

TUGAS AKHIR
PENANGANAN BARANG TAMU OLEH BELLBOY
SAAT CHECK-IN DI HOTEL SANTIKA MATARAM



POLITEKNIK NEGERI BALI

Eldi Rahadi

2115823479

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN BARANG TAMU OLEH BELLBOY
SAAT CHECK-IN DI HOTEL SANTIKA MATARAM**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Eldi Rahadi

2115823479

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

TUGAS AKHIR

PENANGANAN BARANG TAMU OLEH BELLBOY SAAT CHECK-IN DI HOTEL SANTIKA MATARAM

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Eldi Rahadi

NIM 2115823479

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

PENANGANAN BARANG TAMU SAAT CHECK IN OLEH BELLBOY DI HOTEL SANTIKA MATARAM

Oleh

Eldi Rahadi

NIM 2115823479

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

Pembimbing I,



Kanah, S.Pd.,M.Hum.
NIP. 197004121998022001

Pembimbing II,



Ichsan Nawawi, S.Pd.,M.Pd.
NIP. -

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**PENANGANAN BARANG TAMU SAAT CHECK IN OLEH BELLBOY DI
HOTEL SANTIKA MATARAM**

Tugas Akhir Ini Telah Disahkan Oleh Para Penguji Dan Koordinator Program Studi
DIII Perhotelan, Politeknik Negeri Bali Pada 30 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Kanah, S.Pd.,M.Hum. NIP. 197004121998022001	
Anggota	Ichsan Nawawi, S.Pd.,M.Pd. NIP.	
Anggota	Wiwin Winarni, S.Pd. NIP. 196907051998022006	

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

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



Kadec Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd.,M.Eng.
NIP. 1990112022032009



POLITEKNIK NEGERI BALI

**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
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Eldi Rahadi
NIM : 2115823479
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN BARANG TAMU SAAT CHECK IN
OLEH BELLBOY DI HOTEL SANTIKA MATARAM”**

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, 25 Juli 2024

Yang membuat Pernyataan,



Eldi Rahadi
2115823479
DIII Perhotelan Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri
Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karna berkat rahmat dan karunia-nya sehingga tugas akhir ini yang saya susun yang berjudul PENANGANAN BARANG TAMU OLEH BELLBOY SAAT CHECK IN DI HOTEL SANTIKA MATARAM dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. 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, penuli ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada;

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali PSDKU Lombok Barat.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par.,M.Paar selaku ketua jurusan pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di jurusan pariwisata Politeknik Negeri Bali PSDKU Lombok Barat.
3. Putu Tika Virginiya S.Pd.,M.Pd, selaku sekertasis 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 D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd, selaku Koordinator Program Studi D3 Perhotelan PSDKU Lombok Barat Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
6. Rujuh Rahmad, S.Pd.,MT, selaku koordinator PSDKU Lombok Barat yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk menempuh pendidikan di program studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
7. Kanah, S.Pd.,M.Hum selaku dosen pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Ichsan Nawawi, S.Pd.,M.Pd, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam laporan proposal
9. Za'far selaku Front Office Manager yang telah memberikan kesempatan untuk menimba ilmu dan memberikan saran di Hotel Santika Mataram.
10. Seluruh staff Front Office yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurkan tugas akhir.
11. Bapak dan Ibu dosen program studi D3 perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh pendidikan di jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali PSDKU Lombok Barat.

12. Teman-teman di jurusan D-III Perhotela Politeknik Negeri Bali PSDKU Lombok Barat yang telah memberikan semangat, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini. Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya
13. Ibu Salmiah dan [Alm]Bapak.Nursahnim selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi, dukungan, dukungan, pengorbanan dan

do'a selama penulisan tugas akhir ini.

Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidak sempurnaan. 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 PSDKU Lombok Barat.

Lombok barat, Agustus 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
HALAMAN PENGESAHAN	2
HALAMAN PERSETUJUAN	3
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penulis	3
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	5
BAB II	7
LANDASAN TEORI	8
A. Hotel.....	8
B. Front Office Departemen	11
C. Bellboy.....	14
D. Reservation	17
E. Concierge	19
BAB III.....	21
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	22
A. Lokasi Santika Mataram	22
B. Sejarah Santika Mataram	23
C. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel Santika Mataram.....	24
D. Fasilitas Hotel.....	26
BAB IV	41

PEMBAHASAN	42
A. Prosedur Penanganan Barang Tamu Saat Check In Di Hotel Santika Mataram	42
B. Kendala Dalam Penanganan Barang Tamu Saat Check-In Di Hotel Santika Mataram Dan Cara Mengatasinya	44
BAB V	48
PENUTUP.....	49
A. Simpulan.....	49
B. Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA.....	50
LAMPIRAN	52

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe kamar	24
Tabel 3.2 Recerpatation dan Reception	25
Tabel 3.3 Venue	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Santika Mataram.....	24
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Santika Mataram.....	25
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Front Office	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Santika Mataram

Lampiran 2 Lembar Bimbingan

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel Santika mataram merupakan hotel bintang tiga, berbeda dengan hotel santika premier, hotel santika juga menawarkan suasana kategori bintang tiga, perbedaannya terdapat pada amenitis, pasilitas restouran dan pasilitas pendukung lainnya sedang kan secara fisik;ekterior maupun interiornya tidak begitu menonjol perubahannya.

Dengan perkembangan industri perhotelan, peran bellboy telah berubah dan berkembang seiring waktu. Mereka tetap menjadi bagian penting dari tim layanan hotel, meskipun sekarang sering disebut dengan berbagai nama seperti "porter" atau "baggage handler". Meskipun peran dan teknologi telah berubah, pentingnya penanganan barang tamu dengan baik oleh bellboy tetap menjadi inti dari standar pelayanan yang tinggi di hotel-hotel di seluruh dunia.

Penanganan barang tamu saat check-in oleh bellboy sangat penting karena merupakan salah satu aspek pertama dari pengalaman tamu di hotel. Proses ini tidak hanya memengaruhi kesan awal tamu, tetapi juga berperan krusial dalam memastikan kenyamanan dan keamanan barang mereka. Bellboy, sebagai wajah hotel yang langsung berinteraksi dengan tamu, bertanggung jawab untuk menangani barang bawaan tamu dengan cermat dan efisien, dari mengangkut

koper hingga memastikan barang-barang tersebut sampai di kamar tamu dengan selamat. Penanganan yang baik pada tahap ini dapat mencegah kerusakan atau kehilangan barang serta mengurangi stres bagi tamu yang baru tiba. Selain itu, prosedur yang terorganisir dengan baik dalam penanganan barang dapat meningkatkan kepuasan tamu, memperkuat citra profesional hotel, dan menciptakan pengalaman menginap yang lebih menyenangkan dan nyaman.

Dengan adanya sejarah penanganan barang tamu oleh bellboy termasuk juga dalam penanganan yang ada di hotel Santika Mataram. Dan santika Mataram dilihat dari operasionalnya hotel Santika Mataram memiliki beberapa departement seperti Front Office departement, Houskeeping Departement, Food and Beverage Departement, Accountung Departement, Human Resources Departement, Sales & Marketing Departement, Security Departement dan Enggineering Departement. Front office departement adalah salah satu departement yang memiliki beberapa section seperti, Resevasi, Reception, informasi, Telepon Oprator, Concierge, Front Office Cashier, dan Bellboy.

Contoh nya Bellboy yang mempunyai tugas menangani barang tamu di hotel Santik Mataram. Bellboy di hotel memainkan peran penting dalam memastikan kenyamanan tamu melalui berbagai tugas yang krusial. Tugas utama Bellboy termasuk menangani dan mengangkut bagasi tamu ke kamar mereka serta membantu saat check-out. Selain itu, mereka juga menyediakan layanan antar kamar, seperti mengantarkan makanan dan minuman sesuai permintaan. Bellboy sering kali terlibat dalam mengatur transportasi untuk tamu, termasuk

pemesanan taksi atau layanan shuttle. Mereka juga memberikan informasi yang berguna tentang fasilitas hotel dan area sekitar, serta memenuhi berbagai permintaan khusus dari tamu. Selain itu, Bellboy menjaga kebersihan area lobi dan pintu masuk hotel serta berkoordinasi dengan departemen lain untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada tamu berjalan dengan lancar dan efektif. Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas penulis tertarik untuk mengangkat judul “ PENANGANAN BARANG TAMU OLEH BELLBOY SAAT CHECK-IN DI HOTEL SANTIKA MATARAM”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan di bahas dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur Penanganan Barang Tamu Saat Check In di hotel Santika Mataram?
2. Apa saja kendala dalam Penanganan Barang Tamu Saat Check In Di Hotel Santika Mataram dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulis

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

1. Tujuan Penulis

Adapun tujuan dari penyusunan tugas akhir ini untuk yaitu mengetahui Penanganan Barang Tamu Saat Check In Di Hotel Santika Mataram sebagai berikut:

- a. Mendeskripsikan bagaimana Penangana Barang Tamu Saat Check In Di Hotel Santika Mataram.
- b. Menjelaskan kendala apa saja yang di hadapi oleh belloy dalam menangani barang tamu saat check in di hotel santika mataram dan cara menanganinya.

2. Manfaat Penulis

Manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan tugas akhir ini adalah:

- a. Bagi mahasiswa
 - 1) Kegunaan penyusunan tugas akir ini sebagai mahasiswa adalah salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan pada jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Lombok Barat. Selain itu, dapat di gunakan sebagai perbandingan antara teori yang di proleh dalam proses perkuliahan dan praktik di industry.
 - 2) Menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam menangani Penangana Barang Tamu Saat Check In Di Hotel Santika Mataram oleh Bellboy

b. Politeknik Negeri Bali

1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukkan dalam penyusunan tugas akhir oleh mahasiswa Politeknik Negeri Bali Jurusan Pariwisata.

c. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, Khususnya dalam Penanganan Barang Tamu Saat Check In Di Hotel Santika Matram oleh Bellboy.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

a. Metode Observasi

Metode Observasi, yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengamati, memahami, dan terlibat langsung dalam proses penanganan barang tamu saat check in di hotel santika mataram.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur secara langsung kepada Outlet Manager, Supervisor dan Staf mengenai cara penanganan tersebut.

c. Study Kepustakaan

Studi Kepustakaan yaitu metode kepustakaan merupakan teknik pengumpulan yang di peroleh dengan cara membaca buku, internet, data dari study literatur meliputi konsep hotel, jenis-jenis hotel, pengertian front office serta Penanganan Barang Tamu Saat Check In Di Hotel Santika Mataram.

2. Metode dan Penyajian Hasil Analisis

Metode Teknis penyajian hasil analisis yang penulis gunakan yaitu

teknik formal dan informal sebagai berikut:

a. Metode Informal adalah metode penyajian analisis data dengan uraian kata-kata biasa.

b. Metode Formal adalah metode penyajian analisis data dengan tanda seperti tabel, foto, dan lainnya.

3. Sistematika Penulisan

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

1) Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi Latar Belakang, Rumusan masalah, Tujuan dan Manfaat penulisan, Metode penulisan, dan Sistematika Penulisan.

2) Bab II Landasan Teori

Bab ini memuat teori mengenai pelayanan a'la carte dinner oleh pramusaji di kafe bayan Santika Mataram dan disebutkan satu persatu.

3). Bab III Gambaran Umum Perusahaan.

