

**TUGAS AKHIR**  
**PENANGANAN LUGGAGE IN/LUGGAGE OUT**  
**OLEH BELLBOY DI W- BALI SEMINYAK**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Oleh  
Patriek Geraldo Uben

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

**TUGAS AKHIR**  
**PENANGANAN LUGGAGE IN/LUGGAGE OUT**  
**OLEH BELLBOY DI W- BALI SEMINYAK**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Oleh  
Patriek Geraldo Uben  
NIM. 2115823291

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

**TUGAS AKHIR**  
**PENANGANAN LUGGAGE IN/LUGGAGE OUT**  
**OLEH BELLBOY DI W- BALI SEMINYAK**  
**Tugas Akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh**  
**Gelar Ahli Madya di Program Studi DIII Politeknik Negeri Bali**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Oleh  
Patriek Geraldo Uben  
NIM. 2115823291

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

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

### PENANGANAN LUGGAGE IN/LUGGAE OUT OLEH BELLBOY DI W – BALI SEMINYAK

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Koordinator Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada Sabtu, 20 Juli 2024

Pembimbing I,



**Made Suardani, S.Pd.,M.Par**  
NIP. 197303122002122002

Pembimbing II,



**Putu Erna Surim Virnayanthi, SE.,M.Pd**  
NIP. 198208312009032010

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



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

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

### PENANGANAN LUGGAGE IN/LUGGAE OUT OLEH BELLBOY DI W – BALI SEMINYAK

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan  
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada Sabtu, 20 Juli 2024

Pembimbing I,



**Made Suardani, S.Pd.,M.Par**  
NIP. 197303122002122002

Pembimbing II,



**Putu Erna Surim Virnayanthi, SE.,M.Pd**  
NIP. 198208312009032010

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata,  
Politeknik Negeri Bali

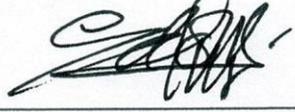


**Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par.,M.Par**  
NIP. 198409082008122004

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### PENANGANAN LUGGAGE IN/LUGGAE OUT OLEH BELLBOY DI W – BALI SEMINYAK

Tugas Akhir ini sudah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Study  
DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada Sabtu, 20 Juli 2024

	Nama Tim penguji	Tanda Tangan
<b>Ketua</b>	Made Suardani, S.Pd., M.Par NIP. 197303122002122002	
<b>Anggota</b>	Gusti Ayu Putri Pramita, S.Pd., M.Pd NIP.	
<b>Anggota</b>	I Gede Adi Utamayasa, S.Pd, M.Hum NIP.	

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



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

## LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Patriek Geraldo Uben

NIM : 2115823291

Program Studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul

### PENANGANAN LUGGAGE IN/LUGGAGE OUT OLEH BELLBOY DI W – BALI SEMINYAK

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

Demikian pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Gianyar, Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



Nama : Patriek Geraldo Uben

NIM : 2115823291

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga Tugas Akhir dengan judul Prosedur Penanganan Luggage In/Luggage Out at W- Bali Seminyak dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan judul Prosedur Penanganan Luggage In/Luggage Out at W- Bali Seminyak 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 kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Drs. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par., M.Par, selaku Kaprodi DIII Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd., M.Pd selaku Koordinator PNB Gianyar yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh Pendidikan di Program Studi D III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar
6. Made Suardani, S.Pd.,M.Par, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam pembuatan tugas akhir ini
7. Ni Putu Erna Surim Virnayanthi, SE.,M.Pd, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam pembuatan tugas akhir ini
8. Bapak I Wayan Gede Jaya Nadi selaku HRD Manager yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan di W- Bali Seminyak
9. Seluruh staff W- Bali Seminyak yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
10. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
11. Bapak Karolus Uben dan Ibu Helena Marlina Jehinut, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

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 guna menambah ilmu pengetahuan.

**Gianyar, Juli 2024**

**Penulis**

## DAFTAR ISI

### HALAMAN SAMPUL LUAR

HALAMAN SAMPUL DALAM.....i

HALAMAN PERSETUJUAN.....ii

KATA PENGANTAR.....iii

DAFTAR ISI..... v

DAFTAR GAMBAR.....vii

DAFTAR LAMPIRAN.....ix

**BAB I PENDAHULUAN..... 1**

A. LATAR BELAKANG ..... 1

B. RUMUSAN MASALAH..... 5

C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN..... 6

D. METODE PENULISAN TUGAS AKHIR ..... 7

**BAB II LANDASAN TEORI.....9**

A. PENGERTIAN HOTEL..... 9

B. PENGERTIAN FRONT OFFICE ..... 12

C. PENGERTIAN BELLBOY..... 13

**BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN ..... 16**

A. LOKASI DAN NAMA HOTEL ..... 16

B. BIDANG USAHA DAN FASILITAS DI W- BALI SEMINYAK..... 19

C. STRUKTUR ORGANISASI BALI SEMINYAK ..... 36

**BAB IV PEMBAHASAN .....43**

A. PENERAPAN LUGGAGE IN/LUGGAGE OUT ..... 43

B. KENDALA DALAM MENANGANI LUGGAGE IN/LUGGAGE OUT ..... 50

<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>51</b>
A. KESIMPULAN .....	51
B. SARAN .....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo W- Bali Seminyak.....	17
Gambar 3.2 Wonderfull Garden View Escape .....	20
Gambar 3.3 Wonderfull Garden Acces Escape .....	21
Gambar 3.4 Spectaculasr Ocean Glimps Escape.....	21
Gambar 3.5 Spectacular Ocean Facing Escape .....	22
Gambar 3.6 Marvelous Suite .....	23
Gambar 3.7 WOW Suite .....	23
Gambar 3.8 EWOW Suite .....	24
Gambar 3.9 Marvelous One Bedroom .....	24
Gambar 3.10 WOW Two Bedroom Villa .....	25
Gambar 3.11 EWOW Three Bedroom Villa .....	26
Gambar 3.12 Fire Restaurant.....	28
Gambar 3.13 Starfish Bloo .....	29
Gambar 3.14 Ice Bar .....	29
Gambar 3.15 Woobar .....	30
Gambar 3.16 Woosky.....	30
Gambar 3.17 Woodeck .....	31
Gambar 3.18 Woobase .....	31
Gambar 3.19 W Lounge.....	32
Gambar 3.20 In Room Dining .....	33

Gambar 3.21 Away Spa .....	34
Gambar 3.22 Fitness Center .....	34
Gambar 3.23 Wired & Words.....	35
Gambar 3.24 WET .....	35
Gambar 3.25 W Store.....	36
Gambar 3.26 Retail Shop.....	36
Gambar 3.27 Struktur Organisasi W Bali Seminyak .....	37
Gambar 3.28 Struktu Organisasi Whatever Whenever .....	38
Gambar 4.1 Persiapan diri .....	44
Gambar 4.2 Luggage Tag .....	45
Gambar 4.3 Bulpoin .....	46
Gambar 4.4 Trolley .....	46
Gambar 4.5Luggage in.....	47
Gambar 4.6 Dokumentasi .....	49

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Gambar 1. Stand By At Lobby

Gambar 2. Tagging Activities

Gambar 3. Luggage in Activities

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pariwisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan seseorang untuk sementara waktu yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan meninggalkan tempat semula dan dengan suatu perencanaan atau bukan maksud untuk mencari nafkah di tempat yang dikunjunginya, tetapi semata-mata untuk menikmati kegiatan pertamasyaan atau rekreasi untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam.

Menurut Kodhyat (1998) pariwisata adalah perjalanan dari suatu tempat ketempat lain, bersifat sementara, dilakukan perorangan atau kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan dalam dimensi sosial, budaya, alam dan ilmu. Sedangkan Gamal (2002), pariwisata didefinisikan sebagai bentuk. suatu proses kepergian sementara dari seorang, lebih menuju ketempat lain diluar tempat tinggalnya. Dorongan kepergiannya adalah karena berbagai kepentingan baik karena kepentingan ekonomi, sosial, budaya, politik, agama, kesehatan maupun kepentingan lain. Selanjutnya Burkart dan Medlik (1987) menjelaskan pariwisata sebagai suatu trasformasi orang untuk sementara dan dalam waktu jangka pendek memiliki tujuan di luar tempat di mana mereka biasanya hidup dan bekerja, dan kegiatan – kegiatan yang mereka lakukan selama tinggal di tempat-tempat tujuan itu.

Menurut WTO (1999), yang dimaksud dengan pariwisata adalah kegiatan manusia yang melakukan perjalanan ke dan tinggal di daerah tujuan di luar lingkungan kesehariannya. Sedangkan menurut Undang - Undang RI nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan dijelaskan bahwa wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam waktu sementara.

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki potensi pariwisata yang besar. Hal ini bisa dilihat dari sektor pariwisata Indonesia yang terus maju dan berkembang sangat pesat. Bahkan, perkembangan sektor pariwisata yang sangat pesat semakin terlihat dari banyaknya pencapaian Indonesia yang telah diakui dunia. Salah satu contoh potensi pariwisata yang sangat dikenal dari lokal maupun mancanegara yaitu Pulau Bali, Pulau Bali ini banyak dikenal dengan pemandangan alam nya yang indah, budaya yang beragam serta unik merupakan salah satu kunci utama dari Pulau Bali itu sendiri untuk menarik para wisatawan untuk datang.

Pariwisata merupakan suatu hal yang sangat penting di pulau Bali dikarenakan Sebagian besar pemasukan dari pulau ini berasal dari kegiatan pariwisata sebagai contoh yaitu banyaknya Pembangunan akomodasi seperti *bungalow*, *home stay* , serta hotel. berkaitan dengan akomodasi tersebut hotel merupakan salah satu tempat yang paling diminati oleh para wisatawan dikarenakan fasilitas dan pelayanan yang lebih menjanjikan. Hotel ini dapat banyak kita lihat di daerah

pariwisata di Bali, sebagai contoh yaitu Ubud, Sanur, Seminyak, Canggu, Jimbaran, hingga Nusa Dua.

Dari beberapa daerah Pariwisata tersebut, Seminyak merupakan salah satu destinasi wisata yang banyak disegani oleh para wisatawan, dikarenakan banyaknya wisata Pantai, Pub, Bar, Restaurant, hingga Night Club. Daerah Seminyak ini lebih dominan dihuni oleh para wisatawan yang berasal dari Australia yang dimana para wisatawan Australia ini juga dominan para remaja. Berkaitan dengan akomodasi di atas tadi daerah Seminyak ini juga terdapat banyak hotel – hotel ternama yang salah satunya yaitu W – Bali Seminyak.

W- Bali Seminyak ini merupakan salah satu hotel yang terletak di daerah Seminyak yang lebih tepatnya di Jalan Raya Petitenget, kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali yang dibuka pertama kali pada tanggal 1 Maret 2011 dengan arsitektur bangunan yang modern, sesuai dengan filosofi berdirinya W hotel yang memiliki passion point dibidang *fuel, design, music, dan fashion*. W Bali – Seminyak memiliki total kamar sebanyak 237 yang terbagi menjadi dua kategori yaitu Escape Room dan Villas. Total hotel room sebanyak 158 kamar dan Villas sebanyak 79 kamar. Hotel ini juga dilengkapi dengan 2 Restaurant dan 4 Bar serta 1 In Room Dining (IRD). 2 Restaurant diantaranya ada Fire Restaurant dan Starfish Bloo Restaurant, sedangkan 4 Bar diantaranya ada W Lounge & Bar, Ice Bar, Woobar dan Chill.

Adapun beberapa department yang ada di Hotel W Bali Seminyak yaitu *front office department (welcome department), housekeeping department (style*

*department*), *food and beverage department (b&f department)*, *engineering department*, *human resource department*, dan *purchasing department*. *Front Office Department* atau yang sering disebut *Welcome Departmen* di W Bali Seminyak adalah *department* yang membantu proses *check-in* dan *check-out*. *Welcome department* memiliki tugas serta peran yang sangat penting dikarenakan sebagai penentu tingkat kepuasan serta ekspektasi awal dari pengunjung serta diakhir masa kunjungannya. *Welcome department* memiliki beberapa bagian dibawahnya yaitu *welcome*, *insider*, dan *whatever/whenever ( Bellboy )*

*Bellboy* merupakan salah satu bagian dari *Front Office* yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam proses *luggage in/luggage out*. *Bellboy* memiliki hubungan yang kuat dengan *reception* dikarenakan info *luggage in/luggage out* akan diinfokan langsung oleh bagian *reception*. Proses *luggage in* adalah suatu proses dimana seorang *bellboy* tersebut akan membantu membawa barang tamu ke kamar sesuai dengan *luggage tag* yang sudah didata oleh seorang *reception*, yang nantinya akan diinfokan kepada seorang *bellboy* sehingga barang yang masuk ke kamar pada nantinya sesuai dengan kepemilikan tamu tersebut. Sedangkan *Luggage Out* adalah suatu proses dimana seorang *bellboy* membantu membawakan barang tamu check out dengan menggunakan *trolley* atau *buggy* sehingga *luggage*/barang tamu aman sampai di lobby.

Terkait dengan penelitian di hotel W Bali Seminyak ini seorang penulis telah mendapatkan informasi dari seorang peneliti Sebelumnya, seorang peneliti tersebut ialah I Made Egi surya Putra, dimana seorang peneliti ini telah mengangkat judul “ Penerapan Whatever Whenever Service Culture Oleh Runner

Section di hotel W Bali Seminyak “ dimana apa yang telah dipaparkan oleh seorang peneliti pada judul tugas akhir tersebut fokus terhadap runner section dari seorang bellboy, dimana runner section tersebut memiliki tugas dan tanggung jawab khusus dalam memenuhi permintaan atau request dari tamu saat menginap di hotel. Maka dari itu penulis saat ini tertarik untuk membahas mengenai peran penting dari seorang bellboy khusus dalam proses menangani luggage in/luggage out.

Berdasarkan uraian diatas mengenai “ penanganan luggage in/luggage out oleh bellboy di W bali Seminyak” telah memaparkan bahwa tugas dan tanggung jawab dari seorang *bellboy* sangat diperlukan dikarenakan seorang *bellboy* merupakan *first impression* dari seorang tamu saat tamu tersebut datang ( *check in* ) ke hotel hingga tamu tersebut pergi dari hotel ( *check out* ) maka dari itu seorang penulis tertarik untuk membahas judul tugas akhir ini dengan tujuan untuk memberikan informasi kepada peneliti atau pembaca mengenai penanganan luggage in/luggage out oleh seorang bellboy hingga kendala yang dialami oleh seorang bellboy dalam melakukan proses luggage in/luggage out.

## **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan Latar Belakang di atas berikut merupakan Rumusan Masalah yang akan di bahas dalam Laporan Tugas Akhir:

1. Bagaimanakah proses luggage in/luggage out oleh bellboy di W Bali Seminyak?
2. Apasajakah kendala dari proses luggage in/luggage out oleh bellboy di W Bali Seminyak?

### C. Tujuan dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir

Berdasarkan Rumusan masalah di atas berikut tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Tujuan Penulisan tugas akhir adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui penanganan dalam menangani *luggage in/luggage out* langsung dengan tamu.
- b. Untuk mengetahui penanganan dalam menangani *luggage in/luggage out* tidak langsung dengan tamu.

#### 2. Kegunaan Penulisan tugas akhir

Adapun kegunaan penulisan tugas akhir adalah sebagai berikut :

##### a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademik yang harus di tempuh untuk menyelesaikan Program studi D3 Perhotelan pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar dan juga harapan mahasiswa dapat menambah wawasan serta pengetahuan terutama di bidang *Front Office*
- 2) Mahasiswa dapat mengetahui secara detail bagaimana tugas dan tanggung jawab *bellboy* secara lebih luas terlebih khusus dalam proses *luggage in/luggage out*

##### b. Bagi Kampus Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar

Penelitian ini dapat menambah wawasan serta perbandingan yang ada di lapangan langsung dengan materi yang diberikan di kampus serta menjadi sarana acuan dalam menerapkan teori di bidang *Room Division* dalam pembuatan Tugas Akhir berikutnya

c. Bagi Perusahaan

Penelitian ini di harapkan dapat menjadi evaluasi bagi pihak Hotel maupun pihak Management W- Bali Seminyak agar dapat lebih meningkatkan Standar Operasional agar lebih di kembangkan.

#### **D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

##### 1. Metode dan Teknik pengumpulan data

a. Observasi

Teknik ini melakukan pengumpulan data penelitian langsung dengan mencatat data-data penting yang di temukan berdasarkan secara langsung di lapangan sesuai dengan keadaan atau perilaku objek sasaran.

b. Wawancara

Teknik wawancara merupakan dimana dengan melakukan interaksi kepada staff hotel dengan kita sebagai penanya (*Interviewer*) dan juga staff Hotel sebagai penjawab (*Narasumber*) dengan kita menyiapkan list pertanyaan yang sesuai dengan judul topik yang akan di teliti

c. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan adalah Teknik pengumpulan data dengan cara membaca, menelaan dan mencatat berbagai literatur atau bahan bacaan yang sesuai dengan

pokok bahasan. Tahap pengumpulan data studi kepustakaan dilakukan oleh penulis yaitu dengan mencari pedoman dari berbagai referensi buku sebagai pendukung penyusunan tugas akhir ini.

## 1. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

### a. Kualitatif

Metode Kualitatif merupakan metode penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis sesuai dengan fakta di lapangan. Metode ini merupakan metode yang mendeskriptifkan bagaimana Prosedur menangani *luggage in/luggage out* dari tamu

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Sesuai dengan uraian diatas yaitu mengenai “ proses *luggage in/luggage out* oleh *bellboy* di W Bali Seminyak “ telah memaparkan bahwa peranan seorang *bellboy* dalam menangani barang bawaan tamu sangat penting, karena merupakan tugas dan tanggung jawab yang bisa dibilang riskan karena langsung berhubungan dengan tamu. dan lain daripada itu *bellboy* juga memiliki tahapan atau prosedur dalam menangani *luggage in* atau *luggage out*, sesuai dengan uraian diatas yaitu terdapat 3 tahapan yaitu persiapan, tahap pelaksanaan hingga tahap akhir ( dokumentasi ).

Dalam proses *luggage in/luggage out* ada beberapa kendala yang dialami oleh *bellboy* sesuai dengan hasil observasi dari seorang penulis yaitu sebagai berikut :

1. pada saat proses pengiriman barang tamu yang terlambat dikarenakan checkin proses yang padat
2. keterlambatan dalam mengambil/*mempickup* barang tamu yang akan *check out* dikarenakan kondisi hotel yang padat juga.

## **B. Saran**

### *1. Kendala Luggage in*

Saran terkait dengan kegiatan *luggage in* untuk pihak hotel yaitu, untuk *bellboy supervisor* agar lebih memperhatikan pengaturan *schedule/* jadwal kerja terlebih khusus jika kondisi hotel sedang ramai atau padat, dengan cara menambah orang atau tenaga kerja yang masuk pada saat itu demi lancarnya proses *luggage in* agar terhindar dari *complain* tamu.

### *2. Kendala luggage out*

Saran terkait dengan kegiatan *luggage out* untuk pihak hotel yaitu, agar *bellboy supervisor* lebih mengutamakan proses *luggage out* dibandingkan dengan tugas – tugas lain, agar pada saat proses pengambilan barang tersebut tidak terjadi keterlambatan dan terhindar dari *complain* tamu

## DAFTAR PUSTAKA

- Han. 2019. "Arti Hotel." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9): 1689–99.
- Herdiansya. 2019. "Pengembangan Wisata Sejarah." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9): 1689–99.
- Ii, B A B. 1996. "BAB II LANDASAN TEORI II.1. Tinjauan Pustaka." : 7–32.
- KR Nasihin. 2017. "2 BAB II TINJAUAN TEORI Dan STUDI BANDING 2.1 Tinjauan Teori 2.1.1 Definisi Hotel." : 9–14.  
[http://eprints.itenas.ac.id/394/5/04 Bab 2 212015079.pdf](http://eprints.itenas.ac.id/394/5/04_Bab_2_212015079.pdf).
- Nur, Farhan. 2020. "BAB 1\_2\_19756060\_FARHAN NUR\_PERJALANAN WISATA\_organized - Andra Riantasa Wijaya." : 1–15.
- Purwandaka. 2012. "Perpustakaan Universitas Airlangga." *Toleransi Masyarakat beda Agama* 30(28): 5053156.
- Rivki, Muhammad, Adam Mukharil Bachtiar, Teknik Informatika, Fakultas Teknik, and Universitas Komputer Indonesia.