

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN *LUGGAGE* TAMU *CHECK-IN* OLEH  
*BELLMAN* DI HOTEL THE APURVA KEMPINSKI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Hironimus Yualma Trifoyen Bastian**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN *LUGGAGE* TAMU *CHECK-IN* OLEH  
*BELLMAN* DI HOTEL THE APURVA KEMPINSKI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Hironimus Yualma Trifoyen Bastian**

**2115823054**

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN**

**JURUSAN PARIWISATA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2024**

## **TUGAS AKHIR**

### **PENANGANAN *LUGGAGE* TAMU *CHECK-IN* OLEH *BELLMAN* DI HOTEL THE APURVA KEMPINSKI BALI**

Proposal ini diajukan sebagai salah satu syarat penyusunan Tugas Akhir

Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Hironimus Yualma Trifoyen Bastian**

**2115823054**

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN**

**JURUSAN PARIWISATA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2024**

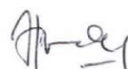
**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

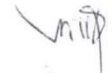
**PENANGANAN *LUGGAGE* TAMU *CHECK-IN* OLEH *BELLMAN* DI  
HOTEL THE APURVA KEMPINSKI BALI**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan  
Pariwisata Politeknik Negeri Bali Pada 21 Agustus 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
I Ketut Suja, S.E., M.Si.  
NIP. 196412311990031031

  
Drs. I Wayan Pugra, M.par  
NIP. 196312312000031002

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI


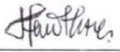

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

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

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### PENANGANAN *LUGGAGE* TAMU *CHECK-IN* OLEH *BELLMAN* DI HOTEL THE APURVA KEMPINSKI BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi DIII Perhotelan  
Politeknik Negeri Bali pada 21 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
<b>Ketua</b>	I Ketut Suja, S.E., M.Si. NIP. 196412311990031031	
<b>Anggota</b>	Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd. NIP. 198912252022032007	
<b>Anggota</b>	I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par., M.par NIP. 199402172022032006	

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



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



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI BALI JURUSAN PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364 Telp. (0361)  
701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id)

Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

**LEMBAR PERSYARATAN ORIGINALITAS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hironnimus Yualma Trifoyen Bastian

NIM : 2115823054

Program Studi: DIII Perhotelan,

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**PENANGANAN LUGGAGE TAMU  
CHECK-IN OLEH BELLMAN  
DI HOTEL THE APURVA KEMPINSKI BALI**

Benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Badung, 02 Agustus 2024  
Yang membuat pernyataan,



Nama : Hironnimus Yualma Trifoyen  
Bastian  
NIM : 2115823054  
PS : DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus dan Allah bapa yang mahakuasa, karena berkat rahmat dan karuniaNya sehingga tugas akhir dengan judul “Penanganan *Luggage* tamu *check-in* oleh *bellman* di The Apurva Kempinski Bali” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk memenuhi salah satu persyaratan dan menyelesaikan program studi Diploma III 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 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. Bapak I Ketut Suja, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini ini.
6. Bapak Drs. I Wayan Pugra., M.Par., 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. Ibu Prily Prihantini, selaku Assitant Front Office Manager yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
10. Bapak Ida Bagus Made Suteja, selaku Manager yang telah memberikan izin dan membimbing penulis untuk memperoleh informasi dan pembelajaran di The Apurva Kempinski Bali.



11. Seluruh *staff* The Apurva Kempinski Bali yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan, khususnya *Bellman Staff*
12. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, khususnya bapak I Ketut Suja dan Bapak I Wayan Pugra
13. Bapak Wilhelmus Bastian dan Ibu Miteldis Suryati 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
14. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam penulisan Tugas Akhir ini.

## DAFTAR ISI

<b>TUGAS AKHIR</b> .....	1
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>A. Latar Belakang</b> .....	1
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	4
<b>C. Tujuan dan Manfaat Penulisan</b> .....	4
<b>D. Metode Penulisan Tugas akhir</b> .....	5
<b>E. Sistematika Penulisan Tugas Akhir</b> .....	7
<b>BAB II</b> .....	8
<b>LANDASAN TEORI</b> .....	8
<b>A. Penanganan</b> .....	8
<b>B. Hotel</b> .....	8
<b>1. Pengertian Hotel</b> .....	8
<b>2. Jenis Jenis Hotel</b> .....	10
<b>C. Front Office</b> .....	11
<b>1. Pengertian Front Office</b> .....	11
<b>2. Peranan Front Office Department</b> .....	12
<b>3. Fungsi Front Office Department</b> .....	13
<b>D. Bellman</b> .....	14
<b>1. Pengertian Bellman</b> .....	14
<b>2. Tugas dan peranan Bellman</b> .....	14
<b>E. Check in</b> .....	15
<b>1. Pengertian Check in</b> .....	15
<b>BAB III</b> .....	16
<b>GAMBARAN UMUM</b> .....	16
<b>A. Profil The Apurva Kempinski Bali</b> .....	16
<b>B. SEJARAH THE APURVA KEMPINSKI BALI</b> .....	17
<b>C. STRUKTUR ORGANISASI THE APURVA KEMPINSKI BALI</b> .....	18
<b>D. FASILITAS HOTEL</b> .....	31
<b>BAB IV</b> .....	49
<b>PEMBAHASAN</b> .....	49

<b>A. Penanganan Luggage Tamu Check-in Oleh Bellman di Hotel The Apurva Kempinski Bali .....</b>	<b>49</b>
<b>B. Hambatan-hambatan yang dihadapi saat Penanganan <i>Luggage</i> Tamu <i>Check-in</i> di The Apurva Kempinski Bali beserta cara mengatasinya.....</b>	<b>64</b>
<b>BAB V.....</b>	<b>67</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>67</b>
<b>DAFTAR PUSAKA .....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>72</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kamar Deluxe .....	31
Tabel 3. 2 Kamar Cliff .....	33
Tabel 3. 3 Kamar Prestige .....	35
Tabel 3. 4 Kamar Villa.....	37
Tabel 3. 5 Restaurant .....	39
Tabel 3. 6 Venue.....	43

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo The Apurva Kempinski Bali .....	16
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi The Apurva Kempinski Bali.....	18
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Front Office. ....	19
Gambar 4. 1 Bell Assignment .....	51
Gambar 4. 2 Grooming bellman The Apurva Kempinski Bali. ....	53
Gambar 4. 3 Trolley di The Apurva Kempinski Bali .....	55
Gambar 4. 4 Luggage Tag Check-in.....	56
Gambar 4.5 Luggage Tag Check-out.....	57
Gambar 4. 6 Luggage Tag Storage .....	58
Gambar 4. 7 Luggage Tag Arrival.....	60
Gambar 4. 8 Porte Area.....	60
Gambar 4. 9 Porte Area.....	61
Gambar 4. 10 Samfex .....	61
Gambar 4. 11 Bellman Memindahkan Barang .....	62
Gambar 4.12 Report Luggage Assistance Untuk Tamu check-in .....	64

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 Samfex
2. Lampiran 2 Porte Area
3. Lampiran 3 *Luggage* tamu *check-in* yang sudah dirantai
4. Lampiran 4 Contoh *Assignment*
5. Lampiran 5 *Trolley*
6. Lampiran 6 *Belldesk* Area

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Bali merupakan sebuah pulau dengan kunjungan tinggi setiap tahunnya. Ada berbagai berbagai banyak wisatawan mancanegara yang datang pertahun yang akan memenuhi pulau Bali ini. Bali terkenal dengan keindahan alamnya dan keanekaragaman budayanya seperti tari tarian, tradisional musik sampai kerajinan tanganya sudah mulai terkenal. Seiring pesatnya perkembangan pariwisata di Bali banyak didirikan villa, homestay dan hotel untuk mendukung perkembangan pariwisata di Bali, salah satunya adalah hotel bintang 5 yang terletak di Sawangan, Nusa Dua, Bali yaitu The Apurva Kempinski Bali, dengan luas 14 Hektar dan memiliki 475 kamar. Dimiliki oleh Bapak William Eddy Katuari, dengan Mr. Vincent Guironnet sebagai General Manager dan Mr. Amit Sharma sebagai Hotel Manager.

The Apurva Kempinski Bali memiliki beberapa departemen yang menunjang semua operasional dan mempunyai tugas serta tanggung jawab yang berbeda-beda namun memiliki tujuan yang sama yaitu memenuhi keinginan dan ekspektasi dari tamu yang menginap. Salah satunya adalah Departemen *Front Office*. Di The Apurva Kempinski Bali departemen *front office* dibagi menjadi: *Reception, Reservation, Telephone Operator, Bellman, Doorman, Concierge*, dll.

Di bagian *front office* ada *section* yang bernama *bellman*. *Bellman* merupakan sebuah *section* yang menyediakan layanan pengiriman *luggage check*

*in, check out, valet service*, dll. Pada tugas akhir ini akan dijelaskan secara detail *step by step* dalam pengiriman *luggage* oleh *bellman* di The Apurva Kempinski Bali.

Penanganan *luggage* tamu oleh *bellman* adalah hal yang dilakukan oleh penulis setiap harinya pada praktek kerja lapangan yang ketiga. Berdasarkan pengalaman selama praktek kerja lapangan, seorang *bellman* dapat berinteraksi secara langsung dengan tamu. Selain itu, tugas seorang *bellman* di lapangan khususnya di hotel The Apurva Kempinski lebih dari sekedar mengantarkan barang bawaan tamu, yaitu juga mengarahkan tamu, membantu tamu dengan memberikan informasi tentang hotel, dll. Sebagai penunjang hal tersebut, maka *bellman* harus meningkatkan kualitas diri serta mampu bekerja secara profesional karena sudah menjadi tuntutan pekerjaan. Mengingat pentingnya peran *bellman* bagi hotel dalam penanganan barang bawaan tamu *check-in*, maka penulis tertarik mengangkat permasalahan prosedur penanganan barang tamu beserta kendala dan upaya yang dilakukan oleh *Bellman* di The Apurva Kempinski Bali.

Alasan penulis mengambil judul ini adalah karena menurut penulis topik ini menarik diangkat dan banyak prosedur yang bisa dijelaskan. Pengiriman *luggage check-in* lebih banyak tahap-tahap yang dapat diulas dibandingkan dengan tugas *bellman* lainnya seperti pengiriman *luggage check-out, valet service*, dan tugas *bellman* lainnya.

Terdapat beberapa TA terlebih dahulu seperti “Penanganan barang bawaan tamu di hotel The Apurva Kempinski Bali”, yang ditulis oleh I Wayan Wahyu



Ardika. Terdapat persamaan antara TA Wahyu dengan TA penulis, persamaannya yaitu sama-sama dilakukan oleh Bellman section dan dilakukan di hotel yang sama. Sedangkan perbedaannya berupa kegiatan yang difokuskan yaitu pada saat proses pengiriman luggage check-in.

TA kedua yang menjadi pembanding yaitu “Penanganan Luggage Untuk Tamu Check-In Oleh Bellman Di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa” yang ditulis oleh Gede Bagas Ardinata. Persamaannya yaitu sama-sama membahas tentang luggage check-in. Untuk perbedaannya yaitu pada hotel dan prosedur dalam pengiriman luggage itu sendiri.

Berkaitan dengan latar belakang di atas, maka topik yang menarik untuk diangkat dalam Tugas Akhir dengan judul: “Penanganan *luggage* tamu *check in* oleh *bellman* di The Apurva Kempinski Bali”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penanganan *luggage* tamu *check in* oleh *bellman* di The Apurva Kempinski Bali?
2. Kendala apa sajakah yang dihadapi dalam penanganan *luggage* tamu *check-in* oleh *bellman* di The Apurva Kempinski Bali?

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

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan manfaat 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. Mengetahui tahapan-tahapan dalam penanganan *luggage* untuk tamu *check in* oleh *bellman* di The Apurva Kempinski Bali
- b. Mengetahui kendala dalam menangani pengiriman *luggage* untuk tamu *check-in* dan cara penyelesaian oleh *bellman* di The Apurva Kempinski Bali

### **2. Manfaat Penulisan**

Manfaat dari penulisan ini diantara lain :

- a. Bagi mahasiswa
  - 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Diploma 3 di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan

Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

- 2) Menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *Front Office*.
- 3) Mengetahui secara detail tentang pengiriman *luggage* tamu *check-in* 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 maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang pengiriman *luggage*.

c. Bagi The Apurva Kempinski Bali

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan pengiriman *luggage* tamu *check-in*.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat pengiriman *luggage* tamu *check in*.

#### **D. Metode Penulisan Tugas akhir**

1. Metode dan teknik pengumpulan data

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

a. Metode observasi

Metode observasi yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengamati, secara langsung dalam penanganan *luggage* untuk tamu *check-in* oleh *bellman* di The Apurva Kempinski Bali.

b. Metode wawancara

Metode pengumpulan data dengan melalui wawancara, tanya jawab ataupun berdiskusi langsung dengan manajer mengenai penanganan *luggage* untuk tamu *check-in* oleh *bellman* dengan *staff* maupun *manager* maupun tamu.

c. Studi Kepustakaan

Merupakan metode pengumpulan data dengan membaca literatur, membaca buku-buku, dokumen, dan mencari informasi melalui internet yang berkaitan dengan penanganan *luggage* tamu *check-in* oleh *bellman* di The Apurva Kempinski Bali.

2. Metode Analisis dan Penyajian Data

Dalam penyajian data hasil analisis dengan metode formal dan informal. Metode formal yaitu metode penyajian hasil analisis data yang disajikan dengan suatu pola seperti diagram tabel maupun menggunakan data gambar yang menjelaskan penanganan *luggage* tamu *check-in* oleh *bellman* di The Apurva Kempinski Bali sedangkan metode informal yaitu hasil analisis data dengan menggunakan kata kata.

**E. Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Bab I. Pendahuluan

Bab II. Landasan Teori

Bab III. Gambaran Umum Perusahaan

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa penanganan *luggage* tamu *check-in* oleh *bellman* di The Apurva Kempinski Bali memiliki 3 tahapan, yaitu :
  - a. 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.
  - b. 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 :
    - 1) Menyambut tamu dan menurunkan barang dari mobil.
    - 2) Membuat *luggage tag*.
    - 3) Disimpan dengan aman di *porte area* dan dirantai.
    - 4) Setelah *smfex* sudah dikirim ke *belldesk*, maka *supervisor* akan menugaskan *bellman* untuk segera mengirimkan *luggage* ke kamar.
    - 5) Sebelum dibawa ke kamar *bellman* mengecek kembali barang bawaan tamu apakah sudah lengkap.

- 6) 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*.
  - c. Tahap Akhir, pada tahap ini seorang *bellman* melakukan *report* di aplikasi google *chat* sebagai laporan dan bukti bahwa barang sudah dikirim ke kamar.
2. Ada juga hambatan-hambatan yang terdapat dalam pengiriman *luggage* tamu *check-in* oleh *bellman* di The Apurva Kempinski Bali.
    - 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*. Dan juga *bellman* harus menunggu *trolley* lain jika sudah kehabisan *trolley* di porte area.
    - c. Terlambatnya pengiriman barang tamu ke kamar.

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

## B. Saran

Berdasarkan hambatan-hambatan di atas dalam menangani *luggage* tamu *check-in* oleh *Bellman* di The Apurva Kempinski Bali, maka penulis dapat memberi saran, yaitu :

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 PUSAKA

- Damayanti, I. A. K. W., Solihin, S., & Suardani, M. (2021). Pengantar Hotel dan Restoran.
- Daini, H. dan Marlina. (2017). *Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) Pengelolaan Arsip Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi*
- Jaya, U. P., & Dipokusumo, F. H. (2020). PENGARUH KEGIATAN EKSTERNAL PUBLIC RELATIONS TERHADAP PENINGKATAN CITRA PERUSAHAAN PADA HOTEL ALILA JAKARTA. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 16(2).
- Lumempow, Kesia Rani, Frederik G. Worang, and Emilia Gunawan. (2023): "Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap kepuasan konsumen pada swiss belhotel maleosan manado." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 11.1 1-11.
- Wahyudi, B. (2021). Peranan Dinas Sosial Kota Jambi Dalam Penanganan Gelandangan Dan Pengemis Di Kota Jambi (Doctoral dissertation, Ilmu Pemerintahan).
- Suardana, I. Ketut, and Dina Ayu Wandani. (2020): "Peranan Resepsionis Dalam Melayani Tamu Untuk Menunjang Tingkat Hunian Di Queen Of The South Resort Yogyakarta." *Jurnal Nusantara* 3.2 39-50.
- Wachidyah, Wiwin. 2017): "Front office department dan peranannya dalam layanan tamu hotel." *Jurnal Bisnis Teknologi* 4.1 62-71.
- Wachidyah, Wiwin. (2017) "Front office department dan peranannya dalam layanan tamu hotel." *Jurnal Bisnis Teknologi* 4.1: 62-71.