

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN KEDATANGAN TAMU OLEH BELLMAN  
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Kadek Raditya Kusuma Atmaja  
NIM 2115823096**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

## **TUGAS AKHIR**

### **PELAYANAN KEDATANGAN TAMU OLEH BELLMAN DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Kadek Raditya Kusuma Atmaja  
NIM 2115823096**

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

## **TUGAS AKHIR**

### **PELAYANAN KEDATANGAN TAMU OLEH BELLMAN DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Kadek Raditya Kusuma Atmaja  
NIM 2115823096**

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

### PELAYANAN KEDATANGAN TAMU OLEH BELLMAN DI THE APURVA KEMPINSKI

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

Pembimbing I,

Pembimbing II,



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




Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par.  
NIP.1199402172022032006

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

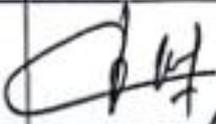
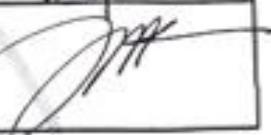


Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.  
NIP. 198409082008122004

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### PELAYANAN KEDATANGAN TAMU OLEH BELLMAN DI THE APURVA KEMPINSKI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi D-III  
Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 15 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Kadek DwiPradnyani Novianti, S.Pd.,M.Eng. NIP. 199011112022032009	
Anggota	Harisal, SS., M.Hum NIP. 198410012018031001	
Anggota	Indah Utami Chaerunnisah, S.S.,M.Hum. NIP. 199511062022032010	

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi D-III Perhotelan,  
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

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

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Kadek Raditya Kusuma Atmaja  
NIM : 2115823096  
Program Studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

### PELAYANAN KEDATANGAN TAMU OLEH BELLMAN DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

Memang benar bebas dari plagiasi. 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, 15 Agustus, 2024

Yang membuat pernyataan,



I Kadek Raditya Kusuma Atmaja  
NIM. 2115823096

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena rahmat karunia-nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas akhir yang berjudul “Pelayanan *Kedatangan Tamu 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, Koordinator Program Studi D3 Perhotelan sekaligus dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini ini.
5. I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par., M.Par selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
6. 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
7. 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.
8. 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.
9. Seluruh *staff* The Apurva Kempinski Bali yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan, khususnya *Bellman*
10. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, khususnya Ibu Novi dan Ibu Mirah
11. Bapak I Gede Supriadi dan Ibu Ni Putu Mulyawati 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

12. Ni Putu Anggi Febryantari , selaku saudara penulis, yang sudah memberikan dukungan, dan doa selama penulisan Tugas Akhir ini.

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, 02, Agustus 2024

Penulis

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

<b>TUGAS AKHIR.....</b>	<b>i</b>
<b>TUGAS AKHIR.....</b>	<b>ii</b>
<b>TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir .....	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	5
2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil .....	6
<b>BAB II.....</b>	<b>7</b>
<b>LANDASAN TEORI.....</b>	<b>7</b>
A. Hotel.....	7
1. Pengertian Hotel .....	7
2. Klasifikasi Hotel.....	7
B. Front Office Department.....	10
1. Pengertian <i>Front Office Department</i> .....	10
2. Peranan <i>Front Office Department</i> .....	11
3. Fungsi <i>Front Office Department</i> .....	11
C. Bellman .....	12
1. Pengertian Bellman .....	12

2. Tugas Dan Tanggung Jawab Bellman.....	13
3. Shift Bellman .....	14
4. Kategori tamu yang sering di tanangani oleh <i>bellman</i> .....	14
<b>BAB III.....</b>	<b>18</b>
<b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>18</b>
A. Lokasi dan Sejarah The Apurva Kempinski Bali .....	18
1. Lokasi Perusahaan .....	18
2. Sejarah.....	18
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel The Apurva Kempinski Bali .....	21
1. Bidang Usaha.....	21
2. Fasilitas Hotel .....	25
3. Restaurant dan Bar .....	26
C. Struktur Organisasi The Apurva Kempinski Bali .....	30
<b>BAB IV .....</b>	<b>35</b>
<b>PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
A. Pelayanan Kedatangan Tamu Oleh <i>Bellman</i> Di The Apurva Kempinski .....	35
1. Tahap Persiapan.....	35
2. Tahap Pelaksanaan .....	44
3. Tahap Akhir .....	49
B. Hambatan-Hambatan yang dihadapi saat Pelayanan Kedatangan Tamu Oleh Bellman di The Apurva Kempinski Bali beserta cara mengatasinya.....	49
<b>BAB V.....</b>	<b>52</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>52</b>
A. Simpulan .....	52
B. Saran.....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>55</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>56</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar di The Apurva Kempinski Bali .....	21
Tabel 3. 2 Restaurant di The Apurva Kempinski Bali .....	22
Tabel 3. 3 <i>Meeting Room</i> dan Chapel di The Apurva Kempinski Bali.....	24
Tabel 3. 4 Struktur Organisasi Bellman .....	32
Tabel 4. 1 Shift Bellman .....	35



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo The Apurva Kempinski Bali.....	18
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi The Apurva Kempinski Bali.....	31
Gambar 4. 1 <i>Uniform Room</i> .....	36
Gambar 4. 2 <i>Uniform Bellman</i> .....	38
Gambar 4. 3 <i>Walkie Talkie</i> .....	39
Gambar 4. 4 <i>Master Key</i> .....	40
Gambar 4. 5 <i>Trolley di The Apurva Kempinski Bali</i> .....	41
Gambar 4. 6 <i>Luggage Tag Check-in</i> .....	42
Gambar 4. 7 <i>Luggage Tag Check-out</i> .....	43
Gambar 4. 8 <i>Storage Tag</i> .....	44
Gambar 4. 9 <i>Luggage Tag Arrival</i> .....	45
Gambar 4. 10 <i>Porte Area</i> .....	45
Gambar 4. 11 <i>Belldesk Area</i> .....	46
Gambar 4. 12 <i>Samfex</i> .....	47
Gambar 4. 13 <i>Bellman Memindahkan Barang ke Trolley</i> .....	47
Gambar 4. 14 <i>Report Luggage Assistance Untuk Tamu check-in</i> .....	49

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Fasilitas Hotel.....	56
Lampiran 2 Persiapan pekerjaan.....	59



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

The Apurva Kempinski Bali merupakan salah satu hotel berbintang lima yang terletak di Sawangan, Nusa Dua Bali. Dengan luas 14 hektar dan memiliki jumlah 475 kamar. Pemilik The Apurva Kempinski adalah William Eddy Katuari yakni seorang pengusaha dari grup “*fawings*” yang terletak di Surabaya. Mr. Vincent Guironnet sebagai General Manager The Apurva Kempinski Bali memiliki beberapa departemen di dalamnya yang saling berkaitan dan bekerjasama dalam melakukan suatu pekerjaan sesuai dengan *Standart Operational Procedure (SOP)* yang berlaku di The Apurva Kempinski Bali antara lain : *Food & Beverage Department* , *Sales & Marketing Department*. *Purchasing Department*. *Engineering Department*. *Housekeeping*, *Front Office Department* adalah *staf* hotel yang melayani dan mengurus keperluan tamu, mulai dari pemesanan hotel, *check-in*, saat menginap, hingga pada saat *check-out*.

*Front Office Department* merupakan departemen pertama hotel yang berhubungan dengan tamu, pada saat kedatangan tamu dan departemen terakhir ketika mereka meninggalkan hotel. Departemen ini melakukan berbagai fungsi seperti menangani tamu yang akan menggunakan fasilitas hotel, baik dari proses reservasi, kedatangan (*check in*), hingga tamu akan meninggalkan hotel (*check out*), serta menangani bermacam keluhan selama tamu menginap di The Apurva Kempinski Bali. *Front Office Department* memiliki beberapa bagian seperti:

*Front Desk Agent (FDA). Concierge. Guest Relation Officer. Doorman, Telephone Operator. Bellman* merupakan salah satu section di *Front Office Department* yang berfungsi untuk memberikan pelayanan kepada tamu dalam menangani barang bawaan tamu yang diantaranya *luggage up, luggage down, send room move*.

Bellman adalah orang yang pertama akan memberikan *first impression* bagi tamu yang datang ke hotel untuk menginap. Tugas dari seorang Bellman pada saat tamu datang menyambut tamu dan membantu menurunkan barang bawaan tamu, serta menghitung jumlah barang bawaan tamu. Seorang Bellman memiliki tugas untuk bertanggung jawab untuk membawa barang tamu pada saat tiba, pada saat ingin pindah kamar, melakukan *check out*, dan memberikan pelayanan penjemputan dari kamar ke lobby dengan menggunakan *buggy service*. The Apurva Kempinski Bali pada saat jam operasional berlangsung.

Terdapat beberapa Tugas Akhir yang menjadi Pembanding tulisan Tugas Akhir saat ini. Tugas Akhir pertama berjudul “Penanganan Barang tamu oleh Bellman pada Front Office Department di Hotel Prama Sanur Beach yang di tulis oleh Sutrisna (2023). Terdapat persamaan prosedur dalam menangani barang tamu

Beberapa persamaannya adalah membukakan pintu mobil tamu dengan menyambut dan memberi salam kepada tamu dan untuk menghindari tertukarnya barang tamu lain, gantungkan *luggage tag* pada barang tamu, sedangkan perbedaannya dari hotel Apurva Kempinski dapat berupa barang tamu yang sama memiliki barang dengan tamu lain bellman menggunakan rantai berwarna hijau untuk *check in* sedangkan rantai berwarna merah untuk barang *check out* agar

menghindari terjadinya tertukarnya barang tamu. Sedangkan di hotel Hotel Prama Sanur Beach tidak menggunakan rantai pemisah *luggage* hanya letak *luggage* di pisahkan dari barang tamu yang lain.

Tugas Akhir kedua berjudul Prosedur Penanganan Tamu Oleh Bellman Di Departement Front Office Ijen View Hotel & Resort Bondowoso yang di tulis oleh Kurniawan (2020). Terdapat persamaan prosedur dalam menangani barang tamu. Beberapa persamaannya adalah sama sama menangani penanganan kedatangan tamu. sedangkan perbedaan dari The Apurva Kempinski berupa lokasi hotel, mengirim barang bawaan tamu yang di mana kamar tamu letaknya jauh menggunakan *buggy car* dan lokasi kamar terdekat kita menggunakan *trolley*, fasilitas dan kegiatan yang di fokuskan yaitu penanganan kedatangan tamu. Sedangkan dari Ijen View Hotel & Resort Bondowoso dia hanya menggunakan *trolley* dari letak kamar jauh maupun dekat,

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka diangkat judul Pelayanan Kedatangan Tamu oleh Bellman di The Apurva Kempinski Bali. Karena kesan dari Pelayanan Kedatangan Tamu oleh Bellman sangatlah menarik dan juga di lain sisi yang mendapatkan pelayanan terbaik di The Apurva Kempinski.

## **B. Rumusan Masalah**

Perumusan masalah di bawah ini ditetapkan berdasarkan uraian latar belakang masalah yang dijelaskan diatas. Rumusan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah *pelayanan kedatangan* tamu oleh *bellman* di The Apurva Kempinski Bali?
2. Apa saja hambatan dalam *pelayanan kedatangan* tamu oleh *bellman* di The Apurva Kempinski Bali dan bagaimana solusinya?

### C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, 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. Menjelaskan *pelayanan kedatangan* tamu oleh *bellman* di The Apurva Kempinski Bali
- b. Menjelaskan hambatan dalam *pelayanan kedatangan* tamu oleh *bellman* di The Apurva Kempinski Bali

#### 2. Kegunaan Penulisan

##### a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali
- 2) Menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang Front Office
- 3) Mengetahui secara detail tentang *pelayanan kedatangan* tamu 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 atau dosen pengajar dalam penyusunan Tugas Akhir

c. Bagi The Apurva Kempinski Bali

- 1) Dapat memberikan informasi dan masukan dalam memberikan service kepada tamu yang nantinya dapat meningkatkan kualitas service di The Apurva Kempinski Bali
- 2) 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 Tugas Akhir**

**1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data**

Sub-bab ini berisikan penjelasan mengenai metode pengumpulan data baik itu metode wawancara, observasi, maupun kepustakaan.

**a. Metode Observasi**

Metode observasi merupakan teknik pengumpulan data dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian mengenai *pelayanan kedatangan* tamu oleh *bellman* di The Apurva Kempinski Bali saat masa praktik kerja

lapangan. Dalam metode ini penulis menggunakan metode catat dan mengoperasionalkan dari pengumpulan data dalam proses *pelayanan kedatangan tamu oleh bellman* yakni menangani tamu seperti melayani luggage baik saat arrival time dan departure time

#### **b. Metode Wawancara**

Wawancara merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan orang yang diwawancara. Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis mewawancarai *Chief BellMan* serta para *staf*, mengenai kendala dan solusi yang dilakukan dalam pelayanan kedatangan tamu di The Apurva Kempinski Bali

#### **c. Studi Kepustakaan**

Metode kepustakaan adalah metode pengumpulan artikel-artikel dan buku yang berkaitan dengan *pelayanan kedatangan tamu oleh bellman* di the Apurva Kempinski Bali.

### **2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan cara memberikan gambaran umum, memaparkan secara sistematis data yang diperoleh dalam melakukan praktek kerja lapangan di The Apurva Kempinski Bali dan memaparkan informasi yang diperoleh dan dalam penyajian hasil analisis menyajikan hasil analisis data dengan penjabaran kata-kata yang mudah dipahami, berupa penjelasan dan keterangan yang berkaitan dengan prosedur *pelayanan kedatangan tamu oleh bell man* di The Apurva Kempinski Bali.

## BAB V PENUTUP

### A. Simpulan

Berdasarkan penjelasan dari bab 4, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Kedatangan Tamu Oleh Bellman di The Apurva Kempinski di bagi menjadi 3 tahap, yaitu: Tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir.

1. Tahapan Persiapan, pada tahap ini ada banyak yang perlu untuk disiapkan. Seperti, persiapan diri, persiapan alat-alat kerja dan pembersihan area. Selain itu, pada tahap persiapan ini *bellman* harus mengetahui *shift* kerja yang sudah dibagikan melalui *assignment* harian dan *bellman* harus datang 15 menit lebih awal sebelum jam bekerja.
2. Tahapan Pelaksanaan, pada tahap ini seorang *bellman* melakukan tugas utama mereka yaitu, melakukan pengiriman *luggage* tamu *check-in*. Tugas-tugas pengiriman *luggage* tamu *check-in*, diantaranya :
  - a. Menyambut tamu dan menurunkan barang dari mobil.
  - b. Membuat *luggage tag*.
  - c. Disimpan dengan aman di *porte area* dan dirantai.
  - d. Setelah *samfex* sudah dikirim ke *belldesk*, maka *supervisor* akan menugaskan *bellman* untuk segera mengirimkan *luggage* ke kamar.
  - e. Sebelum dibawa ke kamar *bellman* memeriksa kembali nomor kamar yang sudah di catat di *tag arrival* dan barang bawaan tamu apakah sudah lengkap.
  - f. Pada saat *bellman* sudah tiba di kamar tamu *bellman* menekan *bell* dan

mengucapkan salam sebanyak 3 kali. Apabila tamu berada di kamar maka *bellman* harus memperkenalkan diri dan meminta ijin untuk masuk. Jika *bellman* sudah menekan bell sebanyak 3 kali dan tidak ada jawaban dari tamu maka *bellman* diperbolehkan untuk masuk dan menaruh barang tamu di *luggage rack*.

3. Tahap Akhir, pada tahap ini seorang *bellman* melakukan *report* di aplikasi *google chat* sebagai laporan dan bukti bahwa barang sudah dikirim ke kamar.

Ada beberapa hambatan yang dialami selama praktek kerja lapangan di The Apurva Kempinski Bali dalam hal Pelayanan Kedatangan Tamu Oleh Bellman, yaitu :

- a. Kurangnya jumlah *bellman*

Pada saat penerimaan tamu secara bersamaan, sering terjadi kekurangan tenaga, hal ini terjadi karena adanya tamu grup yang datang bersamaan dan *occupancy* yang ramai.

- b. Kurangnya jumlah *trolley*

Kekurangan *trolley* sering terjadi karena *movement* yang tinggi seperti saat menangani barang tamu yang akan *check-in*.

- c. Terlambatnya pengiriman barang tamu ke kamar.

Kendala kondisi lift dalam keadaan ramai sehingga menghambat proses pengiriman *luggage* tamu *check-in*.

## B. Saran

Adapun beberapa saran untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dialami, antara lain :

1. Untuk mengurangi masalah kurangnya jumlah *bellman*, hotel harus berani melakukan *recruitment* seperti mencari *daily worker* di saat *occupancy* tinggi ataupun *movement* tinggi. Dalam hal ini pada saat *occupancy* tinggi, *bellman* akan tetap melakukan operasional dengan lancar, aman, dan mengurangi adanya *complaint* dari tamu.
2. Untuk mengurangi masalah mengenai kurangnya jumlah *trolley*, *bellman* harus lebih memperhatikan kondisi *trolley* yang kurang untuk digunakan dalam pengiriman barang tamu *check-in*. Jika ada *trolley* yang rusak, *bellman* harus segera menginformasikan kepada *supervisor* agar tidak ada terjadinya pengurangan *trolley* pada saat operasional sedang berjalan.
3. Untuk menghindari terjadinya penghambatan pengiriman barang bawaan tamu *check-in*, *bellman* harus menggunakan *van* atau *buggy trunk* untuk mengirim ke kamar *deluxe* yang kamarnya jauh dari *porte area* dan dilanjutkan dikirim oleh *bellman trolley* sehingga proses perpindahan barang bawaan tamu bisa tepat waktu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2002). Operasional Tata Graha Hotel (Jakarta, Ed.). Gramedia Pustaka.*
- Arjana, I. G. B. (2016). Geografi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Jakarta, Ed.). PT Raja Grafindo Persada.*
- Bagyono. (2014). Pariwisata dan Perhotelan. Alfabeta.*
- Darsono, A. (2011). Kantor Depan Hotel (Front Office). PT. Grasindo.*
- Hurdawaty dan Parantika. (2018). Manajemen Penyelenggaraan Hotel (Bandung, Ed.). Alfabeta.*
- Prakoso, P. A. (2017). Front Office Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja. Gava Media.*
- Prasetyo, T. (2020). Manajemen dan Bisnis Perhotelan. Explore.*
- Rai Utama, I. G. B. (2016). Pengantar Industri Pariwisata. Deepublish.*
- Setijograha, V. P. (2019). Peranan Departemen Front Office (FO) di Harris Hotel BatamCenter. Universitas International Batam.*
- Soenarno, A. (2006). Front Office Management. . Andi.*
- Sugiarto, E. (2004). Operasional Kantor Depan. PT. Gramedia.*
- Trisna Semara, I. M. (2018). Perencanaan dan Perancangan Hotel. Deepublish.*

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI