

**TUGAS AKHIR**  
**PENANGANAN GROUP TAMU WEDDING**  
**OLEH BELLMAN DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Putu Agus Sapta Dewa**

**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**  
**2024**

**TUGAS AKHIR**  
**PENANGANAN GROUP TAMU WEDDING**  
**OLEH BELLMAN DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Putu Agus Sapta Dewa**

**NIM. 2115823140**

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN**  
**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**  
**2024**

**TUGAS AKHIR**  
**PENANGANAN GROUP TAMU WEDDING**  
**OLEH BELLMAN DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**

**Tugas Akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Ahli Madya di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik  
Negeri Bali**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Putu Agus Sapta Dewa**

**NIM. 2115823140**

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN**  
**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**  
**2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

### PENANGANAN GROUP TAMU WEDDING OLEH BELLMAN DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan  
Pariwisata Politeknik Negeri Bali Pada 15 Agustus 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,



**Drs. I Wayan Jendra, M.Ed.Admin.**  
**NIP. 196001251988031001**



**Indah Utami Chaerunnisah, M.Hum**  
**NIP. 199511062022032010**

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



**Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par**  
**NIP. 198409082008122004**

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**  
**PENANGANAN GROUP TAMU WEDDING**  
**OLEH BELLMAN DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Koordinator Program  
Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada 2 Agustus 2024

Pembimbing I.



**Drs. I Wayan Jendra, M.Ed., Admin**  
**NIP. 196001251988031001**

Pembimbing II.



**Indah Utami Chaerunnisah, M. Hum.**  
**NIP.199511062022032010**




Mengetahui,  
Koordinator Program Studi DIII Perhotelan  
Politeknik Negeri Bali



**Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng**  
**NIP. 199011112022032009**

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**  
**PENANGANAN GROUP TAMU WEDDING**  
**OLEH BELLMAN DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi DIII Perhotelan, Politeknik Negeri Bali pada 15 Agustus 2024

	<b>Nama Tim Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>
<b>Ketua</b>	Drs. I Wayan Jendra, M.Ed.Admin. NIP. 196001251988031001	
<b>Anggota</b>	Layla Fickri Amalia, S.Si, M.Si. NIP. 199204222022032011	
<b>Anggota</b>	Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par. NIP. 198407202008122002	

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



**Kadec Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng**  
**NIP. 199011112022032009**

## LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putu Agus Sapta Dewa  
NIM : 2115823140  
Program Studi : D-III Perhotelan

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir ini yang berjudul:

### **PENANGANAN GROUP TAMU WEDDING 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.

Dengan pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Nama : Putu Agus Sapta Dewa

NIM : 2115823140

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena rahmat karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas akhir yang berjudul “Penanganan Group Tamu Wedding Oleh Bellman Di The Apurva Kempinski Bali” ini dengan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program studi Diploma III Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak memperoleh banyak dukungan serta motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.



4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku kaprodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Drs. I Wayan Jendra, M.Ed., Admin selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini ini.
6. Indah Utami Chaerunnisah, S.S., M. Hum. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Harisson Yabes Tompodung, selaku Director of Training Manager The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti praktik kerja lapangan di hotel.
8. Ibu Stefannie Elicia, selaku Front Office Manager yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
9. Bapak Ida Bagus Made Suteja selaku Chief Bell Man yang telah memberikan izin dan membimbing penulis untuk memperoleh informasi dan pembelajaran di The Apurva Kempinski Bali.
10. Seluruh *staf* The Apurva Kempinski Bali yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan, khususnya *Bellman*
11. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, khususnya Pak Jendra dengan Bu Indah.

12. Bapak Kadek santika dan Ibu Luh Gede Juliastini selaku kedua orang tua penulis yang telah memberikan motivasi kepada penulis sehingga tekun untuk mengerjakan tugas akhir ini, dan melakukan bimbingan, serta ikut serta mendukung penulis selama berkuliah dalam segi waktu yang dikeluarkan dan finansial yang di keluarkan

13. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan 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 lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Agustus 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSYARATAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR</b> .....	iv
<b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR</b> .....	v
<b>LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir.....	4
D. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	5
E. Metode dan Teknik Analisis Data.....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	8
A. Hotel.....	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Jenis-jenis hotel.....	9
B. Front office.....	12
1. Pengertian Front Office.....	12
2. Bagian-Bagian Front Office.....	13
C. Bellman .....	13
1. Pengertian Bellman .....	13
2. Tugas dan Tanggung Jawab Bellman .....	14
D. Tamu (Guest).....	14

1. Pengertian Tamu .....	14
2. Jenis-Jenis Tamu .....	15
E. Group Wedding .....	16
F. Jenis-Jenis Barang .....	16
<b>BAB III GAMBARAN UMUM</b> .....	17
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan/Hotel .....	17
B. Bidang Usaha Hotel .....	20
1. Bidang Usaha Hotel .....	20
2. Fasilitas Hotel .....	20
C. Struktur Organisasi Hotel.....	32
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b> .....	37
A. Penanganan Group Tamu Wedding oleh Bellman di The Apurva Kempinski Bali.....	37
1. Tahap Persiapan .....	37
2. Tahap pelaksanaan .....	46
3. Tahap Akhir .....	59
B. Hambatan-hambatan dan Solusi dalam Penanganan Tamu Group Wedding oleh Bellman di The Apurva Kempinski Bali .....	61
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	63
A. Simpulan.....	63
B. Saran.....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	66
<b>LAMPIRAN</b> .....	68

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar di The Apurva Kempinski Bali.....	22
Tabel 3. 2 Restoran di The Apurva Kempinski Bali.....	26
Tabel 3. 3 Meeting Room dan Chapel di The Apurva Kempinski Bali.....	28
Tabel 3. 4 Bidang Usaha Jasa Transportasi di The Apurva Kempinski Bali.....	31



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1	Logo The Apurva Kempinski Bali .....	17
Gambar 3. 2	Struktur Organisasi Bellman Dan Doorman.....	32
Gambar 4. 1	Bellman Grooming Standard.....	39
Gambar 4. 2	Bellman Luggage Trolley.....	39
Gambar 4. 3	Bellman Master Key.....	40
Gambar 4. 4	Bellman Luggage & Valet Tag.....	41
Gambar 4. 5	Bellman Ipad .....	42
Gambar 4. 6	Rantai Hijau Check-In.....	43
Gambar 4. 7	Bellman Rantai Merah Check-Out.....	43
Gambar 4. 8	Bellman Handy Talkie.....	44
Gambar 4. 9	Sistem Opera .....	45
Gambar 4. 10	Samfek.....	45
Gambar 4. 11	Van Granmax.....	46
Gambar 4. 12	Room Drop.....	47
Gambar 4. 13	Pemberian Tag Check-In.....	48
Gambar 4. 14	Water Pond .....	49
Gambar 4. 15	Stone Carvings.....	50
Gambar 4. 16	Wooden Carvings .....	50
Gambar 4. 17	Pendopo Lobby.....	51
Gambar 4. 18	Gebyok .....	51
Gambar 4. 19	Mengorganisasi Barang.....	52
Gambar 4. 20	Pengiriman Barang .....	53
Gambar 4. 21	Pengantaran Dress .....	54
Gambar 4. 22	Perpindahan Kamar .....	55
Gambar 4. 23	Buggy Wedding Bellman .....	55
Gambar 4. 24	Briefing.....	56
Gambar 4. 25	Persiapan Area.....	57
Gambar 4. 26	Pemeriksaan Traces .....	57
Gambar 4. 27	Barang Check Out .....	58

Gambar 4. 28 Link untuk Record Master Key .....	59
Gambar 4. 29 Record Handy Talkie.....	60
Gambar 4. 30 Bensin Van Granmax .....	60



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jenis-Jenis kamar di The Apurva Kempinski Bali .....	68
Lampiran 2 Jenis-Jenis Restoran dan Bar .....	69
Lampiran 3 Struktur Organisasi Hotel .....	72



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Menurut Sulastiyono (2017:87), Hotel merupakan bentuk akomodasi yang dibangun untuk tujuan komersil yang diberikan untuk setiap orang yang ingin mendapatkan pelayanan. Hotel merupakan tempat yang menawarkan jasa berupa pelayanan dari fasilitas yang disediakan seperti kamar tidur, restoran, kolam renang, hiburan anak anak, tempat pernikahan, *ballroom*, *meeting room*, *business center* yang seluruhnya dirancang untuk memberikan pengalaman terbaik selama menginap di hotel.

