

TUGAS AKHIR

PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU FIT PADA SAAT CHECK-IN OLEH BELLMAN DI HOTEL ALILA SEMINYAK



POLITEKNIK NEGERI BALI

Putu Andika Saputra Suardana

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU FIT PADA
SAAT CHECK-IN OLEH BELLMAN
DI HOTEL ALILA SEMINYAK**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Putu Andika Saputra Suardana
NIM 2015823131

PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU FIT PADA SAAT CHECK-IN OLEH BELLMAN DI HOTEL ALILA SEMINYAK

**PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU FIT PADA
SAAT CHECK-IN OLEH BELLMAN
DI HOTEL ALILA SEMINYAK**

Oleh
Putu Andika Saputra Suardana
NIM 2015823131

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I,


Drs. I Nyoman Ranca, M.Par.
NIP. 19601231 199011 1 001

Pembimbing II,


Dra. I. N. K. Werdika Damayanti, M.Par.
NIP 19640501 199011 2 001

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Keten.


Prof. Ni Made Prnawati, MATM., Ph.D.
NIP 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET,
DAN TEKNOLOGI**
POLITEKNIK NEGERI BALI
Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putu Andika Saputra Suardana
NIM : 2015823131
Prodi / Jurusan: Perhotelan / Pariwisata

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU FIT PADA SAAT CHECK-IN OLEH BELLMAN DI HOTEL ALILA SEMINYAK

Benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar bebas dari plagiat. 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, 28 Desember 2023

Yang membuat pernyataan,



Nama : Putu Andika Saputra Suardana
NIM : 2015823131
PS : Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul Penanganan Barang Bawaan Tamu FIT Pada Saat Check-In Oleh Bellman Di Hotel Alila Seminyak ini dengan baik dan tepat pada waktunya.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat di atasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Drs. Ginaya, M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Kaprodi D III 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. Drs. I Nyoman Kanca, M.Par. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir.
6. Dra. I. A. K. Werdika Damayanti, M.Par. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir.
7. Ibu Christiane Ferger selaku General Manager di Hotel Alila Seminyak yang telah memberikan izin untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan dan memperoleh informasi di Alila Seminyak untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
8. Ibu I Gusti Ayu Arya Udayani selaku Learning and Development Manager di Hotel Alila Seminyak yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di Hotel Alila Seminyak untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
9. Bapak I Kadek Alit Sukadarma selaku Front Office Manager di Hotel Alila Seminyak yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di Hotel Alila Seminyak untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
10. Bapak I Gede Dharma Saputra selaku Communication Manager di Hotel Alila Seminyak yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di Hotel Alila Seminyak untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
11. Ibu Wayan Eka Ariyani Utama selaku Communication Supervisor yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di Hotel Alila Seminyak untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.

12. Bapak Made Suardana dan Ibu Made Yayuk Suwandari selaku orang tua penulis serta yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan Tugas Akhir ini.
13. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidak sempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan 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.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, Desember 2023

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| LEMBAR ORISINAL TUGAS AKHIR..... | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | x |
| DAFTAR BAGAN..... | xi |
| DAFTAR TABEL | xii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 4 |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan | 4 |
| 1. Tujuan Penulisan | 5 |
| 2. Kegunaan Penulisan | 5 |
| D. Metodologi Penulisan..... | 6 |
| 1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data..... | 6 |
| 2. Metodologi dan Teknik Analisis Data | 7 |
| 3. Metodologi dan Teknik Penyajian Hasil Analisis..... | 7 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 8 |
| A. Hotel | 8 |
| 1. Pengertian Hotel..... | 8 |
| 2. Klasifikasi Hotel..... | 8 |
| B. Front Office | 12 |
| C. Bellman | 13 |
| 1. Pengertian <i>Bellman</i> | 13 |
| 2. Fungsi <i>Bellman</i> | 14 |
| D. Tamu..... | 14 |
| 1. Pengertian Tamu | 14 |
| 2. Jenis-Jenis Tamu | 15 |
| 3. Check-In | 17 |
| 4. Check-Out | 17 |
| E. Barang Bawaan Tamu | 18 |
| 1. Pengertian Barang Bawaan Tamu | 18 |
| 2. Jenis-jenis Barang Bawaan Tamu | 18 |
| F. Pengertian Penanganan | 19 |
| BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN..... | 21 |
| A.Lokasi Dan Sejarah Hotel | 21 |
| 1. Lokasi Hotel | 21 |
| 2. Sejarah Hotel | 21 |

| | |
|--|-----------|
| B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel | 23 |
| 1. Bidang Usaha | 23 |
| 2. Fasilitas Hotel..... | 24 |
| C. Struktur Organisasi Front Office pada Hotel Alila Seminyak | 41 |
| BAB IV PEMBAHASAN..... | 55 |
| A. Penanganan Barang Bawaan Tamu FIT Pada Saat Check-In Oleh Bellman Di Hotel Alila Seminyak..... | 55 |
| 1. Tahap Persiapan | 55 |
| 2. Tahap Pelaksanaan Penanganan Barang Bawaan Tamu FIT Pada Saat Check-in | 62 |
| B. Hambatan yang Dihadapi Saat Penanganan Barang Bawaan Tamu FIT Pada Saat Check-In & oleh Bellman pada Hotel Alila Seminyak dan Cara Mengatasinya . | 67 |
| BAB V PENUTUP..... | 69 |
| A. Simpulan | 69 |
| B. Saran | 70 |
| DAFTAR PUSTAKA | 71 |



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 3.1 Logo Hotel Alila Seminyak | 21 |
| Gambar 3.2 Studio Room..... | 25 |
| Gambar 3.3 Deluxe King | 26 |
| Gambar 3.4 Deluxe Suite | 26 |
| Gambar 3.5 Terrace Suite | 27 |
| Gambar 3.6 Ocean View Suite..... | 28 |
| Gambar 3.7 Alila Terrace Suite | 28 |
| Gambar 3.8 Alila Ocean View Suite..... | 29 |
| Gambar 3.9 Seminyak Suite..... | 30 |
| Gambar 3.10 Beach Suite..... | 30 |
| Gambar 3.11 Penthouse | 31 |
| Gambar 3.12 Seasalt Restaurant | 32 |
| Gambar 3.13 Beach Bar | 33 |
| Gambar 3.14 Family Pool | 35 |
| Gambar 3.15 Party Pool | 36 |
| Gambar 3.16 Serene Pool..... | 36 |
| Gambar 3.17 Studio Pool | 37 |
| Gambar 3.18 Alila Spa..... | 38 |
| Gambar 3.19 Play Alila..... | 39 |
| Gambar 3.20 Alila Gym..... | 40 |
| Gambar 4.1 Grooming Bellman..... | 57 |
| Gambar 4.2 Oshibori..... | 58 |
| Gambar 4.3 Trolley | 60 |
| Gambar 4.4 Luggage tag..... | 61 |
| Gambar 4.5 Valet Service Coupon | 62 |
| Gambar 4.6 Arrival dan Departure List | 62 |

DAFTAR BAGAN

| | |
|---|----|
| Bagan 3.1 Struktur Organisasi <i>Front Office</i> | 42 |
|---|----|



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3.1 Jenis Kamar Hotel Alila Seminyak..... | 24 |
|---|----|



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan suatu industri yang memberikan banyak dampak dan manfaat kepada masyarakat. Pariwisata mengalami perkembangan yang pesat di seluruh belahan dunia, dan ini akan terus berkembang dengan perubahan gaya hidup, perkembangan teknologi dan transportasi yang menyebabkan orang-orang semakin memiliki kemampuan untuk berwisata dan memiliki waktu luang lebih banyak untuk melakukan suatu perjalanan. Berbagai tujuan dari berwisata yang ingin dicapai oleh mereka antara lain melepaskan ketegangan dari rutinitas pekerjaan ataupun rutinitas belajar, keinginan mengunjungi tempat-tempat baru, wisata rohani, berbisnis, wisata alam atau hanya sekedar jalan-jalan saja. Hal yang tidak dapat dipungkiri bahwa daya tarik wisata akan berdampak pada peningkatan jumlah wisatawan.

Saat ini, seluruh negara di dunia berlomba-lomba untuk mengembangkan pariwisata agar dapat menarik lebih banyak wisatawan untuk berkunjung. Salah satu negara tersebut adalah Indonesia. Indonesia memiliki pulau yang menjadi andalan untuk menarik wisatawan berkunjung ke Indonesia, pulau ini dikenal dengan sebutan “Pulau Dewata” atau “Pulau Seribu Pura” yaitu pulau Bali.

Pulau Bali merupakan salah satu provinsi yang ada di Indonesia yang terletak di antara Pulau Jawa dan Pulau Lombok. Pulau Bali sangat terkenal di dunia sebagai tempat yang memiliki kekayaan ekosistem alam dan budaya, sehingga mengundang

sejumlah wisatawan baik domestik maupun mancanegara untuk datang ke Bali. Provinsi Bali juga terkenal dengan penduduknya yang mayoritas beragama Hindu yang mana kesehariannya sembahyang kepada para Dewa yang dilakukan di Pura. Karena begitu banyaknya tempat ibadah agama Hindu membuat Pulau Bali mendapat sebutan “Pulau Dewata” dan “Pulau Seribu Pura”.

Seiring berjalannya waktu, perkembangan pariwisata di Bali yang semakin pesat, perlu diimbangi dengan sarana dan prasarana serta akomodasi yang memadai agar para wisatawan bisa dengan mudah mengakses destinasi wisata untuk mendukung perkembangan pariwisata. Peran akomodasi sangat penting untuk wisatawan yang datang dari belahan dunia, sebagai tempat menginap bagi wisatawan yang berlibur. Salah satu akomodasi yang sangat diminati yaitu hotel. Saat ini, jumlah hotel yang terdapat di Bali yaitu 4.419 hotel mulai dari hotel bintang 1 sampai hotel bintang 5 pada tahun 2023 menurut Badan Pusat Statistika Provinsi Bali. Melihat jumlah tersebut, mencirikan perkembangan pariwisata di Bali berkembang pesat di mana setiap hotel tersebut berusaha memberikan pelayanan terbaik untuk membuat wisatawan nyaman dan aman dalam berkunjung ke Bali.

Hotel Alila Seminyak merupakan salah satu hotel bintang lima di Bali, yang berlokasi di Jl. Taman Ganesha Jl. Petitenget No. 9, Seminyak, Kec. Kuta Utara, Kabupaten Badung. Hotel mewah yang dibangun di tepi pantai memiliki pemandangan langsung ke Pantai Petitenget. Memiliki jarak tempuh kurang lebih 45 menit berkendara dari Bandara Internasional Ngurah Rai. Untuk pengoperasionalannya dipimpin oleh seorang *General Manager* dan pimpinan-

pimpinan dari masing – masing departemen yang ada. Adapun departemen penunjang yang terdapat di Hotel Alila Seminyak yaitu *front office department*, *housekeeping department*, *food and beverage department*, dan *engineering department* yang memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing – masing.

Front Office Department adalah departemen atau bagian di sebuah hotel yang berada di bagian paling depan dan bertanggung jawab terhadap segala proses pemesanan kamar, baik saat proses *check-in* maupun *check-out*. Selain ini *front office* merupakan *departement* yang bisa dikatakan menjadi *first impression* dan *last impression* tamu dari sebuah hotel, oleh sebab itu mereka yang bertugas harus bisa memperlakukan tamu dengan baik dan harus mengetahui segala informasi yang ada di hotel. *Front Office* di Hotel Alila Seminyak dibagi menjadi lima *section* yaitu, *Guest Relation Host (reception)*, *Guest Service Host (bellman)*, *Room Coordinator (RC)*, *Concierge*, dan *Communication*.

Bell Desk merupakan salah satu bagian dari kantor depan yang terdiri dari: *concierge*, *lobby ambassador*, dan *guest service host*. *Guest service host* atau biasa disebut *bellman* merupakan petugas pelayanan barang bawaan tamu serta tugas lainnya pada saat tamu melakukan *check-in*, pindah kamar atau *room change*, dan *check-out*. Setiap tamu yang datang atau *check-in* barang bawaan tamu akan ditangani oleh *bellman* dengan cara penanganan yang berbeda – beda.

Terdapat 2 jenis tamu yang datang ke hotel yaitu tamu grup dan tamu individual. Untuk tamu group, *bellman* hanya bertugas mengirim barang bawaan ke kamar sedangkan fasilitas – fasilitas hotel dijelaskan oleh *staff reception* Untuk tamu individual, *bellman* bertugas membawa barang bawaan tamu tersebut hingga ke

kamar dan menjelaskan informasi fasilitas – fasilitas yang terdapat di kamar tersebut. Memerlukan perhatian khusus untuk menangani barang bawaan tamu *check-in* dan *check-out* seperti mulai dari tamu remaja hingga dewasa lebih memilih membaca peta yang diberikan pihak hotel daripada mendengar penjelasan *bellman*, akan tetapi pihak *bellman* harus tetap menanyakan terlebih dahulu kepada tamu untuk menjelaskan fasilitas hotel atau tidak.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tentang “Penanganan Barang Bawaan Tamu FIT Pada Saat *Check-in* Oleh *Bellman* Di Hotel Alila Seminyak”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini adalah :

1. Bagaimanakah penanganan barang bawaan tamu FIT pada saat *check-in* oleh *Bellman* di Hotel Alila Seminyak?
2. Kendala-kendala apa saja yang dihadapi *Bellman* dalam menangani barang bawaan tamu FIT pada saat *check-in* dan bagaimana cara mengatasi kendala tersebut?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

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

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui bagaimana prosedur penanganan barang bawaan tamu FIT pada saat *check-in* oleh *Bellman* di Hotel Alila Seminyak.
- b. Untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi oleh *Bellman* dalam menangani barang bawaan tamu FIT pada saat *check-in* oleh *Bellman* di Hotel Alila Seminyak.

2. Kegunaan Penulisan

a. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penulisan ini diharapkan dapat digunakan sebagai media informasi tambahan dan tambahan referensi bahan bacaan di perpustakaan bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dalam bidang pariwisata.

b. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi Diploma III pada Jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan di Politeknik Negeri Bali Jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan serta untuk mempraktekkan dan membandingkan teori yang telah didapat di kampus dengan pengalaman yang didapat di lapangan atau industri. Selain itu pula, berguna untuk menambah pengetahuan dan wawasan di *Front Office department section Guest service* khususnya pada prosedur penanganan barang bawaan tamu FIT pada saat *Check-in* oleh *Bellman* di Hotel Alila Seminyak.

c. Bagi Perusahaan

Hasil penulisan ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Hotel Alila Seminyak dan diharapkan dapat meningkatkan kualitas kerja karyawan khususnya pada bagian *Guest Service*.

D. Metodologi Penulisan

1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut :

a. Metode observasi

Salah satu bentuk metode penulisan dalam pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung pada objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Dalam hal ini penulis melakukan pengamatan secara langsung di lapangan dan juga terlibat dalam proses penanganan barang bawaan tamu pada bagian *Guest Service* di Hotel Alila Seminyak.

b. Metode Wawancara

Melakukan wawancara kepada orang yang bersangkutan secara langsung mengenai bagaimana penanganan barang bawaan tamu di Hotel Alila Seminyak, dan narasumber saya dalam memperoleh data adalah *Front Office Manager* yang berjumlah 1 orang, *Staff Guest Service Relation Host* yang berjumlah 9 orang, dan *Staff Guest Service Host* yang berjumlah 6 orang.

c. Studi Kepustakaan

Merupakan metode pengumpulan data dengan mendapatkan informasi dengan mengutip literatur literatur yang berhubungan dengan Penanganan Barang Bawaan Tamu FIT Pada Saat Check-in oleh *Bellman* di Hotel Alila Seminyak, seperti mempelajari data dari buku dan media sosial.

2. Metodologi dan Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan dalam menganalisis data adalah metode analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan metode metode menganalisis, menggambarkan, meringkas berbagai kondisi dan menguraikan data secara detail dan disesuaikan dengan orang yang kompeten, yang berkaitan dengan prosedur penanganan barang bawaan tamu tamu oleh *Bellman* di Hotel Alila Seminyak.

3. Metodologi dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik yang digunakan dalam menyajikan hasil analisis Tugas Akhir ini menggunakan metode formal yaitu menyajikan hasil analisis dengan tanda, tabel, gambar dan foto yang terkait. Dan metode informal yaitu menyajikan data hasil analisis dengan mendeskripsikan secara verbal (naratif) mengenai prosedur penanganan barang bawaan tamu FIT pada saat *Check-in* oleh *Bellman* di Hotel Alila Seminyak.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai Penanganan Barang Bawaan Tamu FIT Pada Saat *Check-in* oleh Bellman pada Hotel Alila Seminyak, maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut :

1. Penanganan Barang Bawaan Tamu FIT Pada Saat *Check-in* oleh Bellman pada Hotel Alila Seminyak terdiri dari beberapa tahap, yaitu:
 - a. Tahap persiapan meliputi: persiapan diri dan persiapan di tempat kerja, dimana pada tahap persiapan diri dimulai dari pada saat memasuki hotel sampai selesai menggunakan perlengkapan kerja. Kemudian dilanjutkan dengan persiapan di areal kerja yang dimulai dari persiapan di areal *lobby* dan persiapan di areal *belldesk*.
 - b. Tahap pelaksanaan meliputi: penanganan barang bawaan tamu *check-in* yang dimulai dari penyambutan tamu yang baru tiba di hotel, mengarahkan tamu menuju lobby, penanganan barang bawaan tamu selama registrasi, proses pengiriman barang bawaan tamu ke kamar, dan

2. Kendala-kendala yang dihadapi oleh *Bellman* dalam melakukan penanganan barang bawaan tamu *check-in* dan *check-out* dan cara mengatasinya adalah sebagai berikut:
 - a. Kurangnya jumlah staf *Bellman* yang ada di Hotel Alila Seminyak dapat diatasi dengan menambah jumlah staf baik dengan merekrut *daily worker* maupun *training*.
 - b. Tidak adanya *Valet Service Attendant* dapat diatasi dengan menambah *section* khusus untuk melakukan tugas *Valet Service* sehingga *Bellman* dapat fokus pada menangani barang bawaan tamu.

B. Saran

Untuk meningkatkan kualitas dan mengoptimalkan tugas dan tanggung jawab *Bellman* di Hotel Alila Seminyak dalam menangani barang bawaan tamu *check-in* dan *check-out* oleh *Bellman* pada Hotel Alila Seminyak, ada beberapa hal yang penulis sarankan antara lain:

1. Pihak manajemen hotel atau perusahaan membuat kebijakan tentang penambahan tenaga kerja pada hotel khususnya tenaga kerja *Bellman* dengan cara merekrut *daily worker* maupun *training* sehingga dapat mengurangi beban kerja *Bellman*.
2. Membuat *section* khusus untuk melakukan tugas *Valet Service* karena tingginya jumlah tamu yang datang untuk mengunjungi restoran dan bar hotel sehingga *Bellman* dapat fokus untuk menangani barang bawaan tamu *check-in* dan *check-out*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2004. *Resepsionis Hotel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ali, Muhammad. 2008. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Amani.
- Bagyono. 2006. *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono. 2012. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono dan Agus Sambodo. 2006. *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*. CV. Andi Offset. Yogyakarta.
- Damardjati. R.S. 2006. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Darsono, Agustinus. 2011. *Kantor Depan Hotel (Front Office)*. Jakarta: PT Grasindo.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 2006. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: PN Balai Pustaka.
- Sihite, Richard. 2000. *Tourism Industry (Kepariwisataan)*. Surabaya: Penerbit SIC.
- Sihite, Richard. 2006. *Front Office*. Surabaya: SIC.