Bab ini menjelaskan lokasi dan sejarah perusahaan, bidang usaha dan fasilitas perusahaan/hotel, dan struktur organisasi perusahaan/hotel.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

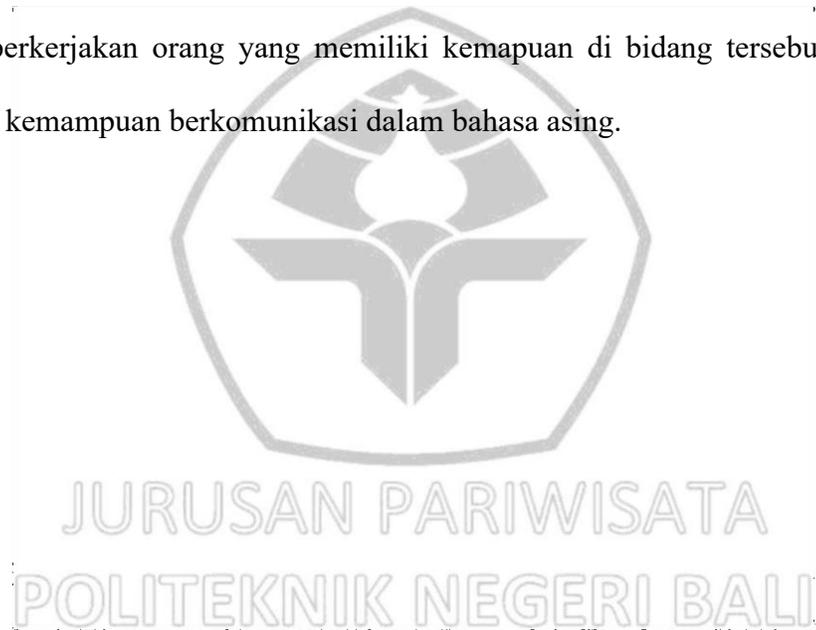
- Tahap persiapan yaitu grooming atau persiapan diri seperti kita ketahui persiapan diri sangat penting sebelum melakukan kegiatan kita perlu mempersiapkan diri kita sendiri seperti merapikan rambut, menggunakan baju yang rapi, menggunakan parfum. Selain mempersiapkan diri kita juga perlu mempersiapkan peralatan yang kita gunakan seperti trolley, komputer, dan meja untuk memastikan pelayanan yang kita berikan terhadap tamu maksimal.

- Tahap pelaksanaan yaitu: memberikan senyum dan keramahan terhadap tamu dan menawarkan bantuan untuk membawakan barang tamu, mengarahkan tamu ke tempat reservasi dan menawarkan welcome drink. Setelah tamu melakukan reservasi menawarkan kembali bantuan untuk membawakan barang tamu ke kamar, mengarahkan tamu ke kamar tamu tersebut, sebelum memasukkan barang tamu terlebih dahulu meminta izin memasukkan barang tamu, menjelaskan fasilitas kamar seperti empat hair dryer, barcode untuk memesan makanan, form laundry, dan kode telepon front office

- Tahap akhir yaitu bellboy harus merapikan kembali peralatan yang telah di gunakan seperti trolley, sofa dan peralatan lainnya

B. Saran

1. Karyawan di bagian front office agar lebih meningkatkan kerjasama dan memperhatikan barang bawaan tamu agar hal-hal yang tidak diinginkan terjadi.
2. Meningkatkan lagi kualitas lagi karyawan khususnya di bagian front office supaya lebih maksimal membeikan pelayanan terhadap tamu.
3. Memperkerjakan orang yang memiliki kemampuan di bidang tersebut dan memiliki kemampuan berkomunikasi dalam bahasa asing.



DAFTAR PUSTAKA

Burhan, M.R. 2020. Jurnal Pengenalan Dan Contoh Praktek Service Innovation Pada Hotel Santika Mataram.

Nurhayati, N.& Renjani, D. 2021. Jurnal Strategi Front Office Dalam Meningkatkan Pelayanan Saat Pandemi Covid 19 Di Hotel Candra Dewi, Yogyakarta Akademi Pariwisata Dharma Sakti (AKPARDA) Yogyakarta.

Noviastuti, N. & Cahyadi, D.A. 2021. Jurnal Peran Reservasi Dalam meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung, Akademi Pariwisata Darma Nusa Sakti (AKPARDA) Yogyakarta.

Hadi, W. & Putra, R.A. 2021. Jurnal Peranan Bellboy Dalam Menangani Barang Bawaan Tamu Di Hotel Grand wahid Salatiga, AKPAR “BSI Yogyakarta



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI