

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN BARANG TAMU GRUP
SAAT CHECK IN OLEH CONCIERGE
DI HILTON BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ananda Vebriliano

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR
PENANGANAN BARANG TAMU GRUP
SAAT CHECK IN OLEH CONCIERGE
DI HILTON BALI RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ananda Vebriliano
NIM 2115823143

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

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN BARANG TAMU GRUP
SAAT CHECK IN OLEH CONCIERGE
DI HILTON BALI RESORT**

Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya di Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ananda Vebriliano
NIM 2115823143

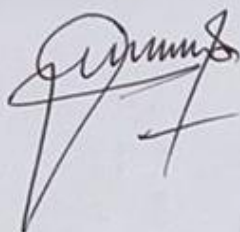
**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PENANGANAN BARANG TAMU GRUP
SAAT CHECK IN OLEH CONCIERGE
DI HILTON BALI RESORT

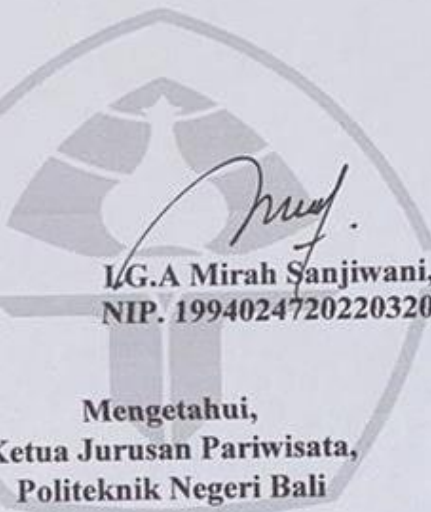
Tugas akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Pada 14 Agustus 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,



I Ketut Suarta, S.E., M.si.
NIP. 196309151990031002



I.G.A Mirah Sanjiwani, S.Tr.,M.Par
NIP. 199402472022032006

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

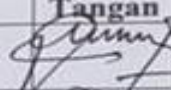
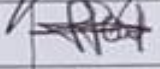


Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par.,M.Par.
NIP. 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN BARANG TAMU GRUP SAAT CHECK IN OLEH CONCIERGE DI HILTON BALI RESORT

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Penguji dan Koordinator Pariwisata
Politeknik Negeri Bali pada 14 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	I Ketut Suarta, S.E., M.Si. NIP. 196309151990031002	
Anggota	Ayu Dwi Yulianthi, S.E., M.Si.Ak. NIP. 198507152010122002	
Anggota	Layla Fickri Amalia, S.Si, M.Si. NIP. 199204222022032011	

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


JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

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

LEMBAR PERSYARATAN ORIGINALITAS



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN PARIWISATA

PRODI DIII PERHOTELAN

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

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

Laman : pariwisata.pnb.ac.id | email : perhotelan@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ananda Vebriliano

NIM : 2115823143

Program Studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

PENANGANAN BARANG TAMU GRUP SAAT CHECK IN OLEH CONCIERGE DI HILTON BALI RESORT

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, 22 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Ananda Vebriliano

NIM. 2115823143

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul “Penanganan Barang Tamu Grup Saat *Check In* Oleh *Concierge* Di Hilton Bali Resort” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk mengetahui cara penanganan barang tamu grup saat *check in* oleh *Concierge* di Hilton Bali Resort serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

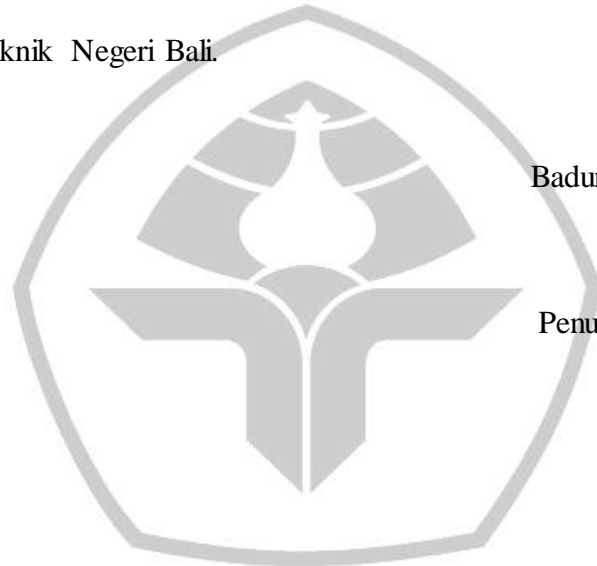
Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada.

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas dan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu 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 kepada penulis untuk menyelesaikan proposal Tugas Akhir.

4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Koordinator Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Ketut Suarta, S.E, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I Tugas Akhir di Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah membimbing dan memberikan dorongan dalam pelaksanaan maupun penyusunan Tugas Akhir ini.
6. I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par., M.Par, selaku Dosen Pembimbing II Tugas Akhir di Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah membimbing dan memberikan dorongan dalam pelaksanaan maupun penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Bapak Amit Sakhrani selaku *General Manager* di Hilton Bali Resort yang sudah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Lapangan Kerja.
8. Seluruh staf Hilton Bali Resort yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Bapak dan Ibu dosen pengajar Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
10. Yang teristimewa Bapak Hery Agus Sugiono dan Ibu Yolanda selaku orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan baik secara moril, materiil, dan spiritual selama menyusun 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

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PERSYARATAN ORIGINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	15
A. Latar Belakang	15
B. Rumusan Masalah	18
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	19
D. Metode Penulisan	20
BAB II LANDASAN TEORI	23
A. Hotel.....	23
B. Front Office Department	28
C. Check In	30
D. Tamu.....	31
E. Barang Tamu	34
F. Concierge.....	35
G. Pengertian Penanganan	37
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	39
A. Lokasi dan Sejarah Nama Hotel.....	39

B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hilton Bali Resort	42
C. Struktur Organisasi Hilton Bali Resort	58
BAB IV PEMBAHASAN	70
A. Penanganan Barang Tamu Grup Check – in di Hilton Bali Resort	71
1. Tahap Persiapan diri	72
2. Tahap Persiapan kerja dan Peralatan	74
3. Tahap pelaksanaan	78
B. Kendala yang dihadapi Concierge dalam Penanganan Check – in di Hilton Bali Resort dan Cara Mengatasi	83
1. Bahasa	83
2. Barang Rusak	83
3. Jumlah Tamu yang banyak	83
4. Permintaan Khusus Tamu	84
BAB V PENUTUP	85
A. SIMPULAN	85
B. SARAN	86
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe kamar Hilton Bali Resort.....	24
--	----



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Hilton Bali Resort.	36
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Hilton Bali Resort	56
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Front Office Department Hilton Bali Resort	57
Gambar 4.1 <i>Grooming Concierge</i> Hilton Bali Resort	70
Gambar 4.2 <i>Trolley</i>	73
Gambar 4.3 <i>Master Key Card</i>	74
Gambar 4.4 <i>Tag</i>	74
Gambar 4.5 Penerimaan Barang Tamu	76
Gambar 4.6 Penyimpanan Barang Tamu <i>Check - in</i>	76
Gambar 4.7 Pengantaran Barang Tamu ke Kamar	77



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Fasilitas Hotel



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali dikenal sebagai pulau destinasi pariwisata yang menawarkan keindahan alam yang menakjubkan dan kekayaan budaya yang mendalam. Terletak di bagian barat kepulauan sunda kecil, Bali adalah sebuah provinsi Indonesia yang tidak hanya terkenal karena atraksi wisata dan budayanya, tetapi juga karena pilihan akomodasi hotel yang beragam dan berkualitas tinggi. Hotel merupakan sarana penginapan yang banyak digunakan tamu baik tamu wisata maupun bisnis sebagai tempat menginap sekaligus menyediakan pelayanan makanan, minuman, serta fasilitas lainnya yang dibutuhkan oleh tamu yang menginap. Seorang tamu akan mendapatkan semua kebutuhan yang diinginkan di hotel berbintang, karena semua hotel umumnya memiliki fungsi yang sama, yaitu memuaskan kebutuhan tamunya (Andriani, 2018).

Hotel dalam penanganannya sendiri memiliki beberapa departemen yang mendukung operasional dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan. Beberapa departemen yang ada di hotel meliputi *Food & Beverage Department*, *Culinary Department*, *Human Resource Department*, *Engineering Department*, *Sales & Marketing Department*, *Finance Department*, *Housekeeping Department*, *Spa & Recreation Department*, *Security Department* dan *Front Office Department*. *Front office* adalah departemen yang berfungsi sebagai titik kontak utama antara tamu dan hotel. Pengalaman positif pada *front office* sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan tamu dan membangun loyalitas

pelanggann (Chechi, 2018). Fungsi utama *front office* meliputi penerimaan tamu, pemrosesan *check-in dan check-out*, serta penanganan keluhan dan permintaan tamu.

Front Office departemen memberikan layanan langsung kepada tamu sejak kedatangan mereka di hotel. Pelayanan yang diberikan di sini mencakup pendaftaran, memberikan informasi, dan menjawab pertanyaan tamu, yang semuanya berkontribusi pada persepsi awal tamu tentang kualitas hotel terutama pada tamu grup dan individu (Kwortnik & Thompson 2017). Concierge di front office adalah anggota staf yang memiliki tanggung jawab utama dalam menyediakan layanan pelanggan yang berkualitas tinggi dan disesuaikan secara personal. Dalam menjalankan tugasnya, concierge harus memiliki keterampilan komunikasi yang sangat baik, kemampuan untuk menyelesaikan masalah dengan cepat dan efektif, serta meenyediakan layanan eksternal untuk memastikan bahwa setiap permintaan tamu ditangani dengan baik.

Penanganan bagasi untuk tamu grup adalah tugas yang memerlukan koordinasi dan perencanaan yang baik. Bagasi grup yang besar memerlukan perhatian ekstra untuk memastikan bahwa setiap *item* ditangani dengan hati-hati dan sesuai dengan permintaan tamu. Manajemen bagasi untuk grup melibatkan koordinasi yang cermat antara *front office* dan departemen lain untuk memastikan bahwa bagasi dikelola secara efisien dan bahwa setiap tamu

merasa diperhatikan (Gounaris dan Pantziou, 2016). Penanganan bagasi tamu individu adalah salah satu aspek penting dari pelayanan yang diberikan oleh *front office*. Meskipun tamu individu tidak memerlukan koordinasi yang kompleks seperti halnya tamu grup, manajemen bagasi tetap memerlukan perhatian dan keterampilan tertentu untuk memastikan bahwa layanan ini dilakukan dengan efisien dan memuaskan (Chechi, 2018).

Hilton Bali Resort adalah salah satu destinasi utama bagi wisatawan yang mencari pengalaman mewah di pulau Bali, Indonesia. Terletak di Nusa Dua, resort ini menawarkan berbagai fasilitas seperti akomodasi kelas atas, restoran *gourmet*, fasilitas spa, dan akses ke pantai pribadi. Resort ini dikenal dengan komitmennya terhadap kualitas layanan dan pengalaman tamu yang memuaskan.

Kualitas layanan di Hilton Bali Resort merupakan salah satu faktor utama yang menentukan kepuasan tamu. Salah satu kualitas pelayanan barang tamu grup di Hilton Bali Resort adalah koordinasi yang efisien. Hotel ini memastikan bahwa bagasi grup ditangani dengan hati-hati melalui proses yang terorganisir. Menurut Amin dan Kurniawan (2016), kualitas layanan hotel sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas tamu. Dalam konteks Hilton Bali Resort, aspek-aspek seperti kebersihan, keramahan staf, dan kecepatan pelayanan menjadi indikator penting dari kualitas layanan yang diberikan.

Penanganan barang tamu saat *check in* memiliki perbedaan yang signifikan jika dibandingkan dengan topik yang diangkat dari tugas akhir sebelumnya. Tugas akhir yang menjadi pembanding adalah yang mengkaji Febri (2023) Penanganan Barang Tamu Check In Oleh Concierge di The Apurva Kempinski Bali yang mengkaji tentang penanganan barang tamu check in mulai dari tahap persiapan sampai tahap akhir, namun masih ada hal yang perlu dibahas seperti cara penanganan barang tamu grup saat *check in* yang belum dijelaskan pada tugas akhir tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul “Penanganan Barang Tamu Grup Saat *Check In* Oleh Concierge di Hilton Bali Resort” dengan harapan mampu memberikan manfaat kepada pembaca dan dapat mengetahui hal – hal apa saja yang perlu diperhatikan dan dipersiapkan saat menangani barang tamu grup serta kendala yang dialami.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah penanganan barang tamu grup saat *Check in* oleh Concierge di Hilton Bali Resort ?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi Concierge dalam menangani barang

tamu grup saat *Check - in* di Hilton Bali Resort dan cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul Penanganan barang tamu grup saat *Check - in* oleh *concierge* di Hilton Bali Resort adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan ini adalah :

- a. Untuk mengetahui penanganan barang tamu grup saat *check- in* oleh *concierge* di Hilton Bali Resort.
- b. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi *Concierge* dalam menangani barang tamu grup saat *Check - in* di Hilton Bali Resort dan cara mengatasinya

2. Manfaat

Manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk :

a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Diploma 3 di Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

- 2) Menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam Bidang *Front Office, section concierge*.
- 3) Mengetahui secara detail tentang penanganan barang tamu grup saat *check - in* oleh *concierge* di Hilton Bali Resort.

b. 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 section concierge*.
- 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 barang tamu grup saat *check - in*.

c. Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam meningkatkan kinerja penanganan barang tamu grup saat *check - in* oleh *concierge*.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan kendala saat penanganan barang tamu grup saat *check in* oleh *concierge*.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam pembuatan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Metode Observasi merupakan pengambilan data dengan melakukan pengamatan dan melakukan penanganan secara langsung ke objek penelitian, yaitu dengan mengobservasi dan melakukan penanganan barang tamu grup saat *check-in* oleh *Concierge* di Hilton Bali Resort.

b. Wawancara

Metode Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara bertanya dan menjawab, yaitu dengan melakukan tanya jawab kepada *Chief Concierge*, *Assistant Chief Concierge*, dan *Staff Concierge*.

c. Studi Kepustakaan

Metode Kepustakaan merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca dan merangkum artikel yang berkaitan dengan *Front Office* dan *Concierge*.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis dan penyajian hasil yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu dengan cara menganalisis dan menginterpretasikan data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau

pengamatan dalam penanganan barang tamu grup saat *check - in* di Hilton Bali Resort.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V PENUTUP

A. SIMPULAN

1. Penanganan Barang Tamu Grup Oleh *Concierge* di Hilton Bali Resort dilakukan dengan melalui tiga tahapan, yakni sebagai berikut:

- a. Tahap persiapan, yakni terdiri atas persiapan diri dan persiapan operasional. Persiapan diri dimulai dari kegiatan absensi kehadiran, memperhatikan *general cleanliness* dan *personal grooming* sesuai dengan Standar Operasional Prosedur. Persiapan operasional dimulai dari pembersihan area kerja, persiapan peralatan kerja yang akan digunakan.
- b. Tahap persiapan peralatan, yakni dimulai dari menyiapkan peralatan yang akan digunakan dalam penanganan barang bawaan tamu yang akan dilakukan.
- c. Tahap pelaksanaan, yakni penerimaan barang bawaan tamu, meletakkan barang tamu di ruang atau tempat penyimpanan, pengantaran barang tamu ke kamar setelah kamar ready, dan koordinasi dengan staf hotel untuk memastikan barang yang dikirim tepat waktu dan dilanjutkan dengan membersihkan kembali area kerja, mengembalikan seluruh alat kerja yang digunakan pada tempatnya

dan mengecek sekali lagi area kerja apakah sudah bersih dan rapi agar dapat ditinggalkan.

2. Kendala yang dihadapi dalam penanganan barang tamu Grup oleh Concierge di Hilton Bali Resort, meliputi: Barang rusak sehingga menimbulkan tamu complain, jumlah tamu yang banyak yang membuat pekerjaan menjadi lebih beresiko terjadinya complain, permintaan khusus tamu dan juga Bahasa tamu yang beragam yang menjadi tantangan *Concierge* dalam bekerja.

B. SARAN

Berdasarkan pengalaman penulis melaksanakan praktik kerja lapangan di The Hilton Bali Resort, Penanganan Barang Tamu Grup *Check in* Oleh *Concierge* sudah berjalan dengan baik dan sudah sesuai dengan prosedur yang ada. Tetapi ada beberapa hal yang harus ditingkatkan untuk menjaga kinerja pelayanan di Hilton Bali Resort :

1. Perlu dilakukan pelatihan bahasa asing yang dibuat oleh *Human Resources Development* kepada staf hotel. Proses ini dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kemampuan bahasa asing staf agar dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada tamu dari berbagai negara.
2. *Concierge* harus lebih berhati - hati saat membawa dan menangani barang tamu. Hal ini sangat penting guna mencegah terjadinya hal yang tidak

diinginkan seperti kerusakan atau kehilangan barang. Selain itu *concierge* juga harus teliti dalam memeriksa dan memverifikasi barang-barang tamu sebelum mengirimkan barang ke kamar tamu atau lokasi lain dan memastikan bahwa jumlah dan jenis barang tamu sesuai dengan yang tertera pada *tag*.

3. *Supervisor* perlu menyesuaikan jadwal kerja atau tugas staf berdasarkan tingkat *occupancy* hotel. Hal ini bertujuan supaya penanganan berjalan dengan maksimal dan terorganisasi secara tepat.
4. Menyampaikan keterbatasan dengan sopan dan jelas, menginformasikan kepada tamu bahwa permintaan mereka tidak dapat dipenuhi karena keterbatasan ruang atau fasilitas yang tersedia dan jika memungkinkan tawarkan solusi dengan menawarkan ruang yang lebih kecil atau menjadwalkan pertemuan pada waktu lain.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, M., & Kurniawan, T. (2016). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in the Hotel Industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(4), 693-715.
- Bagyono. 2016. *Teori Dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta
- Brahmanto, E., & Wijayanti, A. 2020. *Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Chair, I. M., & Pramudia, H. 2017. *Hotel Room Division Management*. Depok: Kencana
- Chechi, M. (2018). The Influence of Front Office Services on Guest Satisfaction in the Hotel Industry. *International Journal of Hospitality Management*, 71, 14-23.
- Tazbir, D. (2016). *Manajemen Perhotelan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Gounaris, S., & Pantziou, A. (2016). The Role of Front Office Services in the Creation of Customer Satisfaction: The Case of Group Reservations. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 25(5), 517-534.
- Larasati, S. 2016. *Excellent Hotel Operation*. Yogyakarta: Ekulibria
- Nugraha, M. F. (2018). *Service Excelent Concierge Section dalam Menunjang Kepuasan Tamu di Hotel De Paviljoen Bandung*.
- Noviardy, A., & Aprillia, E. N. (2019). Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Receptionist Dalam Menangani Tamu Check-in Di Azza Hotel Palembang. In *Prosiding Seminar Hasil Penelitian Vokasi (Semhavok)* (Vol. 1, No. 1, pp. 38-45).
- Nurhayati, N., & Rinjani, D. (2021). Strategi Front Office Dalam Meningkatkan Pelayanan Saat Pandemi Covid-19 Di Hotel Candra Dewi Yogyakarta. *Jurnal Nusantara*, 4(1).
- Kwortnik, R. T., & Thompson, G. M. (2017). Unifying Service Marketing and Operations Management. *Journal of Service Research*, 19(3), 278-296.

Pratiwi, A., & Taufiq, R. (2021). Peranan *Concierge* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Tamu Di Santika Premiere Dyandra Hotel Medan. *eProceedings of Applied Science*, 7(4).

Wardana, I., Astuti, N. W. W., & Suja, I. K. (2022). *Penanganan Barang Barang Bawaan Tamu Saat Check in oleh Bellman di The Apurva Kempinski Bali* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI