

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU
FREE INDIVIDUAL TRAVELER OLEH *BELLBOY*
DI MAYA SANUR RESORT AND SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Made Dedi Ariawan

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU
FREE INDIVIDUAL TRAVELER OLEH *BELLBOY*
DI MAYA SANUR RESORT AND SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Made Dedi Ariawan
NIM. 2115823082**

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

TUGAS AKHIR

PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU *FREE INDIVIDUAL TRAVELER* OLEH *BELLBOY* DI MAYA SANUR RESORT AND SPA

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

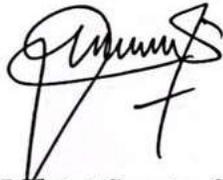
**I Made Dedi Ariawan
NIM. 2115823082**

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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU
FREE INDIVIDUAL TRAVELER OLEH BELLBOY
DI MAYA SANUR RESORT AND SPA

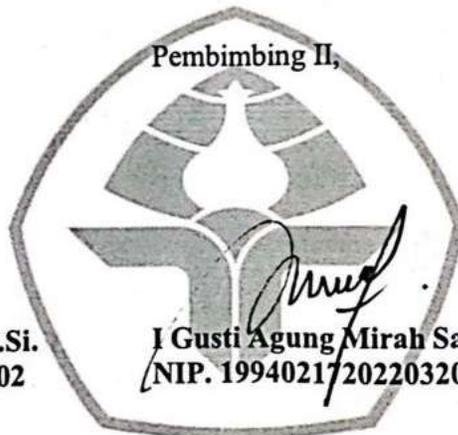
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 15 Agustus 2024

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par., M.Par
NIP. 199402172022032006

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU *FREE INDIVIDUAL TRAVELER* OLEH *BELLBOY* DI MAYA SANUR RESORT AND SPA

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

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	I Ketut Suarta, S.E., M.Si. NIP.196309151990031002	
Anggota	Ni Wayan Sintya Dewi, S.Tr.Par., M.Tr.Par NIK. 202111014	
Anggota	Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par NIP. 196409151990031003	

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



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 : I Made Dedi Ariawan

NIM : 2115823082

Program Studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU
FREE INDIVIDUAL TRAVELER OLEH BELLBOY
DI MAYA SANUR RESORT AND SPA**

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,

JURUSAN
POLITEKNIK



I Made Dedi Ariawan
NIM. 2115823082

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul Penanganan Barang Bawaan Tamu *Free Individual Traveler* oleh *Bellboy* di Maya Sanur Resort and Spa ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan penanganan barang bawaan tamu di Maya Sanur Resort and Spa.

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 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 Koordinator Program Studi D-III Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Ketut Suarta, SE., M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini ini.
6. 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.

7. Bapak I Gede Budirastu selaku Front Office Manager di Maya Sanur Resort and Spa yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi serta mendukung penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak Kadek Agus Dessy Ambara Sastra, selaku Maya Academy Manager Maya Sanur Resort and Spa Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi serta mendukung penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak I Wayan Pariartha selaku Senior Bellboy di Maya Sanur Resort and Spa yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi serta mendukung penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
10. Seluruh Staff Maya Sanur Resort and Spa yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
11. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
12. Alm. Bapak, I Made Sandi dan Ibu Ni Wayan Sukeni, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.
13. Keluarga dan teman-teman seangkatan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral dan motivasi dalam penyusunan 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, Juni 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	iv
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	iv
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	v
LEMBAR PERSYARATAN ORIGINALITAS.....	vi
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Hotel.....	9
B. Front Office Department.....	15
C. Tamu.....	21
D. Penanganan.....	24
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	25
A. Lokasi dan Sejarah Maya Sanur Resort and Spa.....	25
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Maya Sanur Resort and Spa.....	27
C. Struktur Organisasi Maya Sanur Resort and Spa.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Penyajian Hasil Observasi.....	41
B. Kendala yang dihadapi dan Solusi dalam Penanganan Barang Bawaan Tamu <i>Free Individual Traveler</i> oleh <i>Bellboy</i> di Maya Sanur Resort and Spa.....	64
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	66
A. Simpulan.....	67
B. Saran.....	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar.....	27
Tabel 3. 2 Restoran dan Bar.....	27
Tabel 3. 3 Venue.....	29



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Maya Sanur Resort and Spa.....	25
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Front Office Department	34
Gambar 4. 1 Persiapan Diri.....	43
Gambar 4. 2 Luggage Tag	44
Gambar 4. 3 Valet Parking	45
Gambar 4. 4 Bellboy Errand Card.....	45
Gambar 4. 5 Handy Talkie	46
Gambar 4. 6 Trolley	46
Gambar 4. 7 Face Towel	47
Gambar 4. 8 Departure Guest List	48
Gambar 4. 9 Daily Summary	49
Gambar 4. 10 Arrival Guest List.....	49
Gambar 4. 11 Inhouse Guest List.....	50
Gambar 4. 12 Guest Pickup Report.....	50
Gambar 4. 13 Persiapan di Area Belldesk.....	52
Gambar 4. 14 Menerima dan Mencatat Informasi	58

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Struktur Organisasi Maya Sanur Resort and Spa
- Lampiran 2 Jenis-jenis Kamar di Maya Sanur Resort and Spa
- Lampiran 3 Restaurant
- Lampiran 4 Venue
- Lampiran 5 Fasilitas Penunjang



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Maya Sanur Resort and Spa merupakan hotel bintang lima di Bali yang berlokasi di tempat strategis dan dekat dengan pantai yakni Pantai Sanur. Resort ini memiliki desain yang inovatif menampilkan warisan abadi, elemen klasik Bali, dan suasana nyaman yang dapat memanjakan tamu saat menginap. Konsep dari resort ini adalah memaksimalkan pemandangan laut, *green initiatives*, ramah lingkungan dan memaksimalkan penangkapan angin laut melalui area publik. Dalam kegiatan operasionalnya, Maya Sanur Resort and Spa dipimpin oleh seorang *General Manager* dan pimpinan – pimpinan dari masing masing departemen yang ada yaitu *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Food and Beverage Department*, *Accounting Department* dan *Engineering Department*. Setiap departemen saling berkaitan satu sama lain guna memaksimalkan kegiatan operasional pada hotel

Front Office merupakan salah satu departemen di hotel yang berperan penting dalam melakukan pelayanan kepada tamu (Larasati, 2015). *Front Office* adalah bagian yang pertama kali bertemu dengan tamu yang berkunjung ke hotel dan bagian yang terakhir bertemu tamu juga saat meninggalkan hotel. *Front Office Department* berfungsi sebagai sumber informasi dan memberikan kesan pertama (*First Impression*) dan kesan terakhir (*Last Impression*) kepada para tamu. *Front Office Department* dapat dikatakan sebagai tuan rumah mewakili pihak manajemen hotel terhadap seluruh tamunya. *Front Office* di Maya Sanur Resort and Spa dibagi

menjadi empat section yakni, *Front Desk Attendant (FDA)*, *Guest Relation Officer (GRO)*, *Bellboy* dan *Operator*.

Bellboy merupakan bagian yang bertugas dalam penanganan barang bawaan tamu (Darsono, 2020). *Bellboy/Concierge* adalah salah satu seksi yang ada dibawah *Front Office Department* yang mempunyai tugas utama membawakan barang bawaan tamu pada waktu *check-in* dari mobil ke kamar dan membawakan barang bawaan tamu pada waktu *check-out* dari kamar ke mobil. Selain bertugas selama *check-in* dan *check-out*, tugas dan tanggung jawab seorang *bellboy* yaitu, memberikan pelayanan penanganan barang bawaan tamu tiba, pindah kamar dan tamu-tamu berangkat, memberikan pelayanan penyampaian surat dan pesan, melaksanakan tugas lain yang berkaitan dengan pelayanan tamu, menangani penitipan barang baik dari luar maupun dari dalam, sebagai pusat informasi baik *internal* maupun *eksternal* dan menangani pengantaran dan penjemputan tamu (Prakoso, 2017). Oleh karena itu, pada *section* ini diperlukan tenaga kerja yang cekatan, memiliki pengetahuan yang baik mengenai produk hotel, dan mampu berkomunikasi dengan baik.

Berbeda dengan pengertian secara umum diatas, *Bellboy* di Maya Sanur Resort and Spa tidak hanya bertugas dalam memberikan pelayanan barang bawaan kepada tamu, namun juga memiliki tugas antara lain, menerima penitipan barang tamu, menangani *valet parking* bagi tamu yang ingin menitipkan kendaraannya saat berkunjung ke hotel, mengirim surat ke kamar tamu, dan membukakkan pintu mobil tamu pada saat tamu datang dan meninggalkan hotel. Maka dari itu, *bellboy* memiliki peran penting di hotel Maya Sanur Resort and Spa dalam menunjang

operasional *front office* karena berada di dalam lingkungan yang berinteraksi langsung dengan tamu.

Bellboy memiliki kewajiban untuk selalu menerapkan profesionalisme dalam menyambut dan menangani barang bawaan tamu. Edo, Christian dan Aji (2017) mengartikan profesionalisme adalah *role/competency*, artinya suatu kemampuan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkat masing-masing. *Bellboy* juga harus memerhatikan dengan teliti terkait jenis dan jumlah barang bawaan tamu, termasuk pada saat menangani barang bawaan tamu. Pada saat melakukan penanganan barang, *bellboy* harus memastikan seluruh barang yang dibawa tamu tidak tertinggal agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan seperti barang hilang, jika terjadi hal ini akan menimbulkan kesan buruk bagi tamu terhadap hotel.

Triyana (2022) telah melakukan observasi tentang “Penanganan *Guest Luggage* Oleh *Concierge* Di Anantara Seminyak Bali Resort” dimana pada laporan tersebut dijelaskan bahwa terdapat beberapa prosedur yang dilakukan oleh *Concierge* dalam menangani barang bawaan tamu pada saat *check-in*, *check-out* dan *moving room*. Prosedur yang dilakukan adalah menyambut tamu dan *greeting* saat tamu tiba di hotel, meletakkan *luggage* tamu pada *trolley* dan diantarkan ke kamarnya setelah tamu menyelesaikan registrasi, memindahkan *luggage* tamu apabila tamu tersebut memutuskan pindah kamar, membantu membawa *luggage* tamu saat pindah kamar dan *check-out*, menangani penitipan *luggage* tamu baik saat tamu *check-in*, *check-out*, *move room* maupun ketika tamu ingin menitipkan barang serta *concierge* harus memberikan *luggage tag* bagian bawah kepada tamu sebagai

tanda kepemilikan. Hambatan yang dialami ketika prosedur tersebut dilaksanakan adalah kunci kamar yang tidak berfungsi, tertinggalnya barang bawaan tamu di kamar serta terlambatnya pengambilan barang kepada tamu pada saat *check-out* karena *lift* hotel tidak berfungsi dengan baik.

Nata (2023) telah melakukan observasi tentang “Penanganan Barang Bawaan Tamu FIT Oleh *Bellman* di Hotel Sthala Ubud Bali” di mana pada laporan tersebut secara spesifik menangani jenis tamu tertentu, yakni tamu *FIT (Free Individual Traveler)*. Prosedur penanganan barang yang dilakukan adalah penanganan *luggage* tamu *check-in* yang dimulai dari penyambutan tamu yang baru tiba di hotel, penanganan barang bawaan tamu selama registrasi ditempatkan pada *lobby* hotel, penanganan *luggage* tamu pindah kamar, penanganan tamu *check out* yang dimulai dari mempersiapkan *trolley* dan langsung menuju ke kamar tamu untuk menangani barang bawaan tamu *check-out*, dilanjutkan dengan memasukkan barang bawaan tamu ke mobil dan mengucapkan salam perpisahan kepada tamu saat meninggalkan hotel. Beberapa hambatan yang dialami saat menerapkan prosedur tersebut adalah kurangnya jumlah staff *bellman* yang ada di Sthala A, Tribute Portofolio Hotel Ubud dan kurangnya *management* waktu terhadap karyawan sehingga membuat jam istirahat menjadi berkurang dari yang telah disepakati.

Secara umum kedua tugas akhir yang ditulis Triyana (2022) dan Nata (2023) berkaitan dengan prosedur penanganan barang bawaan tamu baik itu pada saat *moving room*, *check in* dan *check out*. Sama halnya dengan topik yang akan diangkat di Maya Sanur Resort and Spa, yaitu secara spesifik menangani barang bawaan tamu saat *check-in*, *moving room* dan *check-out*. Berdasarkan hal tersebut,

maka penulis tertarik untuk membahas tentang “Penanganan Barang Bawaan tamu *Free Individual Travellers* oleh *Bellboy* di Maya Sanur Resort and Spa”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah penanganan barang bawaan tamu *Free Individual Travellers* oleh *Bellboy* di Maya Sanur Resort and Spa?
2. Apa kendala-kendala yang dihadapi seorang *bellboy* dalam penanganan barang bawaan tamu *Free Individual Travellers* di Maya Sanur Resort and Spa dan bagaimana solusinya?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul Penanganan Barang Bawaan Tamu Oleh *Bellboy* di Maya Sanur Resort and Spa adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

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

- a. Untuk mengetahui penanganan barang bawaan tamu *Free Individual Travellers* oleh *bellboy* di Maya Sanur Resort and Spa.

- b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh seorang *bellboy* dalam penanganan barang bawaan tamu *Free Individual Travellers* di Maya Sanur Resort and Spa dan solusinya.

2. Manfaat Penulisan

Manfaat penulisan ini antara lain:

a. Bagi 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 Department* terutama bagi seorang *Bellboy*.
- 3) Mengetahui secara detail tentang penanganan barang bawaan tamu oleh *bellboy* di Maya Sanur Resort and Spa.

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 Department*.
- 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 bawaan tamu.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penanganan barang bawaan tamu.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat menangani barang bawaan tamu.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, wawancara maupun studi kepustakaan yang dijabarkan sebagai berikut:

a. Observasi

Menurut Sugiyono (2015:64) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan dengan disertai beberapa pencatatan terhadap keadaan atau perilaku dari objek sasaran. Observasi bisa dikaitkan sebagai bentuk upaya dalam merumuskan masalah dan membandingkannya, memahami secara mendetail mengenai permasalahan. Berdasarkan pengertian tersebut metode pengumpulan data yang penulis lakukan yakni dengan mengamati, belajar dan melibatkan diri sendiri secara langsung dalam penanganan barang bawaan tamu *Free Individual Traveller* di Maya Sanur Resort and Spa. Metode ini didukung dengan adanya teknik mencatat mengenai langkah-langkah dalam dalam penanganan dan dokumentasi berupa gambar ketika melakukan suatu pekerjaan.

b. Wawancara

Tersiana (2018:12) wawancara merupakan cara pengumpulan data pada penelitian yang digunakan untuk mengetahui hal-hal secara mendalam. Wawancara dilakukan melalui tanya-jawab secara langsung dengan subjek yang berkontribusi secara langsung dengan objek yang digunakan sebagai penelitian. Berdasarkan pengertian tersebut penulis terlibat melakukan tanya jawab atau wawancara secara langsung kepada karyawan yang bekerja di Maya Sanur Resort and Spa khususnya pada bagian *Bellboy* terkait dengan cara menangani barang bawaan tamu.

c. Studi Kepustakaan

Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data dari laporan penelitian, buku-buku ilmiah, artikel, dan jurnal yang berkaitan dengan penelitian Sugiyono (2019). Dalam metode ini penulis mengumpulkan data dengan membaca literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas, yakni tentang penanganan barang bawaan tamu oleh *bellboy*.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis yang penulis gunakan dalam menyusun Tugas Akhir ini ialah metode analisis deskriptif, dimana penulis memaparkan dan menguraikan masalah menggunakan data-data mengenai penanganan barang yang didapat di Maya Sanur Resort and Spa.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai Penanganan Barang Bawaan Tamu oleh Bellboy di Maya Sanur Resort and Spa, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan Barang Bawaan Tamu *Free Individual Traveler* oleh *Bellboy* di Maya Sanur Resort and Spa terdapat beberapa tahapan yaitu:
 - a. Tahap persiapan yang terdiri dari persiapan diri mulai dari penggunaan uniform, persiapan peralatan kerja, peralatan di *lobby* dan persiapan di area *counter belldesk*.
 - b. Tahap Pelaksanaan yaitu proses pada saat tamu tiba di hotel sampai tamu meninggalkan hotel yang terdiri dari menyambut tamu yang baru tiba di hotel, memberikan salam, membantu menurunkan barang bawaan tamu, menanyakan reservasi tamu, memberikan *luggage tag* di setiap barang bawaan tamu, mengantar barang bawaan tamu ke kamar, memindahkan barang bawaan tamu pada saat *moving room*, menawarkan bantuan, mengambil barang bawaan tamu pada saat *check-out*, membawa barang tamu ke *counter belldesk*, menaikkan barang tamu ke mobil dan mengucapkan terima kasih kepada tamu.
 - c. Tahap Akhir yaitu dengan menutup *counter belldesk* dengan mengembalikan semua peralatan dan perlengkapan ke tempat yang telah di tentukan.

