

## **TUGAS AKHIR**

# **PENANGANAN LUGGAGE UNTUK TAMU CHECK-IN OLEH BELLMAN DI RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Gede Bagas Ardinata**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN LUGGAGE UNTUK TAMU CHECK-IN  
OLEH BELLMAN DI RENAISSANCE BALI ULUWATU  
RESORT & SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh:**  
**Gede Bagas Ardinata**  
**NIM: 1915823065**

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

**PENANGANAN LUGGAGE UNTUK TAMU CHECK-IN  
OLEH BELLMAN DI RENAISSANCE BALI ULUWATU  
RESORT & SPA**

Oleh:  
**Gede Bagas Ardinata**  
NIM: 1915823065

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

**Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par**  
NIP 196409151990031003

Pembimbing II,

**Ketut Suarta, SE., M.Si**  
NIP 19641231199031031



**Prof. Ni Made Erawati, 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](http://www.pnb.ac.id)  
Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

---

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Gede Bagas Ardinata

NIM : 1915823065

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN LUGGAGE UNTUK TAMU CHECK-IN OLEH BELLMAN  
DI RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA”**

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, Juli 2022

Yang membuat pernyataan,

  
Gede Bagas Ardinata  
NIM : 1915823065  
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 LUGGAGE UNTUK TAMU CHECK-IN OLEH BELLMAN DI RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk memaparkan Penanganan Luggage Untuk Tamu Check-In Oleh Bellman Di Renaissance Bali Uluwatu Resort & SPA.

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 terimakasih 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., selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
5. Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. I Ketut Suarta, SE, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan Bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Martin Ehlers selaku General Manager di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Ibu Laura Maria Fernandez selaku Learning and Development Coordinator di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk belajar serta memperoleh informasi untuk penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak Simon Eka Putra selaku Front Office Manager di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk belajar serta memperoleh informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
10. Bapak Made Ari Dwi Mahendra selaku Bell Captain di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang telah memberikan kesempatan untuk belajar dan memperoleh informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.

11. Seluruh staf Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
12. Bapak Komang Ardiasa dan Ibu Made Sulasmi, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
13. Ni Kadek Linda Yunita serta teman-teman di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan motivasi dan semangat kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari dalam penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

Penulis memiliki harapan semoga tugas akhir ini dapat berguna bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Juli 2022



Penulis

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan .....	4
1. Tujuan penulisan tugas akhir.....	4
2. Kegunaan penulisan tugas akhir.....	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	6
1. Metode Pengumpulan Data .....	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data .....	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>8</b>
A. Hotel dan <i>Resort</i> .....	8
1. Pengertian Hotel dan <i>Resort</i> .....	8
2. Klasifikasi Hotel.....	9
B. <i>Front Office</i> Departemen.....	11
C. <i>Bellman</i> .....	11
D. Tamu.....	15
E. <i>Check-In</i> .....	17
F. Barang Bawaan Tamu ( <i>Luggage</i> ).....	17
G. Penanganan.....	19
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	<b>20</b>
A. Sejarah dan Lokasi Perusahaan .....	20
1. Lokasi Perusahaan .....	20



2. Sejarah Berdirinya Perusahaan.....	21
B. Bidang Usaha dan Fasilitas pada Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa .....	22
1. Bidang Usaha .....	22
2. Fasilitas Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.....	22
C. Struktur Organisasi.....	28
1. Struktur organisasi Departemen <i>Front Office</i> .....	28
2. Tugas dan Tanggung Jawab .....	28
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>33</b>
A. Prosedur penanganan <i>luggage</i> untuk tamu individu dan tamu grup yang <i>check-in</i> di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.....	34
1. Tahap Persiapan .....	34
2. Tahap Pelaksanaan .....	39
3. Tahap akhir.....	48
B. Hambatan yang dialami oleh <i>bellman</i> pada saat menangani <i>luggage</i> untuk tamu individu dan tamu grup yang <i>check-in</i> di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa ..	49
1. Hambatan saat penanganan <i>luggage</i> untuk tamu individu.....	49
2. Hambatan saat penanganan <i>luggage</i> untuk tamu grup.....	50
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>52</b>
A. Simpulan.....	52
1. Penanganan <i>luggage</i> untuk tamu individu dan tamu grup yang <i>check in</i> oleh <i>bellman</i> di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa terdiri dari beberapa tahap, yaitu .	52
.....	52
2. Hambatan saat penanganan <i>luggage</i> untuk tamu individu dan tamu grup serta solusinya, yaitu: .....	53
B. Saran.....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>55</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>57</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.....	20
Gambar 3. 2 Struktur organisasi <i>front office</i> departmen .....	28
Gambar 4. 1 Seragam Kerja.....	37
Gambar 4. 2 Menurunkan barang bawaan tamu .....	40
Gambar 4. 3 Pengisian <i>luggage tag</i> .....	41
Gambar 4. 4 <i>Luggage Storage</i> .....	41
Gambar 4. 5 Memberikan <i>welcome drink</i> .....	42
Gambar 4. 6 mengirim barang tamu ke kamar.....	43
Gambar 4. 7 Bis tamu grup AIA .....	46
Gambar 4. 8 Proses pengelompokan barang tamu .....	47

## DAFTAR TABEL

Table 3. 1 Jenis-jenis kamar.....	23
Table 3. 2 Jenis-jenis Meeting Room.....	26

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. <i>Errand record form</i> .....	57
Lampiran 2. <i>Log Book</i> .....	57
Lampiran 3. <i>Handy talkie record form</i> .....	58
Lampiran 4. <i>Luggage tag</i> .....	58
Lampiran 5. <i>Valet tag</i> .....	59
Lampiran 6. <i>Welcome drink</i> .....	59
Lampiran 7. <i>Shuttle bus</i> .....	60
Lampiran 8. <i>Buggy car</i> .....	60

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Bali merupakan salah satu pulau di Indonesia yang menjadi tujuan pariwisata dunia yang paling populer. Dikenal oleh wisatawan sebagai *Island of God* dikarenakan merupakan pulau seribu pura yang kental dengan spiritualnya. Panorama alam yang dimiliki diantaranya iklim tropis, gunung, danau, sawah serta pantai dengan pasir putih dan hitam yang sangat indah, serta keunikan budaya dan tradisi yang masih terus dilestarikan. Dengan keindahan panorama alam dan kebudayaan inilah wisatawan menjadi tertarik untuk datang dengan tujuan berlibur ataupun melakukan kegiatan yang berhubungan dengan kebudayaan, serta keramahan masyarakat membuat banyak wisatawan mancanegara ingin melakukan perjalanan untuk berwisata dan menikmati pesona dan keindahan alam, budaya, serta tradisi yang ada.

Pariwisata di Bali memerlukan fasilitas pendukung yang memenuhi kebutuhan para wisatawan berupa: akomodasi, restoran, tempat wisata, transportasi, toko kesenian, agent perjalanan, dan lain-lain. Akomodasi merupakan salah satu fasilitas terpenting dalam industri pariwisata. Akomodasi adalah sektor pariwisata yang bergerak pada penyediaan pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi juga dengan pelayanan makanan dan minuman serta fasilitas pendukung lainnya yang dikelola secara komersial. Setiap hotel di Bali bersaing untuk mengembangkan fasilitas dan strategi promosi yang beragam dalam menarik wisatawan untuk membeli dan

menggunakan produk serta layanan yang ada di hotel tersebut. Dengan adanya fasilitas, produk, serta layanan yang lengkap di hotel tersebut maka tamu yang menginap merasa lebih nyaman dan menikmati liburannya selama menginap di hotel.

Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa adalah salah satu hotel bintang lima terkenal di Bali yang memiliki fasilitas, produk, dan layanan yang lengkap berlokasi di Jl. Pantai Balangan I No. 1, Ungasan Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali. Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa merupakan hotel dibawah jaringan marriot *brand* yang dimiliki oleh keluarga J. Willard Marriot yang diakuisisi pada tahun 1997 dan saat ini sudah ada 176 hotel Renaissance di seluruh dunia. Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang menjadi hotel Renaissance pertama yang ada di Indonesia yang melakukan grand opening pada tanggal 06 juni 2018 dan dikelola oleh PT Alam Bali Internasional. Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa memiliki 207 kamar dan 1 buah vila, 2 *restaurant* (Clay Craft, Double Ikat) 3 *bar* (R Bar, Pool Bar, Lower Bar) 1 *Kidsclub* yang bernama The Tree House, 1 *Fitness Center*, 1 *SPA*, 1 *Pottery Studio*, 1 *merchandise store* yang bernama Artifact dan 1 *beachclub* yang bernama Roosterfish Beachclub yang lokasinya berada di pantai pandawa kutuh sekitar 7 km dari lokasi hotel dan memerlukan waktu 15 menit untuk ke *beachclub*.

Renaissance Bali Uluwatu Resort & SPA memiliki beberapa departemen, yaitu sebagai berikut: *Styling Department*, *Front Office Department*, *Accounting Department*, *Beverage & Food Department*, *Loss Prevention Department*, *Human Resources Department*, *Engineering Department*, *Sales & Marketing Department*.

Dari beberapa departemen yang ada di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa ini, salah satunya yaitu *front office* dimana secara umum *front office* merupakan departemen yang langsung berhadapan dengan tamu. *Front office* terdiri dari beberapa *section* yaitu *bellman*. *Bellman* berperan penting karena merupakan orang pertama dan terakhir yang memberikan pelayanan kepada tamu dalam memberikan *first* dan *last impression*. Tugas dari *bellman* adalah menangani *luggage* tamu selama tamu menginap di hotel. Penanganan barang bawaan tamu harus sesuai dengan prosedur yang benar agar terhindar dari hal yang tidak diinginkan seperti kehilangan, kerusakan, atau ketinggalan barang sehingga tidak memberikan kesan buruk tamu terhadap hotel.

*Bellman* harus memberikan pelayanan dan kesan yang baik kepada tamu maupun penanganan barang bawaan tamu sehingga terhindar dari masalah atau kendala seperti *luggage* tamu yang terbuka, *luggage* tamu hilang, dan terhindar dari kerusakan yang tidak disengaja sehingga tamu merasa nyaman dan senang. Oleh karena itu seorang *bellman* harus menyadari pentingnya penanganan *luggage* yang benar dan membuat tamu menjadi lebih tertarik untuk menginap kembali. Melihat bahwa penanganan *luggage* oleh *bellman* sangat penting dalam pemberian pelayanan kepada tamu maka diangkat judul tugas akhir “Penanganan *Luggage* Untuk Tamu *Check-In* Oleh *Bellman* di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah prosedur penanganan *luggage* untuk tamu individu dan grup yang *check-in* oleh *bellman* di Renaissance Bali Uluwatu Resort & SPA?
2. Apa sajakah hambatan yang dialami oleh *bellman* dalam menangani *luggage* untuk tamu individu dan grup yang *check-in* di Renaissance Bali Uluwatu Resort & SPA?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan**

Berdasarkan rumusan masalah diatas adapun tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini yaitu:

1. Tujuan penulisan tugas akhir.

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Mengetahui prosedur dalam menangani *luggage* untuk tamu *check-in* oleh *bellman* di Renaissance Bali Uluwatu Resort & SPA baik untuk tamu individual maupun tamu grup.
- b. Mengetahui kendala yang dihadapi oleh seorang *bellman* dalam menangani *luggage* untuk tamu *check-in* di Renaissance Bali Uluwatu Resort & SPA.



## 2. Kegunaan penulisan tugas akhir.

### a. Bagi Mahasiswa

Kegunaan penulisan tugas akhir bagi mahasiswa adalah sebagai berikut:

- 1) Salah satu syarat dalam penyusunan Tugas Akhir Program Studi DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali
- 2) Acuan mahasiswa untuk mengembangkan sikap percaya diri, tanggung jawab, profesionalisme dan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan mahasiswa.

### b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- 1) Media pembanding antara ilmu pengetahuan yang didapat di kampus dengan yang terlaksana di dunia kerja.
- 2) Tugas Akhir ini diharapkan menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan *bellman*.

### c. Bagi Perusahaan

Kegunaan tugas akhir ini bagi perusahaan adalah sebagai berikut:

- 1) Dijadikan sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penanganan *luggage* untuk tamu *check-in*.
- 2) Tugas Akhir ini dapat dijadikan Pedoman dalam mengambil tindakan yang tepat ketika mengalami hambatan saat penanganan *luggage* untuk tamu *check-in*.

## D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Penulisan tugas akhir ini menggunakan metode penulisan sebagai berikut:

### 1. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini yaitu sebagai berikut:

#### a. Metode Observasi

Metode observasi merupakan metode pengumpulan data dengan berlandaskan pada pengamatan langsung terhadap data yang penulis butuhkan selama Praktik Kerja Lapangan di Renaissance Bali Uluwatu Resort & SPA.

#### b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara mewawancarai *Bell Captain* dan senior *bellman* kemudian jawaban-jawaban dicatat ataupun direkam.

#### c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan mendokumentasikan hal-hal penting yang berkaitan dengan penanganan *luggage* untuk tamu *check-in*.

#### d. Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan adalah metode pengumpulan data dengan cara membaca dan memahami literatur-literatur yang berhubungan dengan *Front Office* khususnya *Bellman section* dalam menangani *luggage* untuk tamu *check-in*.

## 2. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif dengan menjabarkan dan memaparkan secara sistematis dengan data yang diperoleh saat melaksanakan *training* di Renaissance Bali Uluwatu Resort & SPA secara nyata dan mengaitkannya dengan beberapa informasi yang diperoleh dari berbagai buku sehingga dapat ditarik kesimpulan.

## 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Teknik penyajian hasil analisis ini menggunakan 2 metode yaitu:

### a. Metode Informal

Menurut Sudaryanto (2015:241) “metode Informal adalah penyampaian hasil analisis data dengan menggunakan kalimat deskriptif berupa tabel hasil analisis data”.

### b. Metode Formal

Menurut Sudaryanto (2015:241) “metode formal adalah penyampaian hasil analisis data dengan menggunakan lambang-lambang dan simbol”.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai penanganan *luggage* untuk tamu *check-in* oleh *bellman* di *renaissance bali uluwatu resort & spa*, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan *luggage* untuk tamu individu dan tamu grup yang *check in* oleh *bellman* di *Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa* terdiri dari beberapa tahap, yaitu:
  - a. Tahap persiapan meliputi: pembagian kerja, persiapan diri dan persiapan kerja, dimana pada tahap pembagian kerja terdapat empat *shift* yaitu; *morning shift*, *middle shift*, *afternoon shift* dan *night shift*. Kemudian dilanjutkan dengan persiapan diri dari ujung rambut hingga ujung kaki dan persiapan kerja dari areal *belldesk*.
  - b. Tahap pelaksanaan meliputi: Penanganan *luggage* untuk tamu *check in* individu dimulai dari penyambutan tamu yang baru tiba di hotel, penanganan *luggage* tamu selama registrasi, dan proses pengiriman *luggage* tamu ke kamar. Kemudian dilanjutkan dengan penanganan *luggage* untuk tamu grup yang dimulai dari menurunkan *luggage* tamu, kemudian dilanjutkan dengan memindahkan dan mengecek jumlah barang tamu hingga pengiriman *luggage* tamu ke kamar.

- c. Tahap akhir meliputi: Pencatatan *history* pelayanan *check in* pada *bellman errand record sheet* hingga menyampaikan permintaan tamu kepada operator jika tamu memiliki permintaan barang atau jasa.
2. Hambatan saat penanganan *luggage* untuk tamu individu dan tamu grup serta solusinya, yaitu:
  - a. Kurangnya jumlah *bellman* pada saat *occupancy* tinggi yang ada di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa dapat diatasi dengan cara mengatur ulang jadwal untuk karyawan dan meminimalisir cuti pada *occupancy* tinggi serta meminta bantuan *lobby greeter* untuk mengantarkan tamu ke kamar terlebih dahulu.
  - b. Barang tamu tertukar dikarenakan penempatan yang kurang rapi dapat diatasi dengan pemberian celah antara barang tamu kemudian diikat dengan rantai *luggage* agar tidak tertukar.
  - c. Kunci kamar tidak bisa digunakan dapat diatasi dengan cara menggunakan *master key* terlebih dahulu dan mengganti kunci tamu dengan yang baru.
  - d. *Luggage* tamu tidak diisi *luggage tag* menyebabkan kepemilikan barang menjadi tidak jelas dan mudah diklaim oleh orang lain, dapat diatasi dengan cara berkoordinasi dengan *event organizer* dan menaruh barang di *luggage storage*.
  - e. Barang tamu grup sering tertukar yang disebabkan oleh beberapa kendala seperti daftar kamar tamu tidak diperbarui oleh *front desk agent* jika ada tamu yang pindah atau menukar kamar, dapat diatasi dengan cara mengkonfirmasi daftar kamar yang sudah diperbarui kepada *front desk agen* dan memastikan kepada tamu.

## **B. Saran**

Untuk meningkatkan kualitas dan mengoptimalkan tugas dan tanggung jawab *bellman* di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa dalam menangani *luggage* untuk tamu *check-in* terdapat beberapa hal yang dapat disarankan antara lain:

1. Menambah jumlah karyawan yang *in-charge* di *belldesk* dengan cara merekrut *daily worker* maupun *trainee* sehingga dapat membantu mengurangi beban kerja *bellman* pada saat *occupancy* tinggi tapi tidak menambah beban biaya yang besar pada hotel.
2. *Bell Captain* harus lebih teliti dalam mengawasi bawahannya dan menjelaskan SOP dalam menangani barang bawaan tamu kepada *trainee* atau *daily worker* yang baru bergabung sehingga tidak terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan dan meminimalisir *human error*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar.2014. *Resepsionis Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama Depok : Kencana
- Badudu, J.S. dan Sutan Mohammad Zain. 2015. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Bagyono. 2012. *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Bagyono dan Agus Sambodo. 2016. “*Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*”. Yogyakarta: Andi
- Chair, Ira Meirina dan Heru Pramudia. 2017. *Hotel Division Management*. Jakarta Kencana.
- Damayanti, Ida Ayu Kade Werdika. 2015. *Pengantar Hotel dan Restoran*. Badung: Politeknik Negeri Bali.
- Isdarmanto. 2017. *Dasar-Dasar Kepariwisata dan Pengelolaan Destinasi Pariwisata*. Yogyakarta: Gerbang Media Aksara dan StiPrAm
- Lianty, F.R., & Anita, J. (2019). *TA: PERANCANGAN COMFY PRIME HOTEL BINTANG EMPAT DENGAN PENDEKATAN ARSITEKTUR MINIMALIS DI BANDUNG* (Doctoral dissertation, Institut Teknologi Nasional Bandung).
- Murni, Ni Gusti Nyoman Suci. 2017. *Buku Ajar Reception*. Denpasar: Swasta Nulus.
- Poewardaminta, W.J.S. 2018. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Prakoso, Prasetyo Aji. 2017. *Front Office Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja*.Yogyakarta: Gaya Media.
- Pratama, Defrian. 2015. *Operasional Kantor Depan Hotel 2*. Surakarta: PT Aksarra Sinergi Media
- Sambodo, Agus. 2020. *Kantor Depan Hotel*. Makassar: CV. Nas Media Pustaka. Diakses melalui <https://books.google.co.id/>.
- Wisnu Hadi, Roba Adi Putra. 2015. *Peranan Bellboy Dalam Menangani Barang Bawaan Tamu di Hotel Grand Wahid Salatiga*. Yogyakarta: Universitas Bina Sarana Informatika.