas Akhir ini, banyak hambatan yang penulis temukan dalam hal pengumpulan data. Namun hambatan tersebut dapat diatasi dengan mencari sumber data terkait serta dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Sehubungan dengan hal tersebut melalui kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih atas bantuan dan dukungan kepada :

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali atas diberikannya kesempatan menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr.Drs. Gede Ginaya, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par.,M.Par selaku Ketua Program Studi Perhotelan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan pada Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dra. Made Ruki ., M.Par selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan banyak masukan selama penyusunan Tugas Akhir.
6. Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M.Par selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan banyak masukan selama penyusunan Tugas Akhir.
7. Bapak Marco Groeten selaku *General Manager* di Grand Hyatt Bali yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Grand Hyatt Bali.
8. I Nyoman Bayu Trisna Pradnyana selaku *Learning Manager* di Grand Hyatt Bali yang telah memberikan informasi terkait dengan Grand Hyatt Bali.
9. Seluruh karyawan di Grand Hyatt Bali yang telah membantu penulis dalam kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
10. Keluarga dan teman-teman mahasiswa Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan masukan, informasi dan dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir.

Penulis sangat menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih kurang sempurna, untuk itu diharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Sebagai akhir kata, semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Badung, Juli 2022



Penulis

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN PLAGIASI TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan kegunaan Penulisan.....	5
1. Tujuan Penulisan.....	5
2. Kegunaan Penulisan.....	5
D. Metode Penulisan.....	6
1. Metode Pengumpulan Data.....	6
2. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisi.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Hotel.....	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Pengertian Front Office Department.....	9



B. Pengertian Bellboy.....	10
1. Jenis Barang Tamu.....	13
2. Penanganan Barang Tamu.....	18
C. Penanganan Barang Bawaan Check-In.....	25
1. Penanganan Barang Bawaan Tamu Check-Out.....	13
2. Penanganan Barang Bawaan Tamu Move Room.....	28
3. Penanganan Penyimpanan Barang Bawaan Tamu.....	29
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	30
A. Lokasi Hotel.....	30
B. Sejarah Perusahaan.....	30
C. Bidang Usaha dan Fasilitas.....	31
D. Struktur Organisasi.....	39
BAB IV PEMBAHASAN.....	43
A. Penanganan Barang Bawaan Tamu Oleh Bellboy Di Grand Hyatt Bali.....	44
1. Tahap Persiapan.....	44
2. Tahap Pelaksanaan.....	47
B. Tahap Persiapan penanganan Barang Bawaan Tamu.....	59
BAB IV PENUTUP.....	60
A. Simpulan.....	60
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN.....	63

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 : Klasifikasi Kamar Grand Hyatt Bali.....	40
---	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 : <i>struktur organisasi perusahaan</i> .....	33
Gambar 4.1 : <i>Fragile</i> .....	46
Gambar 4.2 : Tanda Panah Menghadap Atas Pada Barang .....	47
Gambar 4.3 : Tanda Dilarang Menginjak Barang .....	47
Gambar 4.4 : <i>Report Barang Tamu Check-In</i> .....	52
Gambar 4.5 : <i>Report Barang Pindah Kamar</i> .....	55

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pulau Bali merupakan salah satu tujuan utama para wisatawan karena sejuta banyak wisatawan dalam negeri maupun wisatawan luar negeri yang berkunjung ke Bali untuk menghabiskan waktu liburan. Oleh karena itu, diperlukan salah satu fasilitas utama yang menunjang sektor kepariwisataan Bali adalah akomodasi yang menyediakan tempat menginap dengan pesona yang ditawarkan oleh pulau dewata. Pesona keindahan alam yang dimiliki pulau dewata menjadi daya tarik tersendiri sehingga membuat pelayanan makan dan minum yaitu jasa perhotelan. Hotel merupakan jenis industri yang menghasilkan dan menyediakan sesuatu dalam bentuk barang dan jasa.

Grand Hyatt merupakan perusahaan perhotelan multinasional Amerika Serikat yang berkantor pusat di area Riverside Plaza Chicago yang mengelola dan mewaralabakan hotel mewah dan bisnis, resor, dan properti liburan. Pada tahun 1969, Hyatt mulai berkembang secara internasional. Hyatt telah berkembang dengan mengembangkan properti baru dan melalui akuisisi, dengan pertumbuhan terbesar berasal dari akuisisi AmeriSuites (kemudian berganti nama menjadi Hyatt Place) pada tahun 2004, Summerfield Suites (kemudian berganti nama menjadi Hyatt House) pada tahun 2005, dan Two Roads Hospitality pada tahun 2018.

Hyatt Hotels Corporation berdiri dari sebuah pembelian rumah Hyatt, di Los Angeles International Airport pada 27 September 1957. Pemilik aslinya adalah seorang wirausaha, Hyatt von Dehn (1904–1973) dan Jack D. Crouch (1915–1990). Von Dehn sangat ingin keluar dari bisnis hotel setelah beberapa tahun, sehingga ia menjual saham hotelnya kepada Jay Pritzker (1922–1999). Adik Jay, Donald, di bawah naungan Jack Crouch, mengambil alih operasi perusahaan dari hari ke hari dan memperoleh motel dan hotel, membangun citra yang memimpin dalam industri perhotelan. Dibawah pimpinan Donald, Hyatt menjadi jaringan hotel yang berkembang pesat di Amerika Serikat sampai akhir hayatnya pada tahun 1972.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka dari itu penulis tertarik untuk mengangkat judul “Prosedur Penanganan Barang Bawaan Tamu Oleh Bellboy di hotel Grand Hyatt Bali”

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah penanganan barang bawaan tamu oleh Bellboy di Grand Hyatt Bali?
2. Apa sajakah kendala-kendala yang dihadapi oleh Bellboy dalam penanganan barang bawaan tamu oleh Bellboy di Grand Hyatt Bali?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir**

1. Tujuan Penulisan
  - a. Untuk mengetahui penanganan barang bawaan tamu oleh Bellboy di Grand Hyatt Bali.

b. Untuk mengetahui kendala–kendala yang dihadapi oleh Bellboy dalam penanganan barang bawaan tamu di Grand Hyatt Bali

## 2. Kegunaan Penulisan

### a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu syarat yang harus ditempuh dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

### b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Diharapkan agar dapat menjadi pedoman bagi mahasiswa untuk menambah wawasan pada bidang *Front office* khususnya tentang Bell Desk, serta menambah referensi yang ada di perpustakaan Politeknik Negeri Bali dan dapat membantu menunjang kegiatan perkuliahan bagi mahasiswa yang ingin mendalami penanganan barang bawaan tamu oleh Bellboy di hotel Grand Hyatt Bali.

### c. Bagi Pihak Hotel Grand Hyatt Bali.

Sebagai bahan masukan bagi hotel Grand Hyatt Bali pada umumnya dan *front office department* pada khususnya dan akan dapat memberikan pelayanan yang baik serta dapat mengambil tindakan yang tepat dari kendala-kendala yang timbul dalam proses membawa barang bawaan tamu.

## D. Metode Penulisan Tugas Akhir

### 1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode dan teknik pengumpulan data tersebut adalah sebagai berikut:

#### a. Metode Observasi

Dalam pembuatan tugas akhir ini, penulis menggunakan metode observasi yaitu dengan melakukan pengamatan dan mencatat semua data yang diperlukan dalam

metode penulisan ini, serta ikut terlibat langsung dalam proses menangani barang bawaan tamu.

b. Metode Wawancara

Yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab kepada narasumber terkait. Dalam hal ini penulis mengadakan tanya jawab.

c. Daftar kepustakaan

Dalam penyusunan tugas akhir ini menggunakan beberapa referensi dan teori untuk mendukung judul penanganan barang bawaan tamu oleh Bellboy di Grand Hyatt Bali.

**E. Metode dan Teknik Analisis Data**

Teknik analisis yang dipakai dalam penulisan tugas akhir ini adalah teknik analisis laporan deskriptif. Karena dilaporan ini penyusun akan memaparkan secara langsung atau menguraikan proses mengurus barang bawaan tamu di Grand Hyatt Bali.

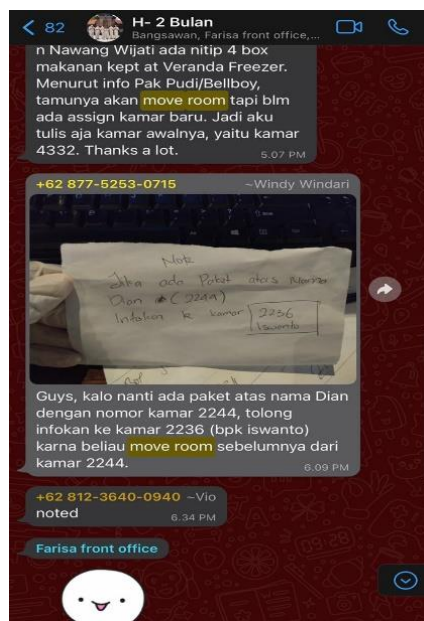
**F. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis**

Adapun teknik penyajian yang digunakan penulis adalah teknik formal yang menyajikan semua data secara jelas dan benar sesuai dengan proses penanganan barang bawaan tamu.

*room, have a nice day”* dan keluar sambil menutup pintu kamar dengan hati-hati.

6) Tahap akhir penanganan *room move*

*bellboy* kembali menuju lobby untuk mengembalikan *trolley* melaporkan kepada *reception* lalu mengirim bukti foto barang tamu ke group *WhatsApp* (WA) khusus *FO Departement* untuk melaporkan bahwa proses pemindahan barang sudah selesai, dan menulis *remarks*.



Gambar 4.6 *report Move room*  
sumber: *Whatsapp Group: H-2 Bulan trainee group*

c. Penanganan Barang Bawaan tamu saat *Check-Out*

*Check-out* adalah proses tamu yang hendak meninggalkan hotel di mana telah mencapai batas waktu kepenghunan. Pada saat akan



*check-out*, biasanya tamu akan meminta bantuan untuk menangani barang bawaannya melalui *reception*, *telephone operator*, atau *bellboy*. Biasanya beberapa dari tamu sudah memintanya sejak beberapa jam sebelum ia akan *check-out*. Oleh karena itu, *bellboy* wajib mencatat pada kertas kecil yang berisi nomor kamar dan waktu *check-out*. Berikut ini merupakan tahap-tahap penanganan barang bawaan ketika *check-out*:

1) Melihat dan menerima informasi nomor kamar dan waktu *luggage collect*

Informasi bisa dilihat melalui daftar *luggage collect request* pada *counter Bellboy*, dan diinformasikan melalui *reception*, *senior bellboy*, dan tamu itu sendiri. Saat informasi telah diterima, *bellboy* bergegas menyiapkan perlengkapan yang dibutuhkan untuk penanganan barang bawaan tamu.

2) Menyiapkan *trolley*

*Trolley* dapat digunakan oleh *bellboy* untuk membantu membawa barang tamu dalam jumlah banyak menuju lobby.

3) Menyiapkan *luggage tag*

Sebelum menuju kamar, *bellboy* harus menyiapkan *luggage tag* yang sudah berisi *guest name*, *room number*, *date*, *staff*, dan tanda *check-out*.

4) Menyiapkan kunci kamar, Kunci kamar dibawa untuk mengantisipasi tamu tidak berada di dalam kamar. Selain itu hal

ini dapat mengefisiensi waktu karena *bellboy* tidak perlu kembali ke *lobby* untuk mengambil kunci kamar.

5) Memperkenalkan Diri

Saat sampai di depan kamar tamu, *bellboy* membunyikan bel kamar sebanyak 3 kali sambil mengucapkan “*bellboy*”. Ketika pintu sudah dibuka oleh tamu *bellboy* menyapa dengan sopan “*Good morning Mrs. Yamada, Im Azra, I came to pick up your luggage*”. Setelah diizinkan memasuki kamar, *bellboy* juga biasanya melakukan percakapan basa-basi seperti “*How was your stay?*”, atau “*How was your holiday in Bali?*”.

6) Menaikkan barang bawaan ke dalam *trolley*

*bellboy* meminta tamu untuk mengumpulkan semua barang bawaan dan memastikan tidak ada barang yang tertinggal dengan mengucapkan “*Excuse me sir, please check all your luggage, and make sure no items are left in the room*”. Ketika itu *bellboy* juga harus memperhatikan keadaan sekitar kamar apakah kelengkapan kamar ada yang hilang atau rusak yang kemudian dapat dilaporkan ke *front office*. Setelah semua barang sudah terkumpul, *bellboy* mencatat jumlah barang (*number of pieces*) dalam *luggage tag* lalu menyerahkan potongan *luggage tag* kepada tamu. Potongan *luggage tag* lainnya dipasang pada *luggage* atau barang yang paling besar

untuk memudahkan tamu mencari barang bawaannya ketika akan *check-out*.

7) Membawa barang bawaan tamu menuju *lobby*

Sebelum membawa barang ke *lobby*, *bellboy* akan menanyakan jam keberangkatan tamu “*Excuse me sir/madam, may I know what time you will be depart today?*”. Jika tamu akan meninggalkan *hotel* pada saat yang bersamaan, maka barang bawaan tamu dibawa ke *lobby* berdekatan dengan *counter bellboy* lalu mengatakan “*So, if all of your luggage already in the trolley, I will bring them to the lobby, you can pick them up by showing the luggage tag*”. Sedangkan jika tamu akan meninggalkan hotel dalam waktu lebih dari 1 jam, *bellboy* akan menyarankan tamu menyimpan di *belldesk storage*. Ketika *bellboy* akan menyimpan barang di *belldesk storage*, diharuskan untuk mengikatnya dengan tali atau jaring untuk menghindari barang yang tertukar satu dengan lainnya.

8) Tahap akhir penanganan *check out*

*bellboy* kemudian mencatat aktivitas pengambilan barang bawaan tamu pada *belldek record sheets* serta mengembalikan *trolley*. Jika barang disimpan didalam *belldesk storage*, maka *bellboy* dapat menulis penyimpanan barang pada *log book* yang tersedia. Ketika tamu telah menyelesaikan registrasi dan

transportasi telah siap, *bellboy* akan membantu menaikkan barang bawaan tamu ke dalam mobil dengan hati-hati. Pastikan tidak ada barang yang tertinggal dengan menghitung jumlah barang sudah sesuai dengan jumlah yang ditulis dalam *luggage tag*. *bellboy* lalu membukakan pintu mobil dan mempersilahkan tamu memasuki mobil.

#### **B. Kendala Yang Di Hadapi Oleh *Bellboy* Dalam Penanganan Barang Bawaan Tamu Di Grand Hyatt Bali**

Kendala dalam operasional kerja merupakan hal yang biasa terjadi. Oleh karenanya, kendala tersebut harus dicari solusinya agar tidak mempengaruhi pelayanan hotel kepada tamu. *Senior Bellboy* biasanya mengevaluasi kinerja para staff agar kejadian yang dapat menurunkan kualitas pelayanan tidak terulang terus menerus. Untuk itu ada beberapa kendala yang ditemui dalam menangani barang bawaan tamu serta cara mengatasinya meliputi:

##### 1. Kunci kamar yang tidak berfungsi

Hal ini kadang terjadi ketika tamu akan memasuki kamar. Kunci kamar tidak berfungsi diakibatkan kesalahan yang dilakukan oleh *reception* saat pembuatan kunci atau pintu yang tidak dapat membaca kunci kamar tersebut. Pada saat itu *bellboy* harus meminta maaf terlebih dahulu atas ketidak nyamanan pelayanan

yang diberikan. Mengatasi hal ini, *bellboy* akan mengabarkan *reception* melalui HT yang ada di lantai bawah untuk sesegera mungkin membuat kunci yang baru. Lalu *bellboy* dapat mengambil kunci kamar ke *lobby* serta membawa *master key* untuk mengantisipasi kunci yang kembali tidak berfungsi. Untuk mengefisiensi waktu, terkadang *reception* akan meminta bantuan kepada *Bellboy* lainnya untuk membawa kunci kamar pada pintu kamar yang bermasalah.

2. Tertinggalnya barang bawaan tamu di kamar

Hal ini dapat terjadi ketika proses *room move* dan *check-out* yang kemudian pada saat pengambilan barang bawaan, tamu tidak sedang berada di kamar. *bellboy* yang bertugas tidak dapat mengkonfirmasi jumlah barang bawaan tamu dan *bellboy* tidak mengecek kembali untuk memastikan tidak ada barang yang tertinggal. Hal ini dapat diatasi dengan cara *bellboy* mengambil barang yang dimaksud, mengecek kembali kamar untuk benar-benar memastikan tidak ada barang bawaan yang tertinggal dan mengembalikannya sambil meminta maaf atas ketidaknyamanan pelayanan.

3. Terlambatnya pengambilan barang bawaan tamu ketika *check out*

Hal ini disebabkan oleh fasilitas hotel yang sudah mulai tidak berfungsi dengan maksimal seperti *Lift* yang sudah lama atau

jarang diservice mengakibatkan adanya komponen yang perlu diganti. Hal ini dapat diatasi dengan meminta kepada Engineering untuk mengecek semua fungsi lift yang ada dihotel dan jika ada komponen yang rusak harus segera diganti.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan pembahasan Bab IV di atas maka penulis dapat menyimpulkan :

1. Penangan barang bawaan tamu oleh *Bellboy* di Grand Hyatt Bali meliputi 2 tahap persiapan, yaitu : tahap persiapan, tahap, proses.

#### Tahap Persiapan

Adapun tahap persiapan yaitu mempersiapkan *luggage tag* ,menuliskan nomor kamar,dan menuliskan nama yang menangani barang di buku *departure record* atau *arrival record*, mempersiapkan *trolley*.

#### Tahap proses

Tahap kedua yaitu saat sedang bertugas mengambil barang atau mengantarkan barang bawaan tamu ada baiknya berhati-hati dalam menangani barang bawaan tamu supaya mengantisipasi barang yang mudah pecah belah.

2. Kendala yang di hadapi oleh *Bellboy* dalam penanganan barang bawaan tamu di hotel Grand Hyatt Bali
  1. Kunci kamar yang tidak berfungsi yang dapat diatasi dengan menelpon *reception* untuk pembuatan kunci baru dan membawa *master key*.
  2. Tertinggalnya barang bawaan tamu di kamar yang dapat diatasi dengan *concierge* mengambil barang yang dimaksud serta mengecek kembali kamar untuk benar- benar memastikan tidak ada barang bawaan yang tertinggal dan mengembalikannya.
  3. Terlambatnya pengambilan barang bawaan tamu ketika *check out* karna *lift hotel* tidak berfungsi dengan baik yang dapat diatasi dengan sesegera mungkin meminta kepada Engineering untuk mengecek semua fungsi lift yang ada dihotel dan jika ada komponen yang rusak harus segera diganti.

#### **A. Saran**

Pada kesempatan ini penulis ingin memberikan saran yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan di Grand Hyatt Bali



khususnya pada *Front Office Departement*. Dari pengamatan penulis selama mengikuti kegiatan PKL, adapun beberapa saran yang ingin disampaikan oleh penulis antara lain:

1. Staff *bellboy* harus memastikan kunci yang di *scan* sudah sesuai dengan nomer kamar yang ada di *key pocket*.
2. Pada saat tamu *checkout* staff *housekeeping* wajib memeriksa keseluruhan kamar supaya menghindari barang bawaan tamu yang tertinggal saat *check out*
3. Diharapkan pihak *management* hotel selalu berkoordinasi kepada *Engineering* untuk mengecek semua fungsi lift secara rutin untuk menghindari kerusakan lift saat mengantarkan barang bawaan tamu.