

TUGAS AKHIR

PENANGANAN BARANG FREE INDIVIDUAL TRAVELLER SAAT CHECK-IN OLEH BELL SERVICE AGENT DI HOTEL INDIGO BALI SEMINYAK BEACH



JURUSAN PARIWISATA
I Wayan Adi Guna Artawan
POLITEKNIK NEGERI BALI

**JURUSAN PARWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN BARANG
FREE INDIVIDUAL TRAVELLER SAAT CHECK-IN
OLEH BELL SERVICE AGENT DI HOTEL INDIGO BALI
SEMINYAK BEACH**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

I Wayan Adi Guna Artawan

NIM 1915823011

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

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


**PENANGANAN BARANG
FREE INDIVIDUAL TRAVELLER SAAT CHECK-IN
OLEH BELL SERVICE AGENT DI HOTEL INDIGO BALI
SEMINYAK BEACH**

Oleh
I Wayan Adi Guna Artawan
NIM 1915823011


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

Disetujui oleh:


Pembimbing I,


Dra. Made Ruki, M.Par.
NIP 196210061990102001

Pembimbing II,


Solihin, SST Par. M.Par.
NIP 196206121989031002

Disahkan oleh:
Jurusan Pariwisata
Ketua,


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



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET,
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA**

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 : I Wayan Adi Guna Artawan
NIM : 1915823011
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul

**“PENANGANAN BARANG FREE INDIVIDUAL TRAVELLER
SAAT CHECK-IN OLEH BELL SERVICE AGENT
DI HOTEL INDIGO BALI SEMINYAK 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, 5 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Nama : I Wayan Adi Guna Artawan
NIM : 1915823011
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, yang telah melimpahkan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul PENANGANAN BARANG FREE INDIVIDUAL TRAVELLER SAAT CHECK-IN OLEH BELL SERVICE AGENT DI HOTEL INDIGO BALI SEMINYAK BEACH ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan penanganan barang *free individual traveller* saat *check-in* oleh bell service agent di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach.

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 kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan penulis menempuh pendidikan di Program Studi D III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk menempuh

pendidikan di Program Studi D III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Kaprodi Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
5. Dra. Made Ruki, M.Par. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan motivasi kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir
6. Solihin, SST Par. M.Par. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Andreas Bergel, selaku General Manager Hotel Indigo Bali Seminyak Beach yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak Made Suarta, selaku Training Manager Hotel Indigo Bali Seminyak Beach yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Ibu Ayu Handayani, selaku Room Division Manager di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.

10. Seluruh staf dan *trainee*, di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach yang telah memberi pengetahuan dan pengalaman dalam menyempurnakan tugas akhir ini.
11. Bapak I Made Darma dan Ibu Ni Luh Sudani, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
12. Teman-teman di Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan dukungan, semangat, 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.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 5 Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir.....	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulisan	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	5
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Pengertian Pariwisata.....	7
B. Hotel.....	7
1. Pengertian Hotel.....	7
2. Jenis-jenis Hotel.....	8
C. Front Office.....	12
D. Bell Service Agent	13
E. Jenis – Jenis Barang Bawaan Tamu	14

F. Teknik Penanganan Barang Bawaan Tamu	16
G. Jenis-Jenis Tamu	17
H. Check-In.....	19
I. IHG Clean Promise	20
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	22
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	22
1. Lokasi Perusahaan	22
2. Sejarah Perusahaan	22
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan/Hotel.....	24
1. Bidang Usaha Perusahaan/Hotel.....	24
2. Fasilitas Perusahaan/Hotel.....	24
C. Struktur Organisasi	29
BAB IV PEMBAHASAN.....	35
A. Penanganan Barang Free Individual Traveller Saat Check-In Oleh Bell Service Agent di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach.....	36
1. Persiapan diri	37
2. Persiapan Kerja.....	39
3. Pelaksanaan Kerja.....	44
4. Tahap Akhir	51
B. Kendala Yang Dihadapi Pada Penanganan Barang Bawaan Tamu Free Individual Traveller Saat Check-In Oleh Bell Service Agent di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach dan Cara Penyelesaiannya.....	52
1. Kendala Yang Dihadapi Pada Penanganan Barang Bawaan Tamu Free Individual Traveller Saat Check-In Oleh Bell Service Agent di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach.....	52
2. Penanganan Kendala Yang Dihadapi Pada Penanganan Barang Free Individual Traveller Saat Check-In Oleh Bell Service Agent di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach.....	52