The Apurva Kempinski Bali merupakan hotel mewah berbintang lima terletak di kawasan Sawangan, Jalan Nusa Dua Selatan, Benoa, Kuta Selatan, Badung, Bali. The Apurva Kempinski Bali pertama kali dibuka pada tahun 2019 dan hotel ini memiliki jumlah total 475 kamar yang terdiri dari beberapa tipe yaitu kamar *grand deluxe*, *suite* dan *villa*. The Apurva Kempinski Bali mengadopsi desain tradisional dari era kerajaan Jawa Kuno lebih tepatnya Kerajaan Majapahit dan memadukannya dengan unsur Panca Maha Bhuta atau lima elemen yang dijadikan penyusun alam semesta dan konsep dari *design* ini telah diterapkan pada Pendopo *Lobby*, ukiran batu dan Gebyok yang dapat memberikan kesan unik bagi para tamu yang berkunjung juga menginap di hotel ini.

Front office department adalah *department* yang dianggap sebagai *first impression* tamu dari sebuah hotel, hal ini menjadi sebuah hal penting bagi

siapapun yang bertugas di dalam *department* yang terkait. Department front office terdiri dari beberapa *section* yaitu reservation yang bertugas dalam melayani pemesanan kamar bagi para tamu yang ingin menginap, telephone operator yang bertanggung jawab dalam pelayanan sambungan *telephone* untuk berbagai keperluan tamu, receptionist yang memiliki tugas untuk menangani tamu *check-in* dengan atau tanpa reservasi serta dapat melayani keluhan selama tamu menginap begitu juga saat *check-out*. Terakhir adalah concierge dimana *section* ini bertugas dalam melayani barang-barang tamu saat *check-in, during stay*, dan juga *check-out*.

Menurut Soenarno (2006:405), bellboy adalah petugas yang menangani barang bawaan tamu dan istilah lainnya adalah bellman. Pada The Apurva Kempinski Bali ruang lingkup bellman masih menjadi satu dengan concierge dan termasuk ke front office department. Dengan semakin ramainya tamu yang berdatangan dengan keperluan khusus, maka penanganan oleh bellman di The Apurva Kempinski perlu ditingkatkan dan tentunya ada perbedaan terutama dalam melayani Group Wedding. Sebagai contoh, penempatan *luggage* yang berbeda, *tag* yang berisikan tanda “W”, proses pengisian nomor kamar di *tag* pada *luggage* yang jauh lebih cepat, jenis *luggage* yang dikirim yang lebih beragam dan pengiriman *luggage* yang disertai bingkisan.

Penanganan barang bawaan tamu yang dilakukan oleh bellman merupakan topik yang cukup menarik untuk dibahas Menurut Yasa (2022) *et al.* “Prosedur Penanganan Barang Bawaan Tamu Grup di The Ritz-Carlton Bali”. Tahapan penanganannya diawali dari persiapan diri, persiapan kerja, proses

pelaksanaannya mulai dari bellman menerima muatan barang tamu grup sampai dengan tahap pengiriman.

Menurut Ardinata (2022) *et al* “Penanganan Luggage untuk Tamu *Check-in* oleh Bellman di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa”. Tahapan penanganannya diawali dari tahap persiapan, tahap pelaksanaan, tahap akhir dari ketiga tahap tersebut harus dilakukan dengan lebih hati-hati untuk menghindari adanya kerusakan barang bawaan tamu selama dan saat tamu *check-out*.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa penanganan barang bawaan tamu dimulai dari tahap persiapan diri sebelum memulai kerja lalu ke tahap pelaksanaan saat tamu *check-in* selama tamu menginap sampai keberangkatan tamu saat *check-out*.

Perbedaan yang dapat dilihat dari pemaparan topik dari beberapa penulis di atas adalah dari prosesnya yang lebih mendetail dan memerlukan jauh lebih banyak orang agar menjamin kelancaran selama proses *check-in*, *during stay* sampai proses *check-out* berjalan dengan baik. Prosesnya dimulai dari sebelum kedatangan tamu dengan melakukan *room drop*, saat tamu *check-in* dengan mengorganisasikan barang bawaan group tamu wedding dimana barang-barang yang dibawa oleh tamu group wedding beragam yaitu baju, bingkisan, bunga dan sebagainya yang harus ditangani dengan lebih mengkhhusus dan berhati-hati. lalu bellman juga akan ikut *escorting* tamu sambil menjelaskan konsep hotel The Apurva Kempinski Bali dengan penguasaan bahasa Inggris yang baik. Bellman akan mengirimkan bunga atau bingkisan untuk para group tamu wedding selama

menginap dan bellman juga akan membantu dalam proses perpindahan kamar, mempersiapkan buggy yang dimodifikasi khusus untuk membantu kelancaran selama perayaan wedding berlangsung. Terakhir Bellman akan membantu proses *check-out* untuk tamu group wedding dengan pengambilan barang ke kamar dan memastikan jika tidak ada barang yang tertinggal melalui pemeriksaan *traces* di sistem.

Berdasarkan paparan di atas, dapat dilihat bahwa topik mengenai penanganan tamu oleh bellman ini sangat menarik oleh karena itu, penulis tertarik untuk menulis mengenai “Penanganan Group Tamu Wedding oleh Bellman di The Apurva Kempinski Bali”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana cara penanganan group tamu wedding oleh bellman di The Apurva Kempinski Bali?
2. Kendala apa saja yang dihadapi bellman di The Apurva Kempinski Bali dalam menangani group tamu wedding dan cara mengatasinya?

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

1. Tujuan Penulisan.

Dengan penyusunan laporan ini serta kaitannya dengan permasalahan yang ada, maka tujuan dari tugas akhir ini:

- a. untuk mengetahui cara penanganan group tamu wedding oleh bellman di The Apurva Kempinski Bali
- b. untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi bellman di The Apurva Kempinski Bali dalam menangani tamu group wedding dan cara mengatasinya.

## 2. Manfaat Penulisan

Dari hasil penulisan tugas akhir yang dilakukan oleh penulis diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain :

- a. Bagi pihak Bellman The Apurva Kempinski Bali, laporan ini diharapkan memberikan masukan yang dapat dijadikan pertimbangan dalam bagaimana cara menangani barang dan meminimalisir hal buruk untuk tetap menjaga kepuasan tamu.
- b. Hasil tugas akhir ini diharapkan dijadikan referensi untuk para mahasiswa khususnya di prodi pariwisata D3 Perhotelan.
- c. Menambah wawasan serta dan ilmu tentang keadaan nyata yang dihadapi mahasiswa ketika berada di *section* Bellman di The Apurva Kempinski Bali.

## D. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

### a. Observasi

Menurut Basrowi (2012:128), Observasi didefinisikan sebagai suatu teknik yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan secara diteliti serta pencatatan secara sistematis”. Jadi dapat disimpulkan bahwa metode observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan yang disertai dengan adanya berbagai pencatatan terhadap keadaan

atau perilaku suatu objek oleh penulis di dalam kegiatan perusahaan yang sedang dilakukan, berupa peran bellman dalam melayani Group Tamu Wedding di The Apura Kempinski Bali agar mendapatkan informasi yang dibutuhkan sehingga dapat dilakukan pengolahan informasi untuk melengkapi pembuatan tugas akhir.

b. Metode Wawancara

Menurut Sugiyono (2020:231), wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”. Pengumpulan data dengan cara wawancara dilakukan dengan manager bellman di The Apurva Kempinski Bali sebagai narasumber.

c. Metode Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2020:291), mengatakan “bahwa studi kepustakaan berkaitan dengan kajian secara teori melalui referensi-referensi terkait dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti”. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan metode kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari berbagai literatur, jurnal, dan laporan ilmiah yang berhubungan dengan topik tugas akhir yang dibahas sehingga akan membentuk landasan pemikiran dalam melakukan penyusunan Tugas Akhir.

### **E. Metode dan Teknik Analisis Data**

Metode dan teknik analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan tugas akhir adalah teknik analisis deskriptif, yaitu memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang telah didapatkan selama melakukan Praktek Kerja Lapangan di The Apurva Kempinski Bali.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Simpulan**

Berdasarkan dari bab sebelumnya, kesimpulan yang dapat penulis sampaikan yaitu:

1. Penanganan group tamu wedding oleh Bellman di The Apurva Kempinski Bali
  - a. Tahap persiapan yang meliputi tahap persiapan diri dan persiapan di area kerja
  - b. Tahap pelaksanaan yang meliputi: Pelaksanaan sebelum Tamu tiba dengan melakukan pengiriman *Room Drop*, Pelaksanaan saat tamu tiba dengan pemberian arrival tag dan escorting, mengorganisasi barang serta pengiriman barang ke setiap kamar tamu group wedding. Pelaksanaan selama tamu group wedding menginap dengan membantu melakukan perpindahan kamar, pengiriman barang yang diperlukan untuk para tamu, mempersiapkan buggy wedding untuk digunakan selama acara pernikahan berlangsung. Pelaksanaan saat para group wedding *check-out* yaitu mengadakan briefing, mempersiapkan area, memeriksa traces dan mengambil barang dari kamar.
  - c. Tahap akhir yang meliputi: *inventory master key*, *Handie Talkie* serta memeriksa kondisi mobil grandmax dan memastikan jika bensin terisi penuh untuk digunakan besok.



2. Hambatan hambatan penanganan Group tamu wedding oleh Bellman di The Apurva Kempinski Bali

a. Barang yang tertukar

Hambatan ini disebabkan dari banyaknya barang yang datang tetapi kurangnya informasi dengan kepemilikan barang dari tamu A atau B. Solusinya adalah dengan mengkonfirmasi ke pihak driver, WO atau pun tamunya langsung untuk memberikan kemudahan bagi bellman dalam proses mengorganisasi barang dan pengiriman barang tersebut.

b. Kerusakan barang

Hambatan ini disebabkan karena bellman yang kurang hati-hati atau kurang teliti dalam menurunkan dan menyimpan barang solusinya adalah tentunya lebih berhati-hati serta teliti dalam memeriksa jika barang yang ditangani merupakan barang yang mudah rusak atau pecah belah maka diberikan tanda khusus dan diletakan ditempat yang lebih aman.

**B. Saran**

Berdasarkan pengalaman dan hambatan yang dialami penulis selama masa bertugas sebagai bellman dan menangani tamu grup wedding, berikut adalah saran yang dapat penulis sampaikan:

a. Bellman disarankan untuk selalu menyarankan pada tamu agar barang-barang yang mudah pecah atau rusak agar dilapisi kembali menggunakan bubble wrap supaya memperkecil resiko kerusakan.

b. Belman disarankan agar dapat memberikan sebuah barcode yang berisikan link khusus mengenai informasi barang terkait seperti lokasi dimana

disimpan, jenis, warna, bentuk, nomor kamar agar barang tersebut lebih mudah dalam proses pencarian juga memperkecil resiko barang tersebut tertukar.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Abarca, R. M. (2021). Perilaku Masyarakat Indonesia Dalam Mendukung Green Practices Di Hotel: Analisa Theory of Planned Behavior Model. *Nuevos Sistemas de Comunicación e Información*, 2013–2015.
- Andrew, S. (2009). *Sales & Marketing: A Textbook for Hospitality Industry*. Tata McGraw Hill Education Private Limited.
- Anna Post and Lizzie Post. (2014). *Emily Post's Wedding Etiquette* (6th ed.). William Morrow.
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan*. Alfabeta.
- Basrowi, S. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Rineka Cipta.
- Charles R. Goeldner, J. R. B. R. (2003). *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*. Wiley.
- Goeldner, C. R. (2003). *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*. Willey.
- Hollander, J. (2022). *What is a Boutique Hotel? A Clear Definition with Examples*. HotelTechReport . <https://hoteltechreport.com/news/boutique-hotel>
- John R. Walker. (2010). *Supervision In The Hospitality Industry : Leading Human Resource* (USA, Ed.). Wiley.
- Kasavana, M. L., & Brooks, R. (1988). *Managing Front Office Operations* . Educational Institute of AHMA.
- Kasavana, M. L., & Brooks, R. M. (1998). *Front Office Procedures*. Educational Institute, American Hotel & Motel Association.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2010). *Principles of Marketing* . Pearson Education.
- Philip Kotler, J. T. B. J. C. M. (2010). *Marketing for Hospitality and Tourism* (5th ed.). Prentice Hall.
- Prakoso, P. A. (2017). *Front Office Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja*. Gava Media.
- Sihite, R. (2000). *Front Office (Kantor Depan)* . SIC.
- Soenarno, A. (2006). *Front Office Management* . Andi.
- Soewarno, E., Hudiyani, A., Fitriana Sugiarti, F., Manajemen, P., & Ekonomi, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap Pada Hotel Abadi Di Pangkalan Bun. *Magenta*, 9(2), 93–100.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.

Sujatno, B. (2006). *Hotel Courtesy* . ANDI.

Sulastiyono, A. (2017). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta.

Tewari, J. (2009). *Hotel Front Office Operation and Management*. Oxford University Press.

Walker, J. R. (2010). *Introduction to Hospitality Management*. Pearson Prentice Hall.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI