

## **TUGAS AKHIR**

**Penanganan Barang Bawaan Tamu  
Oleh *Butler Section* Di Padma Resort Ubud**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Kadek Semara Tirta**

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

**TUGAS AKHIR**  
**PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU OLEH *BUTLER***  
***SECTION* DI PADMA RESORT UBUD**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Kadek Semara Tirta**  
**2115823320**

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

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU**  
**OLEH *BUTLER SECTION* DI PADMA RESORT UBUD**

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



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Kadek Semara Tirta**  
**NIM. 2115823320**

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

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**  
**PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU OLEH *BUTLER***  
***SECTION* DI PADMA RESORT UBUD**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Program  
Studi D-3 Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada 16 Juli 2024

Pembimbing 1



**Solihin SST.Par.,M.Par**  
**NIP.196206121989031002**

Pembimbing 2



**Ni Putu Dewi Eka Yanti, M.Pd**  
**NIP.198901042023212030**

Mengetahui,  
Ketua Program Studi D3-III Perhotelan



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

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

### PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU OLEH *BUTLER* *SECTION* DI PADMA RESORT UBUD

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan  
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 16 Juli 2024

Pembimbing 1



Solihin SST.Par.,M.Par  
NIP.196206121989031002

Pembimbing 2



Ni Putu Dewi Eka Yanti,M.Pd  
NIP.198901042023212030




Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali



Dr. Ni Putu Suci Astuti, SST.Par., M.Par  
NIP.198409082008122004

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**  
**PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU OLEH BUTLER**  
**SECTION DI PADMA RESORT UBUD**

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada Selasa, 16 Juli 2024.

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
<b>Ketua</b>	Solihin SST.Par.,M.Par NIP.196206121989031002	
<b>Anggota</b>	I Gede Adi Utamayasa S.Pd.,M.Hum NIP.	
<b>Anggota</b>	I Nyoman Darsa S.Pd.,M.Pd NIP.	

Mengetahui,  
Ketua Program Studi D3-III Perhotelan



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

## LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : I Kadek Semara Tirta

NIM : 2115823320

Program Studi : Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

### **PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU OLEH *BUTLER* SECTION DI PADMA RESORT UBUD**

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

Dengan pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gianyar, Juni 2024

Yang membuat pernyataan,



Nama : I Kadek Semara Tirta

NIM : 2115823320

Program Studi : Diploma III Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena rahmat Beliau, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul Penanganan Barang Bawaan Tamu oleh *Butler Section* di Padma Resort Ubud, tepat pada waktu yang telah ditentukan. Tugas Akhir ini penulis buat untuk menguraikan tata cara penanganan barang bawaan tamu saat tamu yang penulis lakukan saat menjadi *butler* di Padma Resort Ubud, serta untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Program Diploma III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis mendapatkan banyak sekali hambatan, namun berkat bimbingan berbagai pihak penulis dapat mengatasi segala hambatan dengan baik. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, MecCom. Selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, STT.Par., M.Par., selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di 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 Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Kaprodi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Solihin STT.Par., M.Par., selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam pembuatan Tugas Akhir ini.



6. Ni Putu Dewi Eka Yanti, M.Pd, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam pembuatan Tugas Akhir ini.
7. Gusti Ayu Chandra Dewi selaku *Executive Manager* di *Human Resource Departement* Padma Resort Ubud, yang telah memberikan ruang kepada penulis untuk melaksanakan praktik dan mencari materi dalam penulisan Tugas Akhir ini.
8. Seluruh *staff* di Padma Resort Ubud khususnya di *Front office Departement* yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
9. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi D-III Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
10. I Wayan Suana Yasa dan Gusti Nyoman Tirtawati, S.Pd, kedua orang tua penulis yang telah memberikan serta mendidik sedari kecil.

Penulis menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan dalam Tugas Akhir ini, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Serta penulis berharap, kedepannya Tugas Akhir ini dapat selalu bermanfaat baik bagi penulis, maupun referensi tambahan bagi berbagai pihak. Akhir kata penulis ucapkan banyak terima kasih.

