

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN GUEST LUGGAGE OLEH CONCIERGE DI
ANANTARA SEMINYAK BALI RESORT**



I Nyoman Triyana

**JURUSAN PARIWISATA POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR

PENANGANAN GUEST LUGGAGE OLEH CONCIERGE DI ANANTARA SEMINYAK BALI RESORT



**Oleh :
I Nyoman Triyana
NIM : 1915823135**

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

**PENANGANAN GUEST LUGGAGE OLEH CONCIERGE DI
ANANTARA SEMINYAK BALI RESORT**

Oleh
I Nyoman Triyana 1915823035

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I



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

Pembimbing II



I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par, M.Par.
NIP. 198502102014041001

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI BALI

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung Bali –
80364 Telp (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128, 703574
Laman : <http://www.pnb.ac.id>. E-mail poltek@pnb.ac.id

**PERNYATAAN
ORISINALITAS TUGAS AKHIR**

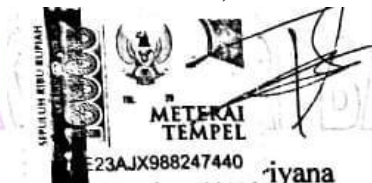
Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Tugas Akhir dengan judul :

**“PENANGANAN GUEST LUGGAGE OLEH CONCIERGE DI
ANANTARA SEMINYAK BALI RESORT ”**

Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di dalam naskah Tugas Akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia Tugas Akhir ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Amd.) dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (UU No.20 TAHUN 2003, Pasal 25 Ayat 2 pasal 70).

Badung, Juli2022
Mahasiswa,



Nama : I Nyoman Triyana
NIM : 1915823135
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karenaberkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Penggunaan Media Promosi Instagram Untuk Membangun *Brand Awareness* Pada Anantara Seminyak Bali Resort” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini diajukan guna untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidikan Diploma III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Selama penyusunan Tugas Akhir ini, banyak hambatan yang penulis temukan dalam hal pengumpulan data. Namun hambatan tersebut dapat diatasi dengan mencari sumber data terkait serta dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Sehubungan dengan hal tersebut melalui kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih atas bantuan dan dukungan kepada :

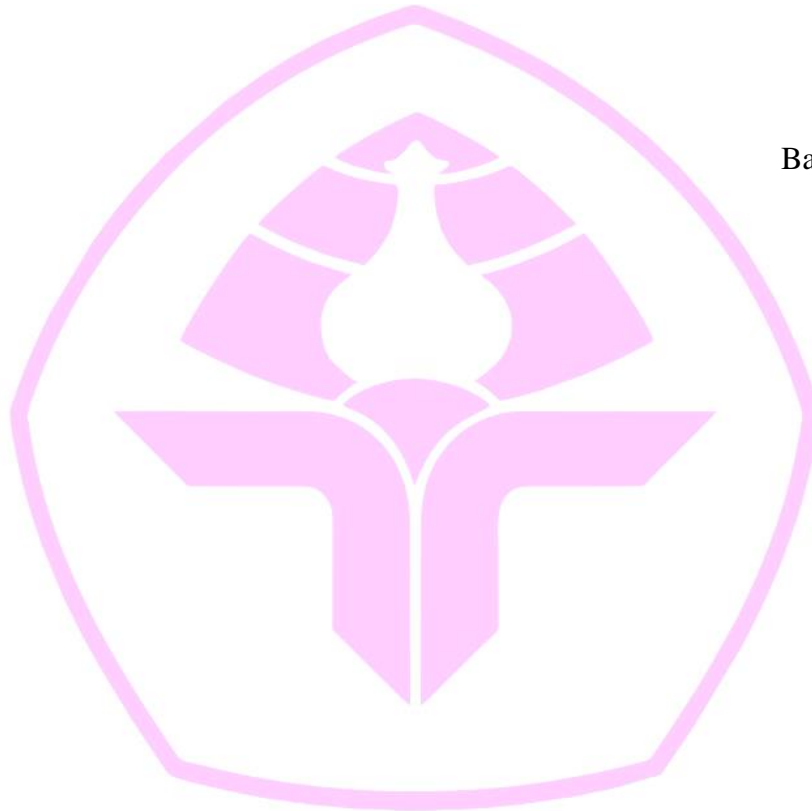
1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali atas diberikannya kesempatan menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr.Drs. Gede Ginaya, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par.,M.Par selaku Ketua Program Studi Perhotelan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan pada Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Solihin, SST.Par., M.Par selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan banyak masukan selama penyusunan Tugas Akhir.
6. I Gede Agus Jaya Sadguna, SST.Par, M.Par selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan banyak masukan selama penyusunan Tugas Akhir.
7. Bapak Terence T.Lee selaku *General Manager* di Anantara Seminyak Bali Resort yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di The Trans Resort Bali.
8. Ibu Putu Widyantari selaku *Learning Manager* di Anantara Seminyak Bali Resort yang telah memberikan informasi terkait dengan Anantara Seminyak Bali Resort.
9. Seluruh karyawan di Anantara Seminyak Bali Resort yang telah membantu penulis dalam kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
10. Keluarga dan teman-teman mahasiswa Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan masukan, informasi dan dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir.

Penulis sangat menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih kurang sempurna, untuk itu diharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Sebagai akhir kata, semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Badung, Juli 2022

Penulis



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	5
1. Tujuan Penulisan.....	5
2. Kegunaan Penulisan	5
D. Metode Penulisan	6
1. Metode Pengumpulan Data	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel.....	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Pengertian Front Office Departement.....	9
B. Pengertian Concierge	10
1. Jenis Barang Tamu.....	13
2. Penanganan Barang Tamu	18
C. Prosedur Penanganan Barang Bawaan Tamu Chek in.....	25
1. Penanganan Barang Bawaan Tamu Chek out.....	27
2. Prosedur Penanganan Barang Bawaan Tamu Pindah Kamar	28
3. Prosedur Penanganan Penyimpanan Barang Bawaan Tamu.....	29
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	30
A. Lokasi Perusahaan.....	30
B. Sejarah Perusahaan.....	30
C. Bidang Usaha dan Fasilitas	31

D. Struktur Organisasi.....	39
BAB IV PEMBAHASAN.....	43
A. Posedur Penanganan Barang Bawaan Tamu di Anantara Seminyak Bali Resort	44
1. Tahap Persiapan	44
2. Tahap Pelaksanaan	47
B. Kendala Yang Dihadapi Dalam Guest Luggage Oleh Concierge di Anantara Seminyak Bali Resort.....	58
BAB V PENUTUP.....	60
A. Simpulan	60
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN.....	63



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

**DAFTAR
TABEL**

Tabel 3.1 : Struktur Organisasi Anantara Seminyak Bali Resort40



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : <i>Traveling Bag</i>	13
Gambar 2.2 : <i>Brief Case</i>	13
Gambar 2.3 : <i>Trunk</i>	14
Gambar 2.4 : <i>Shoulder Pack</i>	14
Gambar 2.5 : <i>Golf Bag</i>	14
Gambar 2.6 : <i>Suite bag</i>	15
Gambar 2.7 : <i>Hat Box</i>	15
Gambar 2.8 : <i>Suite Case</i>	15
Gambar 2.9 : <i>Val Case</i>	16
Gambar 3.1 : <i>Seminyak Suite Room</i>	33
Gambar 3.2 : <i>Seminyak Ocean Suite</i>	34
Gambar 3.3 : <i>Seminyak Pool Acces Suite</i>	36
Gambar 3.4 : <i>Moonlite Kitchen & Bar</i>	36
Gambar 3.4 : <i>Sunset On Seminyak</i>	37
Gambar 3.5 : <i>Swimming Pool</i>	37
Gambar 3.6 : <i>Anantara Fitnes center</i>	38
Gambar 4.1 : <i>Fragile</i>	46
Gambar 4.2 : <i>Tanda Panah Menghadap Atas Pada Barang</i>	47
Gambar 4.3 : <i>Tanda Dilarang Menginjak Barang</i>	47
Gambar 4.4 : <i>Report Barang Tamu Chek-In</i>	52
Gambar 4.5 : <i>Report Barang Pindah Kamar</i>	55

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah negara yang kaya akan sumber daya alam, keanekaragaman suku dan budaya serta keindahan alamnya. Dengan kelebihan tersebut banyak warga negara lain ingin mengetahui dan mengunjungi Indonesia untuk melakukan perjalanan pariwisata. Bali merupakan salah satu pulau di Indonesia yang menjadi tujuan pariwisata dunia yang paling populer. Bali dikenal oleh wisatawan sebagai *Island of God* dikarenakan Bali merupakan pulau seribu pura yang kental dengan spiritualnya. Panorama alam yang dimiliki pulau Bali diantaranya *iklim tropis*, gunung, danau, sawah serta pantai dengan pasir putih dan hitam yang sangat indah. Diperkuat dengan adanya keselarasan hidup antara manusia, alam dan sang pencipta, serta keunikan budaya dan tradisi di Bali yang masih terus dilestarikan.

Dengan keindahan panorama alam dan kebudayaan inilah wisatawan menjadi tertarik datang ke Bali dengan tujuan berlibur ataupun melakukan kegiatan yang berhubungan dengan kebudayaan, serta keramahan masyarakat membuat banyak wisatawan mancanegara ingin melakukan perjalanan untuk berwisata di Bali dan menikmati pesona dan keindahan alam, budaya, serta tradisi Bali. Pariwisata adalah perjalanan yang dilakukan oleh seseorang dalam jangka waktu tertentu dari suatu tempat ke tempat lain dengan perencanaan sebelumnya, tujuannya untuk rekreasi atau untuk suatu kepentingan sehingga keinginannya dapat terpenuhi.

Menurut Undang – Undang NO.10/2009 tentang kepariwisataan, yang dimaksud dengan pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang di dukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang di sediakan masyarakat, pengusaha, Pemerintah dan Pemerintah Daerah. Dari sekian banyak destinasi wisata yang ada, Bali merupakan salah satu destinasi wisata yang tetap memiliki tempat tersendiri di hati wisatawan. Bali menyediakan berbagai fasilitas yang menunjang dan sangat dibutuhkan oleh wisatawan yang datang ke Bali. Di Bali banyak akomodasi yang dibangun seperti *hotel, resort, penginapan, losmen, villa, guest house* dan sebagainya. Dari sekian banyak akomodasi yang ada hotel menjadi salah satu akomodasi terfavorit bagi wisatawan untuk menginap dan menghabiskan waktu untuk beristirahat. Salah satu hotel yang menjadi pilihan wisatawan adalah Anantara Seminyak Bali resort.

Anantara Seminyak Bali resort adalah salah satu hotel bintang lima yang terletak di Jl Abimanyu, Seminyak, Kuta, Badung, Bali. Anantara Seminyak Bali resort resmi di buka pada tahun 2013 sehingga sudah beroperasi kurang lebih 9 tahun.

Dalam operasionalnya hotel Anantara Seminyak Bali resort, melibatkan beberapa departemen guna memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu, dibutuhkan kerja sama dan kekompakan masing-masing departemen untuk mewujudkan impian dan harapan tamu yang menginap. Departemen-departemen yang terdapat di dalam hotel antara lain: Front Office Department, Food and Beverage Department, Pool and Recreation Department, Housekeeping Department, Lost and Prevention Department, Sales & Marketing Department, Engineering Department, Finance Department, dan Human Resource Department.

Front Office Department merupakan ujung tombak dari perusahaan dikarenakan departemen inilah yang pertama kali memberikan pelayanan kepada tamu, dan juga sebagai cerminan pelayanan hotel sebelum tamu menginap di hotel tersebut. Departemen ini pada dasarnya menangani tamu yang akan menggunakan fasilitas hotel, dimulai dari proses pemesanan kamar (reservation), penerimaan (reception), tamu datang (check-in), tamu meninggalkan hotel (check-out) hingga menangani berbagai macam keluhan (complaint) dari tamu perihal kondisi yang dialami tamu selama menginap Di Anantara Seminyak Bali Resort, Front Office dibagi menjadi seksi Guest Relations Officer (GRO), dan Concierge.

Concierge merupakan *section* yang melayani tamu mulai dari menyambut tamu dengan *greeting* saat tamu tiba di hotel, menangani *luggage* tamu saat *check-in*, *check-out*, maupun *room move*. Penanganan *luggage* tamu di Anantara Seminyak Bali resort & Spa haruslah sesuai dengan SOP (*Standard Operational Procedure*) yang benar, kegiatan penanganan *luggage* tamu dimulai ketika tamu datang dan mempercayakan *luggage* miliknya pada *Concierge* untuk diletakan pada *trolley* dan diantarkan ke kamarnya setelah tamu menyelesaikan proses *check-in*, pemindahan *luggage* dari suatu kamar ke kamar lainnya apabila tamu memutuskan untuk pindah kamar dan *Concierge* membantu membawa *luggage* tamu, ketika tamu selesai menginap di hotel (*check out*) serta menangani penitipan *luggage* tamu yang akan di simpan pada *luggage store*.

Setiap kegiatan penanganan *luggage* tamu baik saat tamu *check in*, *check out*, *room move* maupun ketika tamu ingin menitipkan barang. *Concierge* harus memberikan *luggage tag* bagian bawah kepada tamu, sebagai bukti kepemilikan

barang tamu yang nantinya akan di gunakan untuk mengambil barang tamu tersebut dan bagian atas luggage tag di taruh pada barang tamu yang di titipkan. Hal-hal yang sangat penting untuk selalu diingat oleh *Concierge* saat menangani *Guest Chek-in, Chek-out* maupun *Move room* adalah selalu bertanya kepada tamu apakah diantara barang-barangnya terdapat barang pecah belah atau barang berharga lainnya, agar saat menyusun barang bawaan tamu kita bisa menempatkan barang-barang tersebut pada susunan paling atas pada *trolley*.

Kita juga perlu memperhatikan kondisi koper atau tas tamu sebelum diangkat apakah dalam keadaan bagus atau ada komponen yang rusak sebelumnya, apabila ada komponen yang rusak maka *Concierge* harus langsung menginformasikan kepada tamu terlebih dahulu. Apabila *Concierge* mengangkat barang tamu dan menyusunnya secara sembarangan maka akan besar kemungkinan ada koper atau barang bawaan tamu yang rusak, dan itu akan sangat berdampak pada penilaian tamu terhadap *Service* yang kita berikan.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik membahas tentang “Penanganan Guest Luggage oleh Concierge Butler di hotel The Trans Resort Bali” sebagai judul tugas akhir ini

B. Rumusan Masalah

Rumusan Masalah Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam pembuatan tugas akhir ini adalah:

1. Bagaimana penanganan *Guest Luggage* di Anantara Seminyak Bali resort

2. Permasalahan apa saja yang dihadapi oleh *Concierge* dalam penanganan *Guest Luggage* saat tamu *check-in*, *Check-out* dan *Move Room* di Anantara Seminyak Bali Resort dan solusinya.

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

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 bagaimana cara menangani *Guest Luggage* di Anantara Seminyak Bali resort
- b. Untuk mengetahui permasalahan apa saja yang dihadapi oleh *Concierge* dalam penanganan *Guest Luggage* di Anantara Seminyak Bali resort dan solusinya.

2. Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

- a. Bagi Mahasiswa Penulisan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III, Program Studi Perhotelan, pada jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali. Dan sebagai sarana untuk menambah wawasan pada bidang *Front Office* khususnya dalam menangani *guest luggage* saat tamu *check-out* serta dapat mengembangkan sikap profesionalisme, percaya diri, tanggung jawab dari seluruh tahapan yang dilakukan.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali Penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat menjadi referensi yang nantinya dapat digunakan untuk menambah pembendaharaan buku-buku di perpustakaan Politeknik Negeri Bali Khususnya pada Jurusan

Pariwisata untuk menambah pengetahuan dan wawasan tentang *Front Office* khususnya penanganan barang tamu saat tamu *check-out*

- c. Bagi Perusahaan Penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan masukan pada *Front Office Department* di *hotel Anantara Senyak Bali Resort* pada umumnya dan *Concierge* pada khususnya tentang cara menangani *luggage* tamu saat *check-out*.

D. Metodologi Penulisan

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis menggunakan beberapa metodologi penulisan, di antaranya:

a. Metode Observasi

Metode Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung mengenai prosedur penanganan *luggage* oleh *Concierge* di *hotel Anantara Seminyak Bali Resort*

b. Metode Wawancara

Metode Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung kepada empat orang *Senior Concierge*.

c. Metode Kepustakaan

Penulis mengumpulkan data dengan cara membaca dan merangkum buku yang berkaitan dengan *hotel, front office*, dan Penanganan barang

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu dengan memaparkan dan menjelaskan dengan lengkap dan menyeluruh data-data atau permasalahan yang didapat selama melakukan *on the job training* di Anantara Seminyak Bali Resort.

Pendapat lain disampaikan oleh Taylor (1995) yang menjelaskan bahwa analisis data didefinisikan sebagai proses yang merinci usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis (ide) seperti yang disarankan dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan dan tema pada hipotesis.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Adapun teknik penyajian yang digunakan penulis yaitu:

Menurut Sudaryanto 1993: 57 ada dua metode dan teknik penyajian analisis data yaitu metode formal dan informal. Metode formal adalah metode penyajian dengan menggunakan statistik berupa angka dan tabel, sedangkan metode informal adalah metode penyajian dengan menggunakan untaian kata-kata biasa agar terkesan rinci dan terurai. Untuk memperoleh hasil analisis yang lengkap dalam penelitian ini, maka hasil analisis disajikan dengan metode formal dalam bentuk tabel dan metode informal dengan menggunakan deskripsi-deskripsi yang bersifat kualitatif.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan bab IV di atas maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Prosedur penanganan barang bawaan tamu ketika *check in*, *room move*, hingga *check-out* yaitu tahap persiapan, penanganan barang bawaan tamu saat *check in*, penanganan barang bawaan tamu saat *room move*, dan penanganan barang bawaan tamu saat *check-out*.
 - a. Tahap persiapan, meliputi:
 - 1) Persiapan diri
 - 2) Tahap persiapan di area kerja
 - b. Tahap Pelaksanaan
 - 1) Penanganan Barang Bawaan Tamu saat *Check In*
 - 2) Penanganan Barang Bawaan Tamu saat *Room Move*
 - c. Penanganan Barang Bawaan Tamu saat *Check Out*
2. Kendala yang Dihadapi dalam Menangani Barang Bawaan Tamu Serta Cara Mengatasinya

Terdapat beberapa kendala yang ditemui dalam menangani barang bawaan tamu serta cara mengatasinya yaitu: Kunci kamar yang tidak berfungsi yang dapat diatasi dengan menelpon *reception* untuk pembuatan kunci baru dan membawa *master key*. Tertinggalnya barang bawaan tamu di kamar yang dapat diatasi dengan *concierge* mengambil barang yang dimaksud serta mengecek kembali kamar untuk benar-benar memastikan tidak ada barang bawaan yang tertinggal dan mengembalikannya. Serta terlambatnya pengambilan barang bawaan tamu ketika *check out* karna *lift hotel* tidak berfungsi dengan baik yang dapat diatasi dengan sesegera mungkin meminta kepada Engineering untuk mengecek semua fungsi lift yang ada dihotel dan jika ada komponen yang rusak harus segera diganti.

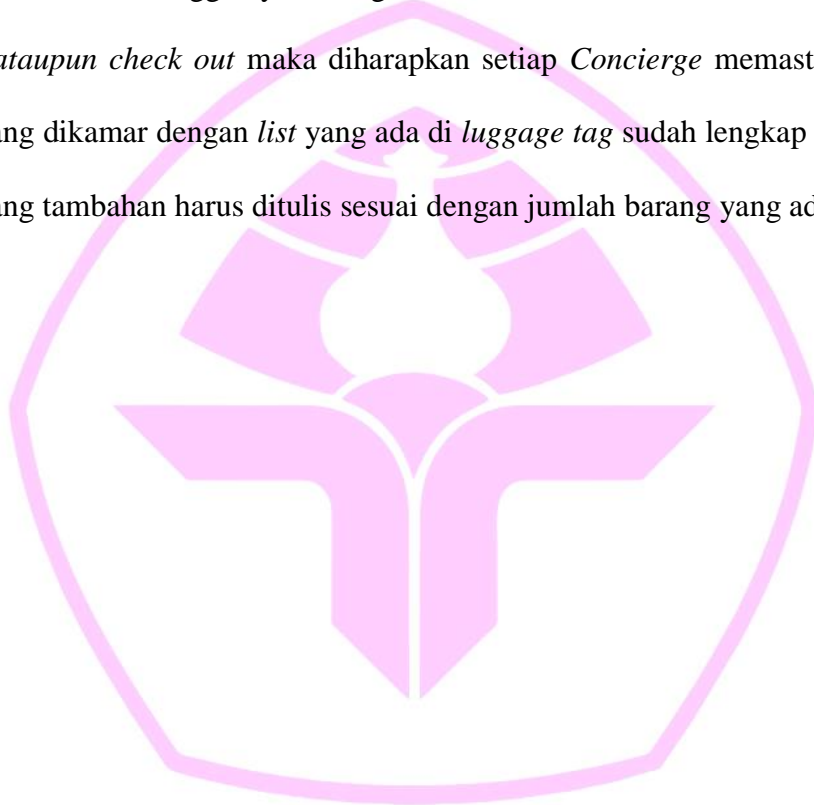
B. Saran

Pada kesempatan ini penulis ingin memberikan saran yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan di Anantara Seminyak Bali Resort khususnya pada *Front Office Departement*. Dari pengamatan penulis selama mengikuti kegiatan PKL, adapun beberapa saran yang ingin disampaikan oleh penulis antara lain:

1. Jika kunci kamar tamu tidak berfungsi saat ingin digunakan oleh tamu, maka pada saat pembuatan kunci kamar *concierge* harus memastikan kunci yang di *scan* sudah sesuai dengan nomer kamar yang ada di *key pocket*.
2. Dari kendala yang dialami mengenai *Lift* yang tidak berfungsi dengan baik karena sudah lama atau jarang diservice mengakibatkan adanya komponen yang perlu diganti. Maka diharapkan pihak *management* hotel selalu berkoordinasi kepada *Engineering* untuk mengecek semua fungsi lift yang ada dihotel dan jika ada komponen yang rusak harus segera diganti untuk membantu kelancaran

aktifitas tamu dan pengiriman barang bawaan tamu. Jika memang sudah sering mengalami masalah, sebaiknya segera dipertimbangkan untuk menggantinya dengan *lift* yang baru.

3. Dari kendala tertinggalnya barang bawaan tamu dikamar saat *move room*, *check in*, ataupun *check out* maka diharapkan setiap *Concierge* memastikan jumlah barang dikamar dengan *list* yang ada di *luggage tag* sudah lengkap dan jika ada barang tambahan harus ditulis sesuai dengan jumlah barang yang ada.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DaftarDAFTAR PUSTAKA

- Soenarno, Adi. 2006. *Front Office Management*. Yogyakarta: PenerbitAndi.
- Situmorang, S. H., Muda, I., Doli, M., & Fadli, F. S. 2010. *Analisis data untuk riset manajemen dan bisnis*. USUpres.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Utama, Rai I Gusti Bagus. Dan Mahadewi, Eka Ni Made. 2012. *Metodelogi Penelitian Pariwisata & Perhotelan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Yolveri, S. H. 2018. *Optimalisasi Peranan Front Office Dalam Melayani Tamu Check in dan Check out di Grand Kartini Hotel Bukittinggi*. Menara Ilmu 12.2.
- Hadi, Wisnu. 2015. *Peranan Bellboy Dalam Menangani Barang Bawaan Tamu Di Hotel Grand Wahid Salatiga*. Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya 6.2. Yogyakarta.
- Hartarto, Khilmi Amin. 2014. *Peran Bellboy Dalam Peningkatan Pelayanan Tamu Di Solo Paragon Hotel &Residences*. Surakarta.
- Manurung, Septa Servina. 2017. *Profesionalisme Guest Relation Officer Dalam Pelayanan Kepada Tamu VIP Dan Elite Members*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Ronald M.H, Hutagulung. 2017. *Implementasi Standar Operasional Prosedur Bellboy dalam Menangani Barang Bawaan Tamu di Hotel Asean International Medan*. Universitas Sumatra Utara.
- Bagyono. 2012. *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Ni Wayan Suwithi, d. 2008. *Akomodasi Perhotelan Jilid 1*. Jakarta: Depdiknas