BAB V PENUTUP	55
A. Simpulan	55
1. Penanganan Barang <i>Free Individual Traveller</i> Saat <i>Check-In</i> Oleh <i>Bell Service Agent</i> di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach.....	55
2. Kendala Yang Dihadapi Pada Penanganan Barang Bawaan Tamu <i>Free Individual Traveller</i> Saat <i>Check-In</i> Oleh <i>Bell Service Agent</i> di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach.....	56
B. Saran	57

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN**



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 2. 1. IHG CLEAN PROMISE	21
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Front Office Department Hotel Indigo Bali Seminyak Beach.....	34
Gambar 4. 1. Mesin absensi sidik jari	38
Gambar 4. 2. Uniform bell service agent	39
Gambar 4. 3. Luggage tag arrival.....	42
Gambar 4. 4. Car booking	43
Gambar 4. 5. Penyusunan barang di trolley	46
Gambar 4. 6. Bell service agent mengarahkan tamu untuk check-in.....	47
Gambar 4. 7. Bell service agent mengantar tamu ke kamar.....	48
Gambar 4. 8. Peletakkan barang bawan tamu di kamar	49



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : Foto Koran Mesari

LAMPIRAN 2 : Foto *Master Key*

LAMPIRAN 3 : Foto *Daily Task Detail*

LAMPIRAN 4 : Foto *Buggy Daily Checklist Form*

LAMPIRAN 5 : Foto *Luggage Check-in Form*

LAMPIRAN 6 : Foto *Handy-talky*

LAMPIRAN 7 : Foto Penulisan *Luggage Tag Arrival*



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hotel merupakan salah satu industri pariwisata yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan dan produk. yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan kenyamanan bagi wisatawan saat berkunjung ke hotel tersebut. Pelayanan jasa dan produk harus diberikan secara maksimal agar tamu dapat merasa puas karena mendapatkan apa yang diinginkan. Dari kepuasan pelayanan tersebut dapat memberikan citra positif bagi hotel, sehingga wisatawan merasa betah selama menginap di hotel. Pelayanan jasa dan produk tersebut dapat disediakan mulai dari kedatangan wisatawan hingga wisatawan meninggalkan hotel, seperti akomodasi, makan dan minum, rekreasi, transportasi, serta pelayanan barang bawaan tamu. Pelayanan barang bawaan tamu merupakan salah satu pelayanan yang penting, karena barang bawaan tamu berisikan kebutuhan yang diperlukan oleh tamu selama berkunjung ke suatu daerah dan memiliki nilai berharga bagi tamu. Sehingga barang bawaan tamu tidak dapat diabaikan dan diperlukan penanganan yang baik agar tidak terjadi kerusakan atau kehilangan saat kedatangan dan keberangkatan tamu.

Hotel Indigo Bali Seminyak Beach sebagai salah satu hotel bintang lima yang berlokasi di Jalan Camplung Tanduk No. 10, Seminyak, Badung, Bali dengan 270 kamar resort dan 19 villa merupakan salah satu hotel yang

memiliki jasa penanganan barang bawaan tamu. Penanganan barang bawaan tamu ini dilaksanakan oleh seorang *Bell Service Agent*. *Bell Service Agent* merupakan salah satu seksi yang berada di Front Office Department yang dikepalai oleh seorang *Bell Captain*. *Bell Service Agent* diharapkan agar mampu memberikan pelayanan prima kepada tamu khususnya dalam penanganan barang bawaan tamu agar dapat tertangani dengan baik dan aman khususnya pada masa pandemi *Covid-19* ini. Seorang *Bell Service Agent* berkewajiban untuk memastikan barang bawaan milik tamu mampu ditangani dengan baik dan memberi rasa aman kepada tamu. Seorang *Bell Service Agent* diharapkan memiliki penampilan yang rapi, pengetahuan mengenai produk dan layanan yang ada di hotel, mengetahui jenis-jenis barang bawaan tamu serta cara penanganannya terutama pada saat kedatangan tamu untuk *check-in* yang menjadi *first Impression* tamu terhadap hotel tersebut.

Penanganan barang bawaan tamu *check-in* dapat dilakukan mulai dari kedatangan tamu ke hotel kemudian disambut oleh *Bell Service Agent*, menuju *Guest Service Agent* untuk melakukan proses registrasi *check-in*, hingga tamu diantarkan ke kamar dan sampai di kamar untuk menginap di hotel. Pada penanganan barang tamu *check-in* perlu dilakukan beberapa prosedur penanganan untuk memastikan barang tamu dapat tertangani dengan baik. Sehingga dengan penanganan sesuai dengan prosedur hotel mampu memberikan pelayanan prima terhadap barang tamu, dan barang tamu sampai ke kamar dalam keadaan yang baik dan memuaskan bagi tamu.

Pada masa pandemi *Covid-19* ini barang bawaan tamu merupakan salah satu media dimana virus tersebut dapat hinggap dan dapat menularkan penyakit. Sehingga seorang *Bell Service Agent* harus bekerja dengan penerapan protokol kesehatan dalam penanganan barang bawaan tamu, termasuk dalam mengantarkan barang tersebut ke kamar tamu dan memastikan agar kamar tamu tetap steril setelah mengantar barang bawaan tamu. Dimana hal ini bertujuan agar tidak terjadi penularan penyakit kepada tamu serta pegawai hotel. Oleh karena itu Hotel Indigo Bali Seminyak Beach yang berada dibawah naungan InterContinental Hotel Group (IHG) Reward memberikan pelayanan dengan penerapan *IHG Clean Promise*.

IHG Clean Promise merupakan sebuah janji yang memastikan bahwa setiap pelayanan yang diberikan memenuhi standar kesehatan selama pandemic dan seluruh area hotel telah dipastikan sanitasinya dalam pencegahan penularan penyakit yang dapat menular pada masa pandemi ini. Adanya *IHG Clean Promise* meyakinkan kepada tamu bahwa seluruh area hotel khususnya kamar hotel bebas dari virus dan kuman penyebab penyakit. Penerapan dari program ini dilakukan dengan melakukan penyemprotan desinfektan pada area hotel dan kamar tamu dan pegawai hotel dilarang untuk memasuki kamar tamu setelah kamar tersebut disterilkan. Apabila kebersihan area hotel dan kamar tamu tidak dapat dipenuhi oleh pihak hotel maka pihak hotel berjanji untuk memperbaikinya. *Bell Service Agent* di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach harus melaksanakan kegiatan pelayanannya terhadap barang tamu sesuai dengan penerapan *IHG Clean Promise* ini dan memastikan agar tamu tetap

merasa aman dan nyaman terhadap pelayanan penanganan barangnya selama menginap di hotel. Sehingga, akan memberikan kepuasan pelayanan kepada tamu dan mencegah penularan penyakit yang disebabkan oleh virus *Covid-19*.

Hal inilah yang mendasari penulis untuk mengusulkan Tugas Akhir dengan Judul “Penanganan Barang *Free Individual Traveller* Saat *Check-In* Oleh *Bell Service Agent* di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach”, dengan harapan agar dapat memberi pengetahuan mengenai penanganan barang bawaan tamu oleh *Bell Service Agent* terhadap tamu *Free Individual Traveller* pada saat *Check-in* dengan penerapan *IHG Clean Promise* di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang adapun rumusan masalah yang menjadi permasalahan dalam laporan tugas akhir ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan barang *Free Individual Traveller* saat *check-in* oleh *Bell Service Agent* di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach dengan penerapan *IHG Clean Promise*?
2. Apa saja kendala yang dihadapi pada penanganan barang *Free Individual Traveller* saat *check-in* oleh *Bell Service Agent* di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach dengan penerapan *IHG Clean Promise* dan cara penyelesaiannya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dalam penulisan Tugas Akhir ini, antara lain:

- a. Menjelaskan mengenai penanganan barang *Free Individual Traveller* pada saat *check-in* oleh seorang *Bell Service Agent* di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach dengan penerapan *IHG Clean Promise*
- b. Menjelaskan dan mengetahui hambatan-hambatan dan kendala yang dialami pada saat penanganan bawaan tamu *Free Individual Traveller* pada saat *check-in* oleh seorang *Bell service Agent* di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach dengan *IHG Clean Promise*.

2. Kegunaan Penulisan

- a. Bagi mahasiswa adalah sebagai syarat untuk menyelesaikan kuliah Diploma III Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali adalah sebagai landasan dan evaluasi bahan ajar dalam proses pembelajaran dan praktek di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
- c. Bagi Perusahaan adalah sebagai peningkatan pelayanan dan masukan dalam pelaksanaan kerja di Industri

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode yang digunakan penulis dalam pengumpulan data, antara lain:

a. Metode Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap hal-hal mengenai proses penanganan barang *Free Individual Traveller* oleh *Bell Service Agent* di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab secara langsung kepada staf ataupun senior di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach terkait dengan penanganan barang *Free Individual Traveller* oleh *Bell Service Agent* dan *IHG Clean Promise*.

c. Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan adalah metode pengumpulan data dengan membaca dan mengutip sumber-sumber literatur seperti buku, jurnal, dan pustaka lainnya sebagai pedoman dan panduan dalam penulisan tugas akhir ini.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan penulis dalam penyusunan tugas akhir ini adalah analisis deskriptif yaitu dengan cara memaparkan data yang dikumpul mengenai penanganan barang bawaan tamu *free individual traveller* saat *check-in* oleh *bell service agent* di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis data yang penulis gunakan adalah penyajian analisis data secara informal dengan menyajikan kata-kata secara naratif untuk menjelaskan dan menyajikan data yang ditulis dalam tugas akhir ini.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab IV, terdapat simpulan yang diperoleh oleh penulis pada tugas akhir yang berjudul “Penanganan Barang *Free Individual Traveller* Saat *Check-In* Oleh *Bell Service Agent* di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach”, yaitu:

1. Penanganan Barang *Free Individual Traveller* Saat *Check-In* Oleh *Bell Service Agent* di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach.
 - a. Tahap Persiapan Diri

Pada tahap ini terdapat beberapa hal yang perlu dilakukan, yaitu melakukan absensi, mengambil pakaian, dan mempersiapkan diri di loker. Tahap persiapan diri ini bertujuan untuk memastikan diri telah berpenampilan sesuai dengan prosedur hotel dan memastikan kesiapan diri dalam melayani tamu.
 - b. Tahap Persiapan Kerja

Pada terdapat beberapa hal yang perlu dilakukan pada tahap ini, yaitu membaca koran mesari, mengambil *master key*, memeriksa area dan alat kerja, dan mempersiapkan formulir-formulir yang diperlukan untuk operasional kerja.
 - c. Tahap Pelaksanaan Kerja

Pada tahap ini dilakukan penanganan barang bawaan tamu mulai dari menyambut kedatangan tamu, memberi *luggage tag* pada barang bawaan tamu, mengantarkan tamu kepada *guest service*, mengantar tamu ke kamar,

meletakkan barang bawaan tamu di kamar, dan menjelaskan fasilitas kamar dan layanan hotel. Dalam pelaksanaan kerja ini, *bell service agent* harus mampu menangani barang bawaan tamu dengan terampil, dengan penuh tanggung jawab, dan berdasarkan atas *standard operational procedure* penanganan barang bawaan tamu yang ada di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach, sehingga *bell service agent* mampu menangani barang bawaan tamu dengan baik dan memberikan rasa aman, nyaman, serta menyenangkan bagi tamu mulai dari *check-in* dan masuk ke kamar.

d. Tahap Akhir

Pada tahap akhir *bell service agent* melakukan pencatatan barang bawaan tamu *check-in* pada *luggage check-in form*, memastikan barang tamu terorganisir dengan baik, dan bersiap untuk menangani barang bawaan tamu lainnya.

2. Kendala Yang Dihadapi Pada Penanganan Barang Bawaan Tamu *Free Individual Traveller* Saat *Check-In* Oleh *Bell Service Agent* di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach

Beberapa kendala biasanya terjadi saat penanganan barang bawaan tamu *check-in*, seperti kondisi barang bawaan tamu tidak baik, kunci kamar tidak berfungsi, dan tamu tidak mampu berkomunikasi dalam bahasa Inggris. Dalam penanganan kendala ini, *bell service agent* harus melakukan konfirmasi terhadap tamu mengenai jumlah dan keadaan barangnya, memperhatikan tanda yang terdapat pada barang tamu seperti *fragile*, *this way up*, dan lainnya, koordinasi dengan sesama dan antar departemen, dan memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik.

B. Saran

Berdasarkan pada pengamatan yang dilakukan selama melakukan penanganan barang tamu *free individual traveller* di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach, terdapat saran yang di berikan bagi pihak perusahaan, yaitu perusahaan diharapkan melakukan pelatihan dan penyegaran secara rutin mengenai prosedur penanganan barang bawaan tamu, melakukan pelatihan dalam bahasa asing khususnya bahasa asing dari negara yang kedatangan tamunya mendominasi di hotel.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Fendriyansah, A., & Mulia, A. A. 2021. "Golden Rules Front Desk Agent Dalam Proses Check In Terhadap Online Guest Review Di The Alana Hotel & Convention Center Solo". *Jurnal Hotelier*, hal. 29-40. Politeknik Indonusa Surakarta.
- Hariyani, Iswi. 2021. *Buku Pintar Bisnis & Investasi Properti di Era Revolusi Industri 4.0*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- IHG Hotel & Resort website. 2022. Retrieved April 6, 2022. <https://www.ihg.com/content/id/in/customer-care/clean-promise>
- Isdarmanto. 2018. *Hotel Introduction*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo.
- Pasaribu, Y. S. 2019. "Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Hotel Bintang Lima Terbaik Di Kota Medan Menggunakan Metode Promethee". *Jurnal Pelita Informatika: Informasi dan Informatika*, hal. 395-403. Medan: STMIK Budi Darma.
- Putri, F., & Nuraini. 2017. "Analisis Kinerja Sistem Reservasi Hotel PT Go Online Destinations". *KALBIScienta: Jurnal Sains dan Teknologi*. Jakarta: Institut Teknologi dan Bisnis Kalbis
- Putri, E. D. H. 2018. *Pengantar Akomodasi Dan Restoran*. Yogyakarta: Deepublish
- Revida, Erika, et al. 2020. *Pengantar Pariwisata*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Riani, N. 2021. "Pariwisata Adalah Pisau Bermata 2". *Jurnal Inovasi Penelitian*, hal. 1470. Mataram: Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram.
- Sambodo, Agus. 2020. *Kantor Depan Hotel*. Makasar: Nas Media Pustaka.
- Suharnoto, S. 2019. Hotel Bisnis Di Kota Pontianak. *Jurnal Mosaik Arsitektur*, hal. 16-35. Pontianak: Program Studi Arsitektur Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura
- Suryantari, P. 2021. *Concierge: Penanganan Barang Bawaan Tamu*. Retrieved from <https://anyflip.com/apxfl/brso/basic>