

TUGAS AKHIR

PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU SAAT CHECK IN
OLEH BELLMAN DI THE APURVA KEMPINSKI BALI



Oleh

I Putu Sastra Wardana

Nim 1915823154

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR

PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU SAAT CHECK IN
OLEH BELLMAN DI THE APURVA KEMPINSKI BALI



Oleh
I Putu Sastra Wardana
Nim 1915823154

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

**PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU SAAT CHECK IN
OLEH BELLMAN DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**

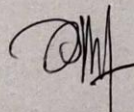
Oleh
I Putu Sastra Wardana
NIM 1915823154

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

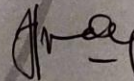
Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.par.
NIP.198407202008122002



I Ketut Suja, SE., M.Si.
NIP.196412311990031031

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

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



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 : I Putu Sastra Wardana
NIM : 1915823154
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

“PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU CHECK-IN

BELLMAN DI THE APURVA KEMPPINSKI BALI”

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, 30 Agustus 2022



NIM : 1915823154

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul : “PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU SAAT CHECK IN OLEH BELLMAN DI THE APURVA KEMPINSKI BALI” dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan Program Studi D3 Perhotelan di Politeknik Negeri Bali..

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis menyadari tidak terlepas dari bimbingan, arahan, bantuan dan motivasi dari berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung. Kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. I Nyoman Abdi SE, M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang sudah memberikan kesempatan menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali pada Jurusan Pariwisata.
2. Prof.Ni Made Ernawati, MATM.,Ph.D, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali
3. Drs. Gede Ginaya. M.Si, selaku Sekretaris 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 Ketua Program Studi D3 Perhotelan serta Dosen Pembimbing Ke-I penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali dan telah meluangkan waktu, pikiran, tenaga, memonitor, mengarahkan, dan membimbing penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini hingga selesai.

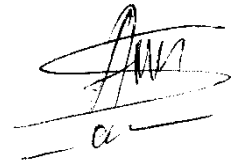
5. Kanah, S.Pd., M.Hum, selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan di Jurusan Pariwisata Prodi Perhotelan Politeknik Negeri Bali yang telah memberi kesempatan bagi penulis untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan di hotel yang penulis inginkan.
6. I Ketut Suja, SE., S.Mi., Selaku dosen pembimbing ke-II penulis yang telah meluangkan waktu, pikiran, tenaga, memonitor, mengarahkan, dan membimbing penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini hingga selesai.
7. Seluruh Staf dan Dosen di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak bimbingan dan arahan dalam penulisan Tugas Akhir ini.
8. Mr. Vincent Guironnet, selaku *General Manager*, The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
9. Ibu Stefhannie Elicia, Selaku *Front Office Manager*, The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin dan membimbing penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
10. Ibu Fatima Firoz, Selaku *Signature Training*, The Apurva Kempinski Bali yang telah memberi izin dan membimbing penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
11. Ibu Sagung Sri Laksmi Dewi, Selaku *Chief Concierge*, The Apurva Kempinski Bali yang telah member izin dan membimbing penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penyusunan Tugas Akhir ini.

12. Seluruh Staff The Apurva Kempinski Bali yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membimbing saya selama penulisan Tugas Akhir ini.
13. Bapak I Wayan Rupa dan Ibu Ni Made Suarti, selaku orang tua saya yang telah memberikan dukungan moril dan material sehingga Tugas Akhir ini terselesaikan dengan lancar.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunannya. Oleh karenanya, penulis akan sangat menghargai apabila ada kritik dan saran yang membangun dari para pembaca demi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, terima kasih.

Badung, 2 Agustus 2022

Penulis



I Putu Sastra Wardana

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAH	ii
LEMBAR ORISINILITAS TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan	4
1. Tujuan Penulisan	4
2. Kegunaan Penulisan.....	4
D. Metodologi Penelitian	5
1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data.....	5
2. Metodologi dan Teknik Analisis Data.....	5
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Hotel.....	7
B. <i>Concierge</i>	8
C. <i>Bellman</i>	9
D. <i>Check -In</i>	9
E. Barang Bawaan Tamu	10
F. Penanganan	12
G. Teknik penanganan barang bawaan tamu	13
H. Metode penanganan barang bawaan tamu <i>check-in</i>	15

BAB III GAMBARAB UMUM HOTEL	19
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	19
1. Lokasi Hotel.....	19
2. Sejarah Hotel.....	20
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	21
1. Bidang Usaha Hotel	21
2. Fasilitas Hotel	22
C. Struktur Organisasi Hotel	39
BAB IV PEMBAHASAN	48
A. Penanganan barang bawaan tamu saat <i>check-in</i> oleh <i>bellman</i> di The Apurva Kempinski Bali.	49
1. Tahap Persiapan	49
2. Tahap Pelaksanaan	57
3. Tahap Akhir.....	65
B. Kendala yang dihadapi dalam menangani barang bawaan tamu <i>check-in</i> dan cara mengatasinya.....	67
BAB V PENUTUP	70
A. Simpulan	70
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3. 1 Logo Perusahaan	20
Gambar 3. 2 Grand deluxe room.....	23
Gambar 3. 3 Grand deluxe ocean court room	24
Gambar 3. 4 Grand deluxe lagoon room.....	24
Gambar 3. 5 Cliff private pool junior suite.....	26
Gambar 3. 6 Cliff private pool ocean junior suite	26
Gambar 3. 7 Ocean front private pool junior suite	27
Gambar 3. 8 The apurva prestige suite	28
Gambar 3. 9 The apurva pretige ocean suite.....	28
Gambar 3. 10 Ocean front prestige suite	29
Gambar 3. 11 Shingosari one bedroom villa.....	30
Gambar 3. 12 Sriwijaya two bedroom villa	30
Gambar 3. 13 Majapahit three bedroom villa	31
Gambar 3. 14 Nusantara presidential villa.....	32
Gambar 4. 1 Daily bell assignment.....	50
Gambar 4. 2 Uniform bellman The Apurva Kempinski Bali.....	52
Gambar 4. 3 Luggage tag Check-in	54
Gambar 4. 4 Luggage tag Check-out	54
Gambar 4. 5 Luggage tag penitipan barang dan pindah kamar	55
Gambar 4. 6 Menurunkan barang bawaan tamu dari kendaraan	57
Gambar 4. 7 Melakukan sanitasi pada barang bawaan tamu	59
Gambar 4. 8 Samfex system	60
Gambar 4. 9 Bellman mengantarkan barang bawaan tamu ke kamar.....	61
Gambar 4. 10 Menyusun barang bawaan tamu pada wardrobe area	63
Gambar 4. 11 Report penanganan barang bawaan tamu Check In no Guest Inside	64
Gambar 4. 12 Report Penanganan barang bawaan tamu reicived by guest	65

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3. 1 Jenis-jenis kamar	21
Tabel 3. 2 Jumlah kapasitas masing-masing tempat events dan meeting	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Alat yang disiapkan oleh bellman sebelum menangani barang bawaan tamu

Lampiran 2: Struktur organisasi Front Office Department

Lampiran 3: Penggunaan rantai barang pada barang bawaan tamu

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan suatu negara kepulauan yang terdiri dari 16.766 pulau menurut Badan Pusat Statistik (2020) dengan berbagai suku, ras, agama, dan budaya yang berbeda-beda. Keanekaragaman ini menjadi keunikan yang menarik para wisatawan nusantara maupun mancanegara untuk ingin mengenal keindahan alam dan budaya yang ada di Indonesia. Salah satu pulau di Indonesia yang terkenal dengan keindahan alamnya adalah Pulau Bali.

Pulau Bali memiliki keindahan alam, kesenian, adat istiadat, dan kehidupan sosial yang beraneka ragam. Hal ini yang menjadi daya tarik bagi wisatawan nusantara dan wisatawan mancanegara untuk memilih Pulau Bali sebagai salah satu tujuan wisata yang paling digemari. Dari setiap daerah yang ada di Pulau Bali, Kabupaten Badung menjadi salah satu daerah yang paling banyak dikunjungi oleh para wisatawan khususnya daerah Badung Selatan. Para wisatawan yang berlibur ke daerah Badung Selatan sering mengunjungi wilayah Kuta, Seminyak, Jimbaran, Uluwatu, dan Nusa Dua yang menawarkan pantai pasir putih yang indah, adat dan budaya, serta terdapat pusat perbelanjaan dan hiburan sehingga menjadikan daerah Badung Selatan tempat yang ideal untuk berlibur. Dengan adanya kunjungan oleh para wisatawan yang berlibur ke daerah Badung Selatan, maka diperlukan fasilitas penunjang untuk kenyamanan para wisatawan selama berlibur, seperti hotel. Salah satu hotel yang terkenal di daerah Badung Selatan adalah Hotel The Apurva Kempinski Bali.

The Apurva Kempinski Bali merupakan suatu *Luxury hotel* bintang 5 dengan

desain yang terinspirasi dari Kerajaan Majapahit dan arsitektur yang terinspirasi dari *panca maha butha* dan *tri hita karana*. Hotel ini memiliki luas 14 hektar dengan menawarkan fasilitas menginap, restoran, rekreasi, maupun pusat kebugaran. Hotel ini memiliki total 475 kamar yang terbagi menjadi 2 tipe kamar dan 1 tipe *villa*. Dengan fasilitas-fasilitas yang disediakan, The Apurva Kempinski Bali memiliki beberapa departemen untuk mendukung operasional agar dapat berjalan dengan baik.

Departemen di The Apurva Kempinski Bali dibagi menjadi 7 departemen, yaitu: *Front Office Department*, *Human Resource Department*, *Housekeeping Department*, *Engineering Department*, *Security Department*, *Sales And Marketing Department*, dan *Food & Beverage Department*. Semua departemen tersebut harus saling bekerja sama agar tidak ada kesalahan dalam operasional hotel. Salah satu departemen yang berperan dalam operasional hotel adalah *Front Office Department*.

Front Office Departement memiliki tugas menyambut dan melayani proses registrasi para tamu yang baru tiba di hotel, hingga proses registrasi keberangkatan tamu saat akan meninggalkan hotel. *Front Office Department* di The Apurva Kempinski Bali dibagi menjadi 6 section, yaitu *Villa Host section*, *Cliff Lounge Attendant Section*, *Lady In Red Section*, *Guest Service Center Section*, *Front Desk Section*, dan *Concierge Section*. Setiap section di *Front Office Department* memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda dalam memberikan pelayanan yang baik kepada para tamu. Salah satu *section* pada *Front Office Department* yang memiliki tugas menyambut kedatangan tamu adalah *Concierge Section*.

Concierge Section di The Apurva Kempinski Bali memiliki tugas menyambut kedatangan tamu saat baru turun dari kendaraan, kemudian menangani barang bawaan tamu saat *check in*, selama menginap, dan saat *check out*, membantu dalam

pemesanan pesawat, maupun kendaraan lain, serta sebagai pusat informasi kuliner dan destinasi wisata untuk para tamu yang menginap. Kemudian bagian *concierge* dibagi lagi menjadi 5 bagian, yaitu: *Culinary Concierge*, *Bellman*, *Driver*, *Airport Representative*, dan *Doorman*. Pada *Concierge Section*, bagian yang memiliki tugas menangani barang bawaan tamu adalah *bellman*.

Pekerjaan sebagai *bellman* dalam menangani barang bawaan tamu akan berpengaruh terhadap kesan para tamu. Jika *bellman* melakukan kelalaian atau kesalahan saat bekerja maka, dapat mengganggu kenyamanan para tamu yang menginap di hotel seperti jumlah barang bawaan tamu yang kurang lengkap, barang tamu tertukar dengan barang bawaan tamu lainnya saat proses penanganan barang bawaan tamu, serta *bellman* kurang berhati-hati dalam menangani barang bawaan tamu sehingga barang bawaan tamu mengalami kerusakan seperti barang bawaan tamu pecah, robek, atau patah karena terjatuh, maka perlu perhatian khusus dari *bellman* dalam menanganai barang bawaan tamu, agar tamu merasa nyaman saat menginap di hotel tanpa harus mengkhawatirkan barang bawaan yang dititipkan kepada *bellman* mengalami kerusakan.

Dari kondisi tersebut, *bellman* memiliki peranan penting dalam menangani barang bawaan tamu yang akan menginap di hotel menjadi aman tanpa mengalami kerusakan atau mengalami kekurangan, karena *bellman* akan selalu siap dan sigap menjaga barang bawaan tamu yang dititipkan di *belldesk* untuk sementara selama tamu akan melakukan check in di *lobby* hotel, sehingga tamu akan merasa barang bawaannya aman selama menginap di hotel hingga tamu melakukan *check-out*.

Rasa aman dari tamu akan mempengaruhi kepuasan tamu tersebut terhadap pelayanan yang diberikan oleh *bellman* selama tamu menginap di hotel, dan tamu

tentunya akan ingin menginap di hotel kembali pada kunjungan berikutnya.

Dari latar belakang diatas, penulis mengambil judul “Penanganan Barang Bawaan Tamu *Check-In* Oleh *Bellman* di The Apurva Kempinski Bali”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat dikemukakan rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan barang bawaan tamu saat *check in* oleh *Bellman* di The Apurva Kempinski Bali?
2. Apa kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan barang bawaan tamu saat *check in* oleh *Bellman* di The Apurva Kempinski Bali dan bagaimana cara penyelesaiannya?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui penanganan barang bawaan tamu saat *check in* oleh seorang *Bellman* di The Apurva Kempinski Bali.
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan barang bawaan tamu saat *check in* oleh seorang *Bellman* di The Apurva Kempinski Bali dan cara penyelesaiannya

2. Kegunaan Penulisan

- a. Bagi mahasiswa

Merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program Diploma III di Politeknik Negeri Bali dan sebagai perbandingan materi dan praktek yang di dapatkan pada masa perkuliahan di Politeknik Negeri Bali dengan masa Praktik Kerja Lapangan di Hotel The Apurva Kempinski Bali.

D. Metodologi Penelitian

1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data

b. Politeknik Negeri Bali

Sebagai data dan informasi mengenai keadaan yang sebenarnya di industry, sehingga data dan informasi in bisa bermanfaat dalam penyesuaian informasi dan pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang *Front Office* yang akan di berikan kepada mahasiswa.

c. Bagi perusahaan

Dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan pelayanan dalam penanganan barang bawaan tamu di hotel The Apurva Kempinski Bali di masa yang akan datang.

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

a. Metode Observasi, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengamati tahapan penanganan barang bawaan tamu pada saat *check-in* di The Apurva Kempinski Bali.

b. Wawancara, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengadakan wawancara atau tanya jawab langsung dengan *chief concierge, belldesk, dan bellman*.

c. Studi Kepustakaan, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan membaca buku dan jurnal yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.

2. Metodologi dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang penulis gunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu memaparkan atau menguraikan informasi yang

didapatkan di industri selama melaksanakan praktek kerja lapangan di The Apurva Kempinski Bali secara jelas dan sesuai dengan fakta yang didapat.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.

Metode penyajian hasil analisis yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Metode Informal, yaitu metode penyajian data hasil analisis data dengan menggunakan kalimat deskriptif. Dalam hal ini, penulis melakukan penyajian data dengan menggunakan kata-kata mengenai proses penanganan barang bawaan tamu saat *check-in* oleh *bellman* di The Apurva Kempinski Bali sehingga lebih mudah dipahami oleh pembaca.
- b. Metode Formal, yaitu metode penyajian data hasil analisis data dengan menggunakan suatu pola dalam bahasa seperti bagan/diagram, table, dan gambar. Dalam hal ini, penulis melakukan penyajian data berupa bagan, tabel, gambar, serta simbol mengenai fasilitas hotel serta proses penanganan barang bawaan tamu saat *check-in* oleh *bellman* di The Apurva Kempinski Bali.

BAB V

PENUTUP

Pada bab ini penulis memberikan simpulan dari uraian pembahasan yang penulis paparkan pada bab sebelumnya serta memberikan saran mengenai kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan barang bawaan tamu *check-in* oleh *bellman* di The Apurva Kempinski Bali.

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan pada bab IV, penulis dapat menyimpulkan beberapa hal, yaitu:

1. Proses penanganan barang bawaan tamu *check-in* oleh *bellman* di The Apurva Kempinski Bali dibagi menjadi 3 tahap, yaitu:

a. Tahap Persiapan

Pada tahap ini, *bellman* melakukan persiapan mulai dari pembagian jam dan posisi kerja, persiapan diri, serta persiapan di area kerja.

b. Tahap pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan, *bellman* menangani barang bawaan tamu *check-in* mulai dari menyambut tamu, membantu menurunkan barang bawaan tamu dari kendaraan, menghitung dan mengonfirmasi jumlah serta kondisi barang tamu kepada tamu, melakukan sanitasi pada barang bawaan tamu dengan jenis *hard suitcase* dan menyusun semua barang bawaan tamu di *belldesk*, mencari barang bawaan tamu setelah tamu mendapatkan kamar dengan cara mencari nomor *luggage tag* dan jumlah barang yang sama dengan informasi yang diterima oleh *belldesk* melalui *samfex system*, mengantarkan barang bawaan tamu ke kamar yang telah ditentukan, mengetuk pintu kamar, meletakkan barang bawaan tamu

pada *luggage rack*, memfoto barang bawaan tamu untuk bukti penangan barang bawaan tamu, *bellman* menutup pintu tamu secara pelan.

c. Tahap Akhir

Pada tahap ini, *bellman* melakukan *report* pada *whatsapp group concierge* dengan mengirim foto barang bawaan tamu yang telah selesai dikirim serta mengirim *caption* seperti “*C/I 2013 13pcs done rcvd by guest*” atau “*C/I 2013 13pcs done no guest inside*”.

2. Dalam menangani barang bawaan tamu *check-in*, *bellman* juga menemukan hambatan-hambatan dalam menangani barang bawaan tamu *check-in* yang dapat menghambat pekerjaan. Adapun hambatan-hambatan tersebut dan cara mengatasinya, yaitu:

1. Saat mengirim barang bawaan tamu *check-in* ke kamar, ban *trolley* yang digunakan sedikit macet sehingga memperlambat jalan *trolley* dan susah untuk mengendalikan *trolley*. Solusi yang dilakukan adalah *bellman* mengganti *trolley* yang sedang dalam masalah dengan *trolley* yang masih bagus. Jika semua *trolley* dengan kondisi ban yang bagus masih digunakan, maka *belldesk* akan mengizinkan *bellman* menggunakan *trolley* yang sedang dalam masalah dengan syarat tidak menggunakan *trolley* tersebut untuk membawa barang bawaan tamu dalam jumlah yang banyak dan beban yang berat.

2. Saat mengantarkan barang bawaan tamu ke kamar, tamu mengonfirmasi bahwa ada barang bawaan tamu tidak ada. Solusi yang dilakukan adalah menanyakan ciri-ciri barang bawaan tamu yang hilang terlebih dahulu seperti “*may i know what kind and colour of the luggage that missed sir/mam?*”, setelah itu menawarkan bantuan untuk memeriksa barang yang tidak ada pada kendaraan

pribadi tamu seperti “*maybe the luggage is in your car. May I assist you to looking for your luggage in your car sir/mam?*”. Jika tamu memperbolehkan *bellman* memeriksa bagasi mobil untuk mencari barang yang tidak ada, *bellman* meminta ijin untuk melihat *valet tag* tamu dan melihat nomor *tag* agar *bellman* dapat menemukan kunci mobil tamu yang ditiptkan di *valet desk* dengan mengucapkan “*may I see your valet tag sir/mam?*”. Setelah itu *bellman* mencari kunci kendaraan tamu dan segera memeriksa kendaraan pribadi tamu. Jika barang tamu yang kurang tidak ada didalam kendaraan pribadi tamu maka *bellman* akan melakukan solusi kedua. Solusi kedua juga dilakukan jika tamu tidak menggunakan kendaraan pribadi. Pada solusi kedua, *bellman* segera menginformasikan *belldesk* bahwa ada tamu yang kekurangan barang dan menginformasikan ciri-ciri dari barang bawaan tamu kepada *belldesk*. Setelah itu, *belldesk* akan memeriksa setiap foto pada *report* penanganan barang bawaan tamu *check-in* pada hari itu di *whatsapp group concierge* dan menyesuaikan dengan ciri-ciri dari bawaan tamu yang diinformasikan oleh *bellman*.

3. Saat mengantarkan barang bawaan tamu ke kamar, *lift* karyawan yang digunakan oleh *bellman* untuk mengantarkan barang bawaan tamu *check-in* ke kamar macet sehingga tidak bisa digunakan. Solusi yang diambil adalah *bellman* menggunakan *guest lift* atas ijin dari *belldesk* dan menginformasikan *engineering* untuk segera memperbaiki *lift* yang rusak.

B. Saran

Berdasarkan hambatan-hambatan di atas dalam menangani barang bawaan tamu *check-in* oleh *bellman* di The Apurva Kempinski Bali, maka penulis dapat memberikan saran, yaitu:

1. Untuk mengurangi masalah mengenai ban *trolley* yang sedikit macet, *bellman* harus lebih memperhatikan kondisi *trolley* yang digunakan untuk membawa barang bawaan tamu. *Bellman* harus menghindari menggunakan *trolley* dengan beban terlalu berat dan jumlah yang banyak. Jika saat *bellman* menggunakan *trolley*, dan menemukan ada ban *trolley* yang sedikit macet, *bellman* harus segera menginformasikan *belldesk* agar segera diperbaiki sehingga tidak menimbulkan kerusakan lebih parah.
2. Untuk meminimalisir terjadinya masalah mengenai kekurangan barang bawaan tamu, *bellman* harus lebih fokus dan teliti dalam menangani barang bawaan tamu agar tidak ada barang bawaan tamu yang hilang atau tertukar dengan barang bawaan tamu lainnya. *Bellman* juga harus melakukan *double check* untuk kesesuaian jumlah barang yang ada pada *luggage tag* dengan jumlah barang yang ada pada saat itu.
3. Untuk menghindari terjadinya kerusakan pada *lift* karyawan, The Apurva Kempinski Bali harus melakukan pemeriksaan secara berkala setidaknya satu bulan sekali serta seluruh *staff* The Apurva Kempinski Bali harus mematuhi aturan saat menggunakan *lift* seperti mematuhi jumlah maksimum orang di dalam *lift*.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. 2012. *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta
- Darsono, Agustinus. 2011. *Front Office Hotel*. Jakarta: PT Gramedia Widiarsana Indonesia
- Gunawan, Ferdinando Try dan Andri Sulistyani. 2019. Sistem Koordinasi kerja *Front Office Department* Dalam Penanganan *Check-In* Dan *Check-Out* Di Allium Batam Hotel. *JOM FISIP Vol. 5: Edisi II juli – Desember 2019*
- Hadi, Wisnu dan Roba Adi Putra. (2015).Peranan Bellboy Dalam Menangani Barang Bawaan Tamu Di Hotel Grand Wahid Salatiga. *Jurnal Khasanah Ilmu -- Volume 6 No 2-2015-lppm3.bsi.ac.id/jurnal*, 21-30
- Insani, Dwi Yuda dan Setiyariski Ramdani. 2020. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata Volume 2 No 1April 2020 E-ISSN:2686-2522*
- Kesuma, Kadek Ananta, I Made Suwitra Wirya dan Ni Lu Putu Sri Widhiastuty. 2021. Prosedur Penanganan Barang Bawaan Tamu Group Pada Saat *Check in* Oleh *Bellman* Di Hotel Conrad Bali Resort And Spa Nusa Dua. *Vol. 1 No. 1 (2021): Journal Of Tourism And Interdisciplinary Studies (JOTIS)*
- Noviati, 2019. *Industri Perhotelan*. Temanggung: Desa Pustaka Indonesia
- Noviastuti, Nina dan Desi Agustina Cahyadi. Peranan Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan) - Vol.3 No.1 Februari 2020 - ISSN(Online)2597-5323*
- Prakoso, Prasetyo Aji. 2017. *Front Office Praktis (Administrasi dan Prosedur Kerja)*.Yogyakarta: GAVA MEDIA
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. 2008. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa
- Suwithi, Ni Wayan dan Cecil Erwin Jr. Boham. 2008. *Akomodasi Perhotelan Jilid 1*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan
- Soenarno, Adi. 2009. *Kamus Istilah Pariwisata Dan Perhotelan*. Bandung: ANGKASA CV