Gianyar, Januari 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSYARATAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	6
E. Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
A. Hotel.....	9
B. <i>Front Office Department</i> .....	14

C. <i>Butler</i> .....	16
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>22</b>
A. Lokasi dan Sejarah Hotel .....	22
B. Fasilitas Padma Resort Ubud .....	23
C. Struktur Organisasi dan Tanggung Jawab Masing-Masing Jabatan .....	33
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
A. Tahap Persiapan .....	38
B. Kendala yang Dihadapi .....	52
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>54</b>
A. Simpulan .....	54
B. Saran .....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Suitcase</i> .....	19
Gambar 2.2 <i>Handbag</i> .....	20
Gambar 2.3 <i>Briefcase</i> .....	20
Gambar 2.4 <i>Golf Bag</i> .....	20
Gambar 2.5 <i>Cosmetic Case</i> .....	21
Gambar 2.6 <i>Backpaker Bag</i> .....	21
Gambar 3.1 Logo Padma Resort Ubud .....	22
Gambar 3.2 Premiere Room.....	24
Gambar 3.3 Premiere Twin Room .....	24
Gambar 3.4 Premiere Deluxe Room .....	25
Gambar 3.5 Premiere Club Room.....	26
Gambar 3.6 Premiere Club Pool View.....	26
Gambar 3.7 One-Bedroom Suite.....	27
Gambar 3.8 Two-Bedroom Suite .....	27
Gambar 3.9 The Puhu Restaurant .....	28
Gambar 3.10 Pool Café and Bar .....	28

Gambar 3.11 Payangan Lounge .....	29
Gambar 3.12 The Spa.....	30
Gambar 3.13 Heated Invinity Pool.....	30
Gambar 3.14 Kids Pool .....	31
Gambar 3.15 Lower Pool .....	31
Gambar 3.16 <i>Fitness Centre</i> .....	32
Gambar 3.17 Kids Club .....	32
Gambar 3.18 Struktur Front Office Department .....	33
Gambar 4.1 <i>Butler Uniform</i> .....	39
Gambar 4.2 <i>Luggage Tag</i> .....	41
Gambar 4.3 <i>Plastic Chain</i> .....	41
Gambar 4.4 <i>Luggage Trolley</i> .....	41
Gambar 4.5 <i>Handy Talky</i> .....	42

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pulau Bali adalah salah satu destinasi favorit bagi para wisatawan tidak hanya domestik tetapi juga mancanegara. Bali dikenal sebagai Pulau Dewata yang memiliki kearifan budaya yang khas dan juga didukung oleh keindahan alam yang memukau, tidak heran banyak wisatawan yang datang menikmati keindahan alam dan budaya yang menawan ini. Bahkan menurut Tjok Bagus Pemayun selaku Kepala Dinas Pariwisata Provinsi Bali menyebutkan jumlah wisatawan ke Bali sebanyak 4,8 juta terhitung pada akhir bulan November. Jumlah ini terus meningkat seiring dekatnya perayaan Natal dan Tahun Baru, banyak wisatawan yang menjadikan Bali sebagai tempat untuk menikmati akhir tahun. Bahkan migrasi Daerah Bali mencatat hingga 20 Desember, kunjungan wisatawan mancanegara tembus hingga 5,1 juta kunjungan. Dalam menangani jumlah wisatawan yang semakin bertambah, diperlukan adanya sarana maupun prasarana yang dapat menunjang perkembangan pariwisata di Bali, salah satunya yaitu hotel. Hotel berfungsi sebagai tempat persinggahan sementara bagi para wisatawan dalam perjalanannya untuk berwisata, bahkan saat ini hotel bukan hanya sebagai tempat penginapan tetapi juga menyediakan kebutuhan lain bagi wisatawan seperti makanan, minuman, tempat rekreasi, dan yang lainnya. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia hotel didefinisikan sebagai bangunan berkamar banyak yang

disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang yang sedang dalam perjalanan; bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan dan minum. Dalam perkembangan pariwisata, hotel memegang peran penting sebagai penunjang utama dalam dunia pariwisata, oleh karena itu pengelolaan hotel wajib dilakukan sebagai salah satu upaya dalam menjaga kehidupan pariwisata di Bali.

Hotel sendiri memiliki beberapa klasifikasi yang membedakan hotel satu dengan yang lainnya. Klasifikasi tersebut dilihat mulai dari lokasinya, tujuan kunjungan dari tamu, dan berdasarkan kelas atau bintangnya. Banyaknya hotel yang ada sebagai penunjang pariwisata di Bali, salah satunya adalah Padma Resort Ubud.

Padma Resort Ubud merupakan *resort* berbintang lima yang berlokasi di Banjar Carik Desa Puhu Kecamatan Payangan, Gianyar. Resort ini mulai beroperasi di tanggal 19 Oktober 2015 dan diresmikan pada tanggal 01 Februari 2016 yang dihadiri oleh para *Executive Committee*, *General Manager* dan *Hotel Manager Padma Hotels*. Padma Resort Ubud dimiliki oleh PT. Purizuqni dan berada di bawah *Padma Hotels Management*. *Padma Resort Ubud* merupakan properti *Padma Hotels* yang ketiga setelah Padma Resort Legian dan Padma Hotel Bandung. Padma Resort Ubud memiliki *sister company* yakni Padma Resort Legian, Padma Hotel Bandung dan The Resinda Hotel Karawang, *managed by Padma Hotels Management*.

Padma Resort Ubud memiliki beberapa *department* sebagai penunjang dalam kesuksesan operasional. Beberapa *department* tersebut antara lain *Housekeeping Departement* sebagai penanggung jawab atas ketersediaan kamar baik dari

kebersihan, kelengkapan, dan keamanan kamar sehingga layak untuk dijual. *Food and Beverage Departement* bertanggung jawab atas segala penyediaan makanan dan minuman bagi para tamu. *Engineering Departement* memiliki tanggung jawab atas pengadaan dan pemeliharaan segala peralatan dan fasilitas agar tetap layak digunakan. *Housekeeping Departement* bertanggungjawab atas kesiapan kamar serta membersihkan area umum. *Front office Departement* dijadikan sebagai titik pusat dari hotel, hal itu dikarenakan *Front office Departement* adalah sumber informasi bagi seluruh elemen di hotel dan juga bagi tamu. *Front office Departement* memiliki peran kunci dalam menyediakan layanan, memberikan informasi, serta menangani kebutuhan tamu karena *front office* menjadi yang pertama berhubungan dengan tamu.

*Handling guest luggage* menjadi salah satu *part* penting dalam proses *check-in* tamu di hotel yang mana sering terjadi kekeliruan yang dapat menyebabkan timbulnya permasalahan yang dapat berdampak bagi citra hotel pada tamu. di Padma Resort Ubud, menangani barang bawaan tamu menjadi tanggung jawab dari *butler section* dalam *Front office Departement*. Dalam penanganan barang bawaan tamu diperlukan tahapan-tahapan mulai dari penurunan barang bawaan tamu dari bagasi mobil, pemilahan jenis barang bawaan, mengecek kondisi masing-masing barang, memberikan identitas atas kepemilikan barang bawaan tersebut, dan proses membawa barang ke kamar tamu. Pelayanan terbaik harus diberikan kepada tamu saat penanganan barang bawaan agar tamu merasa aman dan nyaman akan keselamatan barang bawaan yang terjamin oleh penanganan *staff* yang profesional



Penulis ingin mengulas tentang pentingnya pemahaman tentang prosedur penanganan barang bawaan tamu yang diharapkan dapat menjadi referensi pembelajaran dan informasi, agar dapat meminimalisir terjadinya kesalahan dalam penanganan barang bawaan tamu.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam proposal seperti berikut.

1. Bagaimana tata cara penanganan barang bawaan tamu oleh *butler section* di Padma Resort Ubud?
2. Apa saja yang perlu diperhatikan sebelum menangani barang bawaan tamu?
3. Apa saja yang menjadi hambatan dan beban yang terjadi dalam penanganan barang bawaan tamu?

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

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul Prosedur penanganan barang bawaan tamu dan menjelaskan fasilitas kamar saat tamu *check in* di Padma Resort Ubud adalah sebagai berikut.

#### **1. Tujuan**

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan yang telah dijabarkan dalam rumusan masalah. Adapun tujuan dari penulisan ini adalah:

- a. Mengetahui dan memahami tata cara atau prosedur penanganan barang bawaan tamu mulai penurunan barang dari mobil, pemilahan jenis barang, pengecekan kondisi masing-masing barang, memberikan identitas atas barang tamu tersebut, dan penghantaran barang tamu ke kamar.

- b. Mengantisipasi segala kemungkinan kesalahan yang dapat menjadi hambatan dalam proses penanganan barang bawaan tamu, serta dapat menemukan solusi yang tepat atas permasalahan tersebut.

## 2. Manfaat

Adapun manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk:

### a. Bagi Mahasiswa

- 1) Menambah wawasan di *section butler* terutama dalam menangani barang bawaan tamu.
- 2) Memahami hambatan yang mungkin terjadi dalam menangani barang bawaan tamu serta dapat menemukan solusi atas hambatan tersebut.
- 3) Meminimalisir terjadinya kesalahan dalam menangani barang bawaan tamu saat terjun ke dunia kerja nantinya.

### b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Mendapatkan tambahan informasi mengenai tata cara penanganan barang bawaan tamu yang nantinya dapat menjadi acuan pengembangan materi yang ada di kampus.
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam pengembangan ide dalam penulisan tugas akhir serta dapat menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali sebagai penambah wawasan para pembaca dibidang *Front office Departement*, khususnya di *butler section*.

c. Bagi Padma Resort Ubud

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi perusahaan agar dapat meningkatkan mutu pelayanan dan juga dapat lebih menyempurnakan standar operasional prosedur yang ada.
- 2) Dapat menemukan solusi yang tepat atas segala permasalahan atau kendala yang mungkin terjadi dalam proses penanganan barang bawaan tamu.

**D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

1. Metode Pengumpulan Data

Penulis melakukan beberapa metode pengumpulan data dalam menggali informasi tentang prosedur penanganan barang bawaan tamu. Adapun metode pengumpulan data yang penulis lakukan antara lain sebagai berikut:

a. Observasi

Penulis melakukan observasi di Padma Resort Ubud saat melakukan praktik kerja lapangan di *section butler*. Penulis dapat mengamati serta mempraktekan langsung prosedur penanganan barang bawaan tamu saat *check-in* proses.

b. Wawancara

Penulis juga telah melakukan wawancara untuk menambah referensi dan informasi tentang prosedur penanganan barang bawaan tamu saat *check-in* proses. Wawancara dilakukan kepada beberapa pihak seperti dengan *head butler*, yang bertanggung jawab atas keberlangsungan operasional di *butler section* dan beberapa *staff butler* yang melaksanakan operasional setiap harinya.

## 2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Penulis menggunakan metode analisis kualitatif meliputi observasi dan wawancara dalam pengumpulan data analisis. Observasi yang penulis lakukan mencakup pengamatan dan praktik secara langsung dalam kurun waktu pelaksanaan praktik kerja lapangan di Padma Resort Ubud, serta melakukan wawancara kepada beberapa pihak dalam *butler section* sebagai tambahan wawasan dan informasi dalam penanganan barang bawaan tamu.

### **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Bab I Pendahuluan

Bab ini berisikan Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penulisan, Metode Penulisan, dan Sistematika Penulisan.

#### 2. Bab II Landasan Teori

Bab ini memuat teori dan penjelasan tentang hotel dan klasifikasinya, *front office department*, serta *section* yang penulis pilih untuk menjadi pembahasan dalam penulisan ini.

#### 3. Bab III Gambaran Umum Perusahaan

Bab ini menjelaskan lokasi dan Sejarah Perusahaan, bidang usaha dan fasilitas Perusahaan/hotel dan struktur organisasi Perusahaan/hotel.

#### 4. Bab IV Pembahasan

Bab ini menjabarkan hasil observasi mulai dari hal yang perlu dipersiapkan oleh seorang butler sebelum melaksanakan tugasnya, serta tahapan prosedur dan

teknik dalam menangani barang bawaan tamu mulai dari saat tamu tiba hingga meninggalkan hotel.

#### 5. Bab V Penutup

Bab V yang menjadi penutup dalam penulisan laporan ini yang berisikan simpulan dan saran dari penulis yang diharapkan dapat bermanfaat bagi Padma Resort Ubud terutama pada *butler section*.

## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

*Butler* adalah salah satu *section* dalam *front office* yang memiliki tugas utama menangani barang bawaan tamu. Hal-hal yang diperhatikan oleh *Butler* dalam menangani barang bawaan tamu, ialah:

1. Mempersiapkan segala keperluan sebelum menangani barang bawaan tamu, mulai dari persiapan diri, seragam, persiapan alat, hingga menyiapkan informasi yang berkaitan dengan *job desk butler*.
2. Penanganan barang bawaan tamu dibagi menjadi tiga yaitu saat *check-in*, saat *check-out*, maupun adanya kondisi tertentu yang mengakibatkan tamu pindah kamar. Dalam penanganan barang bawaan tamu, ada beberapa teknik yang harus dikuasai oleh seorang *butler* seperti, mengangkat/ *lifting*, menumpuk/ *stacking*, dan memindahkan/ *moving*.
3. Dan di akhir *shift*, seorang *butler* wajib *handover* informasi yang ada dalam *shift* sebelumnya kepada *butler* lain, serta menginformasikan pekerjaan yang belum terselesaikan di *shift* sebelumnya. *Butler* juga wajib merapikan seluruh perlengkapan seperti *luggage trolley*, *plastic chain*, dan *luggage tag* agar siap digunakan oleh *butler* pada *shift* selanjutnya.

Dalam proses penanganan barang bawaan tamu, *butler* sering kali mendapatkan kendala seperti keterlambatan dalam melayani permintaan pelayanan

oleh tamu yang semakin meningkat seiring dengan tingginya tingkat *occupancy*. Selain itu, juga sering terjadi hambatan penyampaian informasi antar *butler* dikarenakan saluran komunikasi yang sama dengan *departement* lain.

## **B. Saran**

Berdasarkan yang telah penulis uraikan pada pembahasan di atas, penulis dapat memberikan beberapa solusi atas permasalahan yang ada dalam operasional penanganan barang bawaan tamu di Padma Resort Ubud.

Menangani jumlah tamu yang meningkat terutama pada saat *high seasons*, sering menjadi kendala bagi *butler section* dikarenakan jumlah *staff* yang masih kurang dibandingkan dengan jumlah kamar maupun *occupancy* terutama pada saat *high season*. Selain itu alur komunikasi yang sering terlambat juga menjadi kendala yang dihadapi oleh seorang *butler*, banyaknya keperluan *staff* dari *departement* maupun *section* lain menyampaikan informasi melalui saluran yang sama menjadi penyebab terlambatnya penyampaian informasi antar *butler*.

Menambah jumlah *staff butler* menjadi solusi guna melancarkan operasional kerja dan juga meminimalisir adanya *complaint* dari tamu terkait lambatnya pelayanan dari *butler*. Terkait dengan lambatnya penyampaian informasi, sekiranya dapat dibuatkan satu saluran khusus untuk *front office departement*, satu saluran khusus untuk *room division* yang mencakup *front office* dan *housekeeping departement*, dan satu saluran global yang mencakup seluruh departemen untuk penyampaian informasi antar departemen dalam hotel agar penyampaian informasi dapat lebih cepat dan akurat.

## DAFTAR PUSTAKA

A Sambodo, Bagyono, & FS Suyantoro. (2006). Dasar-dasar kantor depan hotel.

Andi.

Anak Agung Gde Putu Widanaputra, HERKULANUS BAMBANG SUPRASTO,

Dodik Ariyanto, & maria mediatrix ratna sari. (2009). Akuntansi perhotelan pendekatan sistem informasi. Graha Ilmu.

Ikhsan, Arfan, Priantara, & Ida Bagus Teddy. (2008). Sistem informasi

perhotelan. Graha Ilmu.

S Bagyono. (2012). Teori dan Praktek Hotel Front Office. Alfabeta.

Disparda Bali Prov. (2023). *Kunjungan Wisatawan ke Bali Diprediksi Meningkat*

*di Nataru*. Diakses pada 19 Desember 2023, dari

<https://disparda.baliprov.go.id/kunjungan-wisatawan-ke-bali-diprediksi-meningkat-di-nataru/2023/12/>

Padma Resort Ubud, <https://padmaresortubud.com/rooms/rooms-suites.php>.

Diakses pada 24 Maret 2024.