

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU KELUARGA
SAAT CHECK IN DAN CHECK OUT OLEH BELLBOY
DI PRAMA SANUR BEACH**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Gede Mahesa Satria Sakti

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

**PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU KELUARGA
SAAT CHECK IN DAN CHECK OUT OLEH BELLBOY
DI PRAMA SANUR BEACH**



**Oleh
Gede Mahesa Satria Sakti
NIM 1915823165**

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

**PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU KELUARGA
SAAT CHECK IN DAN CHECK OUT OLEH BELLBOY
DI PRAMA SANUR BEACH**

Oleh
Gede Mahesa Satria Sakti
1915823165

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



I Putu Krisna Arta Widana, S.S.T., M.Par
NIP 198901112019031015

Pembimbing II,



Dra. Made Ruki, M.Par
NIP 196210061990102001

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,

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



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 di bawah ini :

Nama : Gede Mahesa Satria Sakti
NIM : 1915823165
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU KELUARGA SAAT
CHECK IN DAN CHECK OUT OLEH BELLBOY DI PRAMA SANUR
BEACH”**

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, Agustus
Yang membuat pernyataan,



Nama : Gede Mahesa Satria Sakti
NIM : 1915823165
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Penanganan Barang Bawaan Tamu Keluarga Saat Check in dan Check out oleh Bellboy di Prama Sanur Beach”** ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk mengetahui proses Penanganan Barang bawaan tamu keluarga saat *check-in* dan *check-out*.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan 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. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris 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 DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan

kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. I Putu Krisna Arta Widana, S.S.T., M.Par. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Dra. Made Ruki, M.Par. Selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
8. Ibu Wayan Sariati sebagai *Front office Manager* di Prama Sanur Beach Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Prama Sanur Beach Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak Dewa Sayang selaku *Supervisor Bellboy* di Prama Sanur Beach Bali yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
10. Made Juliastini selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
11. 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 ketidaksempurnaan. 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.

Badung, Agustus



Gede M.Satria Sakti

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	i
PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU KELUARGA SAAT CHECK IN DAN CHECK OUT OLEH BELLBOY DI PRAMA SANUR BEACH	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
D. Metode Penulisan	6
BAB V PENUTUP	8
A. Simpulan	8
B. Saran	9
DAFTAR PUSTAKA	10

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali memiliki banyak destinasi wisata yang terkenal. Banyak wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Bali untuk menikmati keindahan alam dan budaya yang beraneka ragam. Bali terletak diantara pulau Jawa dan pulau Lombok dengan Denpasar sebagai ibu kotanya. Mayoritas penduduk Bali adalah pemeluk agama hindu. Bali merupakan tempat wisata yang sangat populer dan menjadi wisata terfavorit di dunia. Bali adalah primadona pariwisata Indonesia yang sudah terkenal di seluruh dunia. Selain terkenal dengan keindahan alam, terutama pantainya, Bali juga terkenal dengan kesenian dan budayanya yang unik dan menarik. Industri pariwisata berpusat di bali selatan dan di beberapa daerah lainnya. Lokasi wisata yang utama adalah Kuta dan sekitarnya seperti Legian dan Seminyak, daerah timur kota seperti sanur, pusat kota seperti Ubud, dan di daerah selatan seperti Jimbaran, Nusa Dua dan Pecatu. Dari berbagai lokasi wisata bali juga memiliki tempat wisata menarik seperti, Pantai Kuta, Pura Tanah Lot, Pantai Padang-padang, Danau Beratan Bedugul, Garuda Wisnu Kencana (GWK), Pantai Lovina, Pura Besakih, Uluwatu, Ubud, Munduk, Kintamani, Amed, Tulabem, Pulau Menjangan, dan masih banyak yang lainnya.

Hotel merupakan salah satu usaha jasa akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, pelayanan makanan dan minuman serta jasa lainnya untuk wisatawan yang dikelola secara komersial. Setiap *resort* memiliki kebijakan tersendiri dalam

mengelola manajemennya untuk kelancaran operasional perusahaan dalam rangka meraih keuntungan yang diinginkan agar dapat memberikan pelayanan yang dapat memuaskan tamu. Ada banyak jenis hotel yang tersedia di Bali mulai dari bintang satu sampai dengan bintang lima. Setiap hotel di Bali bersaing dengan cara mengembangkan fasilitas, meningkatkan pelayanan terhadap wisatawan dengan *staff* yang profesional, serta sistem keamanannya yang bertujuan untuk memberikan rasa nyaman dan aman untuk wisatawan yang menginap.

Hotel Prama Sanur Beach Bali merupakan hotel bintang lima yang berlokasi di daerah Sanur Bali. Hotel ini terletak tepat di sebelah pantai mertasari Sanur dan dekat dengan pusat kota Denpasar memiliki fasilitas diantaranya Hotel ini menyediakan 428 kamar dan memiliki connecting rooms yang tersedia di tipe kamar *Superior, Deluxe, dan Club Room*.

Hotel Prama Sanur Beach Bali juga menjadi pilihan terbaik bagi para tamu yang ingin menyelenggarakan meeting atau rapat. Terdapat beragam venue untuk meeting yang ditawarkan oleh Hotel Prama Sanur Beach Bali. Untuk *meeting venue* di Prama Sanur Beach Bali mempunyai beberapa pilihan, yaitu: Wantilan *Convention Center* dengan kapasitas maksimal 1000 orang, Garuda Room memiliki kapasitas maksimal 125 orang, Jauk *Room* memiliki kapasitas 60 orang, dan terakhir ada Melati Board Room yang hanya available for boardroom style sebanyak 12 meja. Semua kapasitas diatas berlaku sebelum pandemi *COVID-19*, setelah adanya pandemi *COVID-19* kapasitas sebelumnya berubah agar tetap bisa menjalankan program kesehatan dari pemerintah

COVID-19 merupakan penyakit yang disebabkan oleh *virus severe acute respiratory syndrome coronavirus 2*, yang sudah berkembang menjadi beberapa varian yaitu Delta dan Omicron. *COVID-19* dapat menyebabkan gangguan sistem pernapasan, mulai dari gejala yang ringan seperti flu, hingga infeksi paru-paru. Pandemi ini juga sangat berdampak bagi beragam aspek kehidupan di dunia, dan yang paling berpengaruh adalah perekonomian dunia. Secara tidak langsung berdampak pula pada industri pariwisata, khususnya dunia perhotelan. Akan tetapi kualitas pelayanan hotel yang menjadi kunci keberhasilan sebuah hotel, semakin tinggi kepuasan karena kualitas yang diberikan maka semakin tinggi penghasilan yang di dapat oleh penjual jasa.

Hotel Prama Sanur Beach memiliki beberapa departemen yaitu *Front Office department*, *Housekeeping Department*, *F&B Service Department*, *Sales Marketing Department*, salah satu departemennya adalah *Front Office Department* merupakan salah satu departemen yang langsung berhadapan dengan tamu, sebagai penjual kamar. *Front Office Department* dipimpin oleh seorang *Front office manager* yang langsung mengawasi bawahannya salah satunya adalah *Bellboy*. *Bellboy* memegang peranan penting dalam operasional pelayanan karena *Bellboy* orang pertama yang memberikan pelayanan kepada tamu saat tiba di hotel.

Ada berbagai jenis tamu yang menginap di Prama Sanur Beach Hotel seperti tamu *Honey Moon*, tamu Grup, *Crew Pesawat Garuda*, *Wedding*, *Day pass*, dan tamu Keluarga. Untuk pelayanan barang bawaan tamu keluarga memerlukan paling sedikit menyiapkan satu *trolley* karena banyaknya barang bawaan seperti *luggage*,

bag, dan lainnya. Biasanya kita di prama memerlukan dua bellboy untuk membawa barang bawaan tamu keluarga.

Bellboy adalah posisi pekerjaan di bagian section concierge dalam *department* front office sebuah hotel. Adapun peran bellboy sangat penting mengingat bagian ini akan menjadi “*face*” dari hotel tersebut. Bellboy akan menjadi orang pertama yang menyambut tamu ketika tiba di hotel, sekaligus menjadi orang terakhir yang akan melepaskan tamu “*last impression*” sebelum tamu meninggalkan hotel. Jadi seorang tamu bisa melihat pelayanan bagus tidaknya sebuah hotel hanya dengan melihat *service* yang diberikan oleh bellboy tersebut.

Section Bellboy bertugas sebagai penyambut tamu yang baru tiba di *lobby*, Membukakan pintu mobil tamu yang datang atau pergi, memastikan tidak ada kendaraan yang terparkir di area *lobby hotel*, memastikan tidak ada barang tamu yang tertinggal di kendaraan membantu membawa barang bawaan tamu, serta mengantarkan tamu menuju tempat registrasi setelah itu mengantarkan tamu menuju kamarnya jika sudah mendapatkan kamar dan seorang bellboy memiliki peranan penting untuk menjelaskan fasilitas yang dimiliki hotel dan fasilitas kamar tamu. Ada juga tugas bellboy seperti, membantu memarkirkan mobil tamu di area parkir yang telah disediakan, memberikan tanda di setiap barang bawaan tamu agar tidak tertukar, menerima tugas yang diberikan oleh Bell Captain.

Begitu pula di Prama Sanur Beach Bali, *Bellboy* bertugas membawa barang bawaan tamu menuju kamar, memberikan *luggage tag* untuk tamu yang menitipkan barang, mengantarkan tamu menuju kamar dan menjelaskan fasilitas kamar, dan melakukan *showing room* kepada tamu yang akan menginap di hotel.

Dengan demikian dari latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat judul “Penanganan barang bawaan tamu keluarga saat *Check in* dan *Check Out* oleh *Bellboy* di *Prama Sanur Beach*”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penulisan tugas akhir ini adalah:

1. Bagaimana penanganan barang bawaan tamu keluarga saat *Check-in* dan *Check-Out* oleh *Bellboy* di Prama Sanur Beach?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan barang bawaan tamu keluarga saat *Check-in* dan *Check-Out* oleh *Bellboy* di Prama Sanur Beach?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

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

1. Tujuan Penulisan
 - a. Untuk mengetahui dan memahami penanganan barang bawaan tamu keluarga saat *Check-in* dan *Check-Out* oleh *Bellboy* di Prama Sanur Beach.
 - b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan barang bawaan tamu keluarga saat *Check-in* dan *Check-Out* oleh *Bellboy* di Prama Sanur Beach.
2. Kegunaan Penulisan
 - a. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai sumber landasan, bahan referensi, dan informasi bagi dosen dan mahasiswa Politeknik Negeri Bali mengenai keadaan industri perhotelan, khususnya mengenai prosedur penanganan barang bawaan tamu keluarga saat Check in dan *check-out*.

b. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program Diploma III Perhotelan jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali dan sebagai perbandingan dalam penerapan teori yang didapat semasa perkuliahan dengan kenyataan di lapangan, dan juga menambah wawasan dalam bekerja langsung di lapangan.

c. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan bagi perusahaan untuk meningkatkan pelayanan tamu keluarga agar lebih baik kedepannya.

D. Metode Penulisan

Metode penulisan proposal akhir ini adalah:

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Wawancara

Metode Wawancara adalah cara pengumpulan dengan melakukan wawancara serta tanya jawab dimana dua orang atau lebih mendengarkan dan mengajukan pertanyaan yang disampaikan secara langsung kepada *supervisor Bellboy*, *staff senior bellboy*, dan *manager front office* di Prama Sanur Beach.

b. Metode observasi

Metode observasi adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara pengamatan secara langsung dalam penanganan Barang bawaan tamu keluarga saat *check-in* dan *check-out* yang sesuai dengan data yang penulis butuhkan selama penulis melaksanakan praktek kerja lapangan di Prama Sanur Beach Bali. Data yang penulis butuhkan dalam metode observasi seperti *step by step* pengambilan Barang bawaan tamu keluarga saat *check-in* dan *check-out*. Metode ini dibantu dengan teknik mencatat dan dokumentasi berupa gambar.

c. Metode Kepustakaan

Metode Kepustakaan adalah Teknik pengumpulan data dengan melakukan pencarian terhadap berbagai buku catatan serta berkaitan dengan judul yang ditulis.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif, metode deskriptif yang merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan atau mendeskripsikan hubungan antara fenomena yang diteliti dengan sistematis atau dengan apa adanya. Dalam hal ini memaparkan atau menguraikan data-data mengenai prosedur penanganan bawaan barang bawaan tamu keluarga saat *check-in* dan *check-out*.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah metode formal dan informal. Dalam penyajian ini, data disampaikan dengan kata-kata biasa, kata-kata yang apabila dibaca dapat dimengerti dan dipahami oleh pembaca, disamping data yang disampaikan juga disertakan gambar untuk menjelaskan mengenai prosedur penanganan barang bawaan tamu keluarga.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pada Bab IV, penulis dapat menyimpulkan beberapa hal yaitu sebagai berikut.

1. Penanganan barang bawaan tamu keluarga saat *check-in* dan *check-out* oleh *bellboy* pada Prama Sanur Beach Bali, perlu memperhatikan beberapa hal diantaranya persiapan terhadap diri sendiri, persiapan di tempat kerja, dan cara menangani barang bawaan tamu saat *check-in* dan *check-out* ke kamar. Selain itu dalam menangani barang bawaan tamu saat *check-in* ke kamar seorang *bellboy* harus memiliki pengetahuan yang lebih seperti mengetahui fasilitas yang dimiliki hotel, fasilitas yang ada di dalam kamar, dan lain sebagainya, seorang *bellboy* harus memiliki pengetahuan tersebut karena di saat menangani barang bawaan tamu saat *check in*, *bellboy* harus menjelaskan seluruh fasilitas yang dimiliki Hotel begitu juga fasilitas yang ada di dalam kamar ketika sampai di kamar.
2. Penanganan barang bawaan tamu keluarga saat *check-in* ke kamar oleh *bellboy* memiliki beberapa tahapan kerja seperti, membuka pintu mobil tamu, Memberi salam dan mengucapkan selamat datang, mengeluarkan barang dalam bagasi mobil tamu, menempatkan barang bawaan tamu menuju ke *lobby*, menunggu tamu yang sedang melakukan registrasi, Minta kunci kamar kepada tamu, menjelaskan fasilitas hotel, masuk ke dalam lift, menunjukkan arah kamar kepada tamu, tiba di depan pintu kamar, masuk ke dalam kamar dan

menjelaskan fasilitas kamar, memberi kunci kamar kepada tamu lalu meninggalkan tamu dan mencatat pada *daily guest call Record*.

3. Penanganan barang bawaan tamu keluarga saat *check-out* ke kamar oleh *bellboy*, memiliki beberapa tahapan kerja seperti, melakukan pencatatan Sebelum ke kamar, mengetuk pintu 3 kali, mengucapkan salam, menanyakan kepada tamu apakah memerlukan bantuan untuk barang bawaan, hitung jumlah barang dan mengisi *luggage tag* sesuai dengan jumlah barang bawaan, membawa barang menuju ke *lobby* jika tamu tidak meminta untuk menaikkan barang ke atas mobil.

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis kemukakan disini terkait dengan kendala-kendala yang dihadapi dalam prosedur penanganan barang bawaan tamu keluarga saat *check-in* dan *check-out*.

Dalam menangani barang bawaan tamu keluarga saat *check-in* dan *check-out* *bellboy* harus bersikap hati-hati dan teliti karena pada umumnya barang bawaan tamu merupakan barang yang memiliki harga yang mahal, hal ini dapat mengurangi terjadinya tamu komplain akibat kerusakan barangnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Afsheena, F. (2022). *Prosedur dan Cara Check In di Hotel yang Benar*
- Bagyono. 2007. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Dwi Putra, Bimantara Yanuar. "PERANAN WAITER ATAU WAITRESS
DALAM MELAYANI TAMU DI CANTING RESTAURANT ATRIA
HOTEL MALANG."
- Hadi, W., 2015. Peranan Bellboy Dalam Menangani Barang Bawaan Tamu Di
Hotel Grand Wahid Salatiga. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan
Budaya*, 6(2)
- Hermawan, H., Brahmento, E dan Faizal H. (2018). *Pengantar Manajemen
Hospitality*.Pekalongan: Penerbit NEM.
- Kbbi, K. B. B. I. "Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)." Kementerian
Pendidikan Dan Budaya (2016).
- Kurniawan, Risqi Chandra. "PROSEDUR PENANGANAN TAMU OLEH
BELLBOY DI DEPARTEMEN FRONT OFFICE IJEN VIEW HOTEL &
RESORT BONDOWOSO." (2020).
- Lee, F. (2022). *Pengertian Tamu Hotel Dan Jenis-jenis Tamu Hotel*.
- Marini, Sri, and Jessica Tisnadjaya. "Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur
Check In Di Kantor Depan Hotel De Paviljoen Bandung." *Jurnal E-Bis
(Ekonomi-Bisnis)* 4.2 (2020): 212-225.
- Sambodo, Agus. 2020. *Kantor Depan Hotel*. Makasar: Nas Media Pustaka.
- Sari, N. K. C., Susyarini, N. P. W. A., Suarja, I. K., & Sudiarta, M. (2020).
Check-in Handling by Receptionist to Improve Service Quality.
International Journal of Glocal Tourism. Hal.99-108.
- Suharnoto, Suharnoto. "HOTEL BISNIS DI KOTA PONTIANAK." *JMARS:
Jurnal Mosaik Arsitektur* 7.1.