2. Kendala
 - a. Terlambatnya pengiriman barang bawaan tamu saat *check-in*, dapat diatasi dengan aktif melakukan pengecekan kepada pihak *reception* terkait kamar yang sudah siap dan meminta maaf jika terjadinya keterlambatan dalam pengiriman barang bawaan tamu.
 - b. Terlambatnya pengambilan barang bawaan tamu saat *check-out*, dapat diatasi dengan sesegera mungkin menuju ke kamar tamu yang akan *check-out* dan meminta maaf kepada tamu atas keterlambatan pengambilan barang.
 - c. Tertinggalnya barang bawaan tamu di kamar, dapat diatasi dengan mengambil barang yang dimaksud dan mengecek kembali kamar tersebut untuk memastikan benar-benar tidak ada barang yang tertinggal lagi serta mengembalikan barang yang tadi diambil sambil mengucapkan maaf atas ketidaknyamanannya.

B. Saran

Adapun saran yang disampaikan dalam penanganan Barang Bawaan Tamu *Free Individual Traveler* oleh *Bellboy* di Maya Sanur Resort and Spa guna meningkatkan kinerja dalam melayani tamu, yaitu:

1. Kedepannya tim *front desk* harus lebih aktif memberikan informasi dan melakukan pengecekan terkait barang bawaan tamu *check-in*.
2. Perlunya pekerja tambahan yang cukup karena *bellboy* sering terjadi kekurangan pekerja terlebih lagi pada saat *occupancy* tinggi agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu.

3. Dalam menangani barang bawaan tamu sebaiknya harus bersikap lebih teliti dan melakukan pengecekan di keseluruhan kamar agar tidak terjadi lagi hal yang tidak diinginkan seperti tertinggalnya barang bawaan tamu pada saat *check-out* dan *moving room*.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Bratayasa, I. N. (2005). *Diktat Kantor Depan*. Bandung: PT. Grasindo.
- Chair, I. M., & Heru, P. (2017). *Hotel Room Division Management*. Jakarta: Kencana .
- Damayanti, I. A., Solihin, & Suardani , M. (2014). *Pengantar Hotel dan Restoran*. CV. Aureka Media Aksara.
- Darmadjati, R. (2015). *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.
- Faisal Simanjuntak, A. (2017). Peranan *Front Office* Dalam Melayani Tamu *Check-in* dan *Check-out* di *Front Office Departmnet*. Tugas Akhir D-III Pariwisata Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatra Utara.
- Hadi, W., & Roba, A. (2015). Peranan Bellboy Dalam Menangani Barang Bawaan Tamu di Hotel Grand Wahid Salatiga.
- Nata, I. K. (2023). Penanganan Barang Bawaan Tamu FIT Oleh *Bellman* Di Hotel Sthala Ubud Bali. Badung: Politeknik Negeri Bali.
- Kemendikbud. (2016). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia. Retrieved from <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Penanganan>
- Prakoso, P. A. (2017). *Front Office Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja*. Yogyakarta: Gaya Medis.
- Sambodo, A. (2020). *Kantor Depan Hotel*. Makassar: Penerbit Nas Media Pusaka.
- Triyana, I. N. (2022). Tugas Akhir Penanganan *Guest Luggage* Oleh *Concierge* Di Anantara Seminyak Bali Resort. Badung: Politeknik Negeri Bali.
- Utama, I. G. (2014). *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI