

TUGAS AKHIR

PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU GRUP SAAT CHECK IN DAN CHECK OUT OLEH GUEST SERVICE OFFICER DI CONRAD BALI RESORT AND SPA



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Nyoman Ganti

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN BARANG BAWAAN
TAMU GRUP SAAT CHECK IN DAN CHECK OUT
OLEH GUEST SERVICE OFFICER
DI CONRAD BALI RESORT AND SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
I Nyoman Ganti
NIM 2015823073**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PENANGANAN BARANG BAWAAN
TAMU GRUP SAAT CHECK IN DAN CHECK OUT
OLEH GUEST SERVICE OFFICER
DI CONRAD BALI RSORT AND SPA**

Oleh
I Nyoman Ganti
NIM 2015823073

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,



Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd.
NIP. 1989122520220320007

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,

Prof. Ni Made Erniyanti, M.A.M., Ph.D.
NIP. 196312281990102001





**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 Nyoman Ganti
NIM : 2015823073
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU GRUP SAAT CHECK IN DAN CHECK OUT OLEH GUEST SERVICE OFFICER DI CONRAD BALI RESORT AND SPA

Benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dengan surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 22 Juli 2023
Yang membuat pernyataan,

: I Nyoman Ganti
NIM : 2015823073
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul Penanganan Barang Bawaan Tamu Grup Saat Check In Dan Check Out Oleh Guest Service Officer Pada Conrad Bali Resort And Spa ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan cara penanganan barang bawaan tamu grup di Conrad Bali Resort and 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 terima kasih kepada:

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

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Ketua Program Studi DIII Perhotelan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di program studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dra. Made Ruki, M.Par. selaku dosen pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini
6. Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd. selaku pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini
7. Bapak Kevin Girard selaku General Manager Conrad Bali Resort and Spa yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan Praktek Kerja Industri di perusahaan beliau.
8. Ibu Putu Aryanti selaku Training Manager yang telah memberikan ijin untuk melakukan training pada Conrad Bali Resort and Spa.
9. Bapak Anak Agung Yudi Setiawan sebagai Front Office Manager yang memberikan ilmu terkait excellence service selama proses praktik kerja lapangan serta telah memberikan kepercayaan dan support selama melakukan Praktik Kerja Lapangan.
10. Bapak Ketut Darmawan, dan Bapak Agus Adi Irawan selaku Guest Service Captain yang telah memberikan ilmu terkait pekerjaan dan profesionalitas sebagai seorang Lobby Greeter, dan bagaimana menangani keluhan tamu serta operasional dari Front Office

11. Seluruh staf Front Office yang telah mengajarkan banyak hal perihal operasional Front Office, tentang apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan.
12. Bapak Nengah Ugu dan Ibu Ni Wayan Latri, kedua orang tua penulis yang telah menyayangi dan memberikan dukungan kepada penulis.
13. Ibu Adela Hongningsih dan Ibu Lucia Prisca selaku pembimbing dan ibu asrama yang telah memberikan bantuan secara materi selama penulis kuliah di Politeknik Negeri Bali dan memberikan dukungan untuk penulis.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, 22 Juli 2023
Penulis,

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ixx
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
B. Rumusan masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Pengertian dan Klasifikasi Hotel	8
1. Pengertian Hotel	8
2. Klasifikasi Hotel	9
B. Pengertian Front Office	13
C. Guest Service Officer	14
1. Pengertian Guest Service Officer	14
2. Tugas dan tanggung jawab Guest Service Officer	14
3. Pengertian dan jenis-jenis Guest/Tamu	15
D. Jenis-jenis barang bawaan tamu	17
E. Pengertian Check-in dan Check-out	18
1. Pengertian Check-in	18
2. Pengertian Check-out	19
F. Pengertian Penanganan	19

G.	Penanganan Barang Bawaan Tamu Check-in dan Check-out Secara Teori	20
1.	Penanganan Barang Bawaan Tamu Check-in	20
2.	Penanganan Barang Bawaan Tamu Saat Check-out	21
BAB III	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	23
A.	Lokasi dan Sejarah Hotel	23
1.	Lokasi Hotel	23
2.	Sejarah Hotel	23
B.	Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	24
1.	Bidang Usaha Hotel.....	24
2.	Fasilitas Hotel.....	35
C.	Struktur Organisasi.....	52
1.	Struktur Organisasi Front Office Department	52
2.	Tugas dan tanggung jawab di section Front Office Department.....	53
BAB IV	PEMBAHASAN.....	58
A.	Penanganan Barang Bawaan Tamu Grup Saat <i>Check-In</i> Dan <i>Check-Out</i> Oleh <i>Guest Service Officer</i> di Conrad Bali Resort And Spa.....	61
1.	Tahap Persiapan.....	61
2.	Tahap pelaksanaan.....	66
B.	Hambatan-hambatan yang dihadapi saat Penanganan Barang Bawaan Tamu Grup Saat <i>Check-In</i> Dan <i>Check-Out</i> Oleh <i>Guest Service Officer</i> di Conrad Bali Resort And Spa beserta cara mengatasinya.....	73
BAB V	PENUTUP.....	75
A.	Simpulan	75
B.	Saran.....	76
DAFTAR	PUSTAKA	78
LAMPIRAN	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Conrad Bali Resort and Spa.....	23
Gambar 3.2 Kamar Deluxe Garden.....	26
Gambar 3.3 Kamar Deluxe Resort	27
Gambar 3.4 Kamar Deluxe Ocean	27
Gambar 3.5 Kamar Deluxe Lagoon	28
Gambar 3.6 Kamar Ocean Suite.....	28
Gambar 3.7 Kamar Deluxe Suite	29
Gambar 3.8 Kamar Lagoon Suite.....	30
Gambar 3.9 Kamar Deluxe Lagoon Suite	30
Gambar 3.10 Kamar Pool Suite	31
Gambar 3.11 Kamar Conrad Suite	32
Gambar 3.12 Kamar Conrad Ocean Suite.....	32
Gambar 3.13 Kamar Conrad Presidential Suite	33
Gambar 3.14 Kamar Conrad Penthouse.....	33
Gambar 3.15 Kamar Conrad Pool Villa.....	34
Gambar 3.16 Lobby	35
Gambar 3.17 Suku Restaurant.....	36
Gambar 3.18 Eight Degrees South Restaurant.....	37
Gambar 3.19 RIN Restaurant.....	38
Gambar 3.20 Azure	39

Gambar 3.21 East Lobby Lounge	40
Gambar 3.22 Private Dinning	40
Gambar 3.23 Ballroom	41
Gambar 3.24 Meeting Room.....	42
Gambar 3.25 Infinity Chapel.....	42
Gambar 3.26 Balinese Water Garden.....	43
Gambar 3.27 Floating Garden.....	44
Gambar 3.28 Ocean Garden.....	44
Gambar 3.29 Infinity Garden	45
Gambar 3.30 Wellness Centre	46
Gambar 3.31 Fitness Centre.....	46
Gambar 3.32 Retail Villages.....	47
Gambar 3.33 Swimming Pool.....	48
Gambar 3.34 Tennis	49
Gambar 3.35 Kura-Kura Kids Club	50
Gambar 3.36 Jiwa Spa	51
Gambar 3.37 Conrad Suite Lounge.....	51
Gambar 3.38 Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i>	52
Gambar 4.1 Trolley	63
Gambar 4.2 Luggage Tag.....	64
Gambar 4.3 Valet Ticket.....	65
Gambar 4.4 Luggage Group.....	68

Gambar 4.5 Pengiriman *luggage group* ke kamar 69

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jenis-jenis kamar Conrad Bali Resert and Spa.....	25
Table 3.2 Jenis-Jenis Restoran Conrad Bali Resort and Spa.....	35
Tabel 3.3 Jenis-jenis Bar Conrad Bali Resort and Spa.....	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Luggage Group Record	79
Lampiran 2. Guest Service Claim Form	80
Lampiran 3. Room Change Slip.....	81
Lampiran 4. Transportation Request.....	82
Lampiran 5. Gambar ketika bertugas	83

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Menurut Undang-Undang Pariwisata Nomor 10 Tahun 2009, “Industri Pariwisata adalah kumpulan usaha yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata. Ruang lingkup industri pariwisata menyangkut berbagai sektor ekonomi. Adapun aspek-aspek yang tercakup dalam industri pariwisata antara lain: Restoran, Penginapan, Pelayanan perjalanan, Transportasi, Pengembangan Daerah Tujuan Wisata, Fasilitas Rekreasi, serta Atraksi Wisata.

Dari pemaparan diatas disebutkan salah satu ruang lingkup dari industri pariwisata adalah Penginapan yang dalam hal ini dapat berupa Hotel, Motel, Villa, dan beberapa jenis penginapan lainnya. Menurut Hurdawaty dan Paranika (2018:7) Hotel merupakan tempat menginap yang terdiri atas beberapa kamar yang disewakan kepada masyarakat umum untuk waktu-waktu tertentu serta menyediakan makanan dan minuman untuk para tamunya. Berdasarkan pengertian tersebut, Hotel merupakan produk usaha yang bergerak dalam bidang akomodasi yang dikelola secara komersial dengan tujuan mendapat keuntungan. Hotel memerlukan pengelolaan secara terus menerus untuk melayani konsumennya, hal ini juga sesuai dengan rumusan dari aspek pariwisata yang menyatakan bahwa Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bagian

dari jenis bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi kepentingan umum yang dikelola secara komersial (Keputusan Menteri Pariwisata, Pos Telekomunikasi RI).

Conrad Bali Resort and Spa merupakan salah satu hotel bintang 5 *Luxury* yang berada di Bali dan merupakan satu-satunya *Conrad Brand* yang ada di Indonesia yang tergabung dalam *Hilton Group* tepatnya berlokasi di Tanjung Benoa, Nusa Dua serta dekat dengan kawasan Indonesia Tourism Development Corporation (ITDC Bali). Dalam pengoperasiannya Conrad Bali Resort and Spa terdiri dari beberapa Department diantaranya: Front Office Department, Housekeeping Department, Sales & Marketing Department, Accounting Department, Human Resources Department, Engineering Department, Food and Beverages Department, dan Security Department.

Front Office Department merupakan kantor depan yang memberikan kesan pertama bagi tamu yang datang ke hotel, sehingga Front Office Department memiliki tanggung jawab yang sangat penting dalam membentuk dan memberikan kesan yang baik untuk tamu. Front Office Department di Conrad Bali Resort and Spa terbagi dalam beberapa section yaitu Front Office Manager, Room Division Admin, Guest Relation Manager, Senior Assistant Guest Service Manager, Assistant Guest Relation Manager, Concierge, Guest Relation Officer, Japanese Guest Relation, Guest Service Officer, Airport Representative, Conrad Service, Conrad Suite Manager serta Guest Relation Conrad Suite. Dalam operasionalnya

Front Office Department selain staff, Daily Worker juga melibatkan Trainee didalamnya.

Menurut (Darsono.1992) mendeskripsikan “*Bellboy* sebagai petugas yang bertanggung jawab terhadap penanganan barang bawaan tamu serta menjalankan tugas-tugas dari atasannya”. Jadi kesimpulan yang dapat diambil adalah *Guest Service/Bellboy* merupakan salah satu *section* yang bertugas dalam menangani barang bawaan tamu baik pada saat tamu *check in* ataupun pada saat tamu melakukan *check out* bahkan juga menangani barang tamu ketika terjadi *room moving* dari kamar yang sebelumnya ke kamar yang baru. Penanganan barang bawaan tamu sangatlah penting dan dilakukan dengan hati-hati dan teliti sehingga tamu merasa nyaman ketika barang tamu mendapatkan penanganan yang baik, pekerjaan itu dilakukan dengan penuh kehati-hatian sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan guna untuk meningkatkan pelayanan serta meminimalisasi terjadinya kesalahan seperti barang tertinggal, barang hilang ataupun barang tamu yang tertukar dengan tamu yang lainnya, yang dapat menimbulkan kesan yang buruk bagi tamu terhadap pelayanan yang diterima. Waktu penanganan barang bawaan tamu grup juga sangat diperhatikan agar dapat meminimalisasi adanya *complain* dari tamu grup sebagai pemilik barang akibat pengiriman ataupun penanganan barang yang sangat lama, maka dari itu sangat ditegaskan untuk bekerja secara cepat dan tepat dalam menangani barang bawaan tamu grup ataupun tamu individual. Dalam penanganan barang tamu tentu membutuhkan tenaga kerja yang terampil, memiliki kemampuan yang baik, serta

dapat berkomunikasi yang baik dalam menangani barang tamu baik tamu *individual* ataupun tamu grup. Penanganan barang tamu dimulai ketika tamu datang dan tiba di hotel, ketika tinggal hingga tamu akan meninggalkan hotel dan mempercayakannya kepada *Guest Service* untuk menangani barang bawaan tamu. Untuk barang bawaan tamu grup saat *check in* biasanya terjadi dalam dua situasi yang berbeda; dimana yang pertama, adalah barang tamu akan tiba terlebih dahulu dengan kendaraan khusus seperti mobil *box/minivan* dan tamu yang menjadi pemilik akan tiba beberapa saat setelahnya ataupun sebaliknya, dan situasi yang kedua yaitu barang bawaan tamu datang secara bersamaan dengan tamu, begitu juga pada saat tamu grup yang akan melakukan *check out*, tamu akan meminta layanan pengambilan barang ke kamar oleh *guest service* untuk dibawakan ke lobby dan ada juga tamu yang lebih memilih untuk membawa barangnya sendiri ke lobby. Dalam penanganan barang bawaan tamu grup dengan penanganan tamu *individual* tentu terdapat perbedaan yang signifikan karena dilihat dari jumlah barang bawaan tamu tentu barang bawaan tamu grup lebih banyak dan pastinya akan mendapatkan penanganan yang khusus.

Hal inilah yang mendasari adanya ketertarikan untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul “Penanganan Barang Bawaan Tamu Grup Saat *Check In* dan *Check Out* Oleh *Guest Service Officer* Pada Conrad Bali Resort and Spa”.

B. Rumusan masalah

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

1. Bagaimanakah Penanganan Barang Bawaan Tamu Grup Saat *Check In* dan *Check Out* Oleh *Guest Service Officer* di Conrad Bali Resort and Spa?
2. Apa sajakah kendala-kendala yang dihadapi dalam Penanganan Barang Bawaan Tamu Grup Saat *Check In* dan *Check Out* Oleh *Guest Service Officer* di Conrad Bali Resort and Spa beserta cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Adapun beberapa tujuan serta kegunaan penulisan Tugas Akhir yaitu diantaranya:

1. Tujuan
 - a) Untuk menjelaskan cara Penanganan Barang Bawaan Tamu Grup Saat *Check In* dan *Check Out* Oleh *Guest Service Officer* di Conrad Bali Resort and Spa.
 - b) Untuk mendeskripsikan kendala-kendala yang biasanya dihadapi dalam Penanganan Barang Bawaan Tamu Grup Saat *Check In* dan *Check Out* Oleh *Guest Service Officer* di Conrad Bali Resort and Spa beserta cara mengatasinya.

2. Kegunaan penulisan Tugas Akhir

a) Bagi mahasiswa

Sebagai referensi bagi mahasiswa/i yang ingin mengetahui cara Penanganan Barang Bawaan Tamu Grup Saat *Check In* dan *Check Out* Oleh *Guest Service Officer* dan merupakan salah satu syarat akademis untuk dapat menyelesaikan studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

b) Bagi Politeknik Negeri Bali

Laporan Tugas Akhir ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan bacaan serta dapat digunakan sebagai referensi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali jurusan Pariwisata ataupun pihak lain yang membutuhkan.

c) Bagi Perusahaan

Laporan ini diharapkan nantinya dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dalam memberikan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam Penanganan Barang Bawaan Tamu Grup Saat *Check In* dan *Check Out* Oleh *Guest Service Officer* di Conrad Bali Resort and Spa.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam proses pengumpulan data penulis menggunakan beberapa metode diantaranya sebagai berikut:

a) Metode Observasi

Metode Observasi adalah suatu metode pengumpulan data yang mengamati, belajar, melibatkan diri sendiri secara langsung dalam proses Penanganan Barang Bawaan Tamu Grup Saat *Check In* dan *Check Out* Oleh *Guest Service Officer*. Metode ini dibantu dengan teknik mencatat dan juga dokumentasi berupa gambar atau foto.

b) Metode Wawancara

Metode Wawancara adalah suatu metode pengumpulan data dengan melakukan wawancara langsung kepada *respondent* seperti *Guest Service Captain*, *Guest Service Officer* dan juga kepada *staff* yang lain. Bentuk informasi yang diterima penulis dapat dicatat serta diingat sehingga dapat digunakan dalam penulisan Tugas Akhir.

c) Metode Kepustakaan

Metode Kepustakaan adalah suatu metode pengumpulan data dengan membaca informasi yang sekiranya berhubungan dengan Penanganan Barang Bawaan Tamu Grup Saat *Check In* dan *Check Out* Oleh *Guest Service Officer*, sehingga informasi yang dituangkan ke dalam Tugas Akhir dapat lebih *valid* dan akurat.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu dengan menjelaskan, memaparkan menguraikan, dan mencari data secara lengkap kemudian disusun secara

sistematis mengenai Penanganan Barang Bawaan Tamu Grup Saat *Check In* dan *Check Out* Oleh *Guest Service Officer* di Conrad Bali Resort and Spa.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Teknik penyajian yang digunakan oleh penulis yaitu teknik *formal* dan *informal*. Teknik formal yaitu penyajian hasil analisis data disajikan dalam bentuk *table*, foto, dan lain-lain. Sedangkan *informal* yaitu penyajian hasil analisis data dilakukan dengan penjelasan-penjelasan. Disamping data yang disajikan dengan kata-kata penulis biasanya juga menyertakan gambar yang jelas dan benar sesuai dengan penanganan barang bawaan tamu grup saat *check in* dan *Check Out* oleh *Guest Service Officer* di Conrad Bali Resort and Spa

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Melalui penjelasan mengenai penanganan barang bawaan tamu grup pada saat *check in* dan *check out* oleh *guest service officer* pada Conrad Bali Resort and Spa maka dapat disimpulkan bahwa kedatangan tamu grup pada saat *check in* dapat terjadi dalam dua situasi yaitu tamu grup akan datang dengan menggunakan kendaraan berupa bus dan datang bersamaan dengan tamu yang lain dalam kendaraan yang sama dengan tamu grup lainnya dan barang bawaan tamu grup dapat datang secara terpisah dengan kendaraan berupa *luggage van*.

Persiapan yang dilakukan dalam menangani barang bawaan tamu meliputi persiapan diri mulai dari *trainee* datang ke hotel, menggunakan *uniform* dan juga *trainee* menuju *lobby* kemudian juga mempersiapkan area kerja meliputi mempersiapkan *belldesk*, *trolley*, serta mempersiapkan *luggage tag* dan *valet ticket*.

Pada saat tamu tiba di hotel maka tamu grup akan disambut oleh seorang *lobby greeter* dan akan diarahkan menuju meja registrasi untuk proses *check in* sementara barang bawaan tamu grup akan ditangani oleh *guest service officer*, barang akan diturunkan dari bagasi kendaraan dengan penuh ketelitian dan kehati-hatian agar tidak terjadi kecelakaan kerja yang mengakibatkan barang tamu grup mengalami kerusakan. Barang tamu grup akan dikumpulkan pada area khusus yang mana hanya ada barang tamu grup di sana, semua barang tamu akan dihitung jumlahnya baik

barang tamu grup berukuran kecil maupun barang yang berukuran besar dan setiap barang akan diberikan *luggage tag* yang nantinya akan diisi nomor kamar sesuai *rooming list* yang ada atau tamu dapat menunjuk barang miliknya dan memberi tahu nomor kamarnya. Kemudian barang akan dikirim ke kamar bersamaan dengan tamu ataupun dapat dikirim terlebih dahulu setelah nomor kamar dari barang tamu grup diketahui. Dalam proses pengiriman barang bawaan tamu grup seorang *guest service* akan mengisi *form* pengiriman barang yang mengandung informasi berupa tanggal, jam, nama tamu, jumlah barang serta nama pengirim.

Penanganan barang tamu grup pada saat *check out* tidak memiliki perbedaan yang signifikan, pada saat *check out* seorang *bell captain* akan memberikan instruksi kepada *guest service officer* untuk melakukan *luggage down* ke kamar tamu yang meminta *luggage assistance*.

B. Saran

Dalam meningkatkan pelayanan terhadap tamu dalam penanganan barang bawaan tamu grup ada beberapa saran yang dapat disampaikan yaitu menambah jumlah *staff* dari *guest service* itu sendiri dan juga dapat menambah jumlah *daily worker* sehingga pada saat penerimaan tamu grup dalam jumlah yang besar, proses *check in* dapat terlaksana dengan lancar tanpa adanya hambatan berupa kekurangan *guest service* yang mengakibatkan tamu merasa kurang mendapat perhatian karena tidak ada *guest service* yang mengantarnya ke kamar. Selain menambah jumlah tenaga kerja perlu juga diimbangi dengan menambah jumlah *trolley* yang ada, karena pada saat kedatangan tamu grup seringkali *guest service* mengalami

kekurangan *trolley* disamping *trolley* yang ada telah terpakai dan *trolley* lainnya mengalami kerusakan, dengan adanya penambahan *trolley* ini diharapkan mampu mengatasi permasalahan terkait keterlambatan penjemputan atau pengiriman barang tamu ke kamar.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. 2012. Pariwisata dan Perhotelan. ALFABETA, cv.
- Wibawa, Satria. 2021. Prosedur Penanganan Tamu Check In dan Check Out Oleh Bellman Section Di Hotel Como Uma Canggu. Tugas akhir. Badung. Politeknik Negeri Bali
- Arief, Abdul Rachman. 2005. Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran. Yogyakarta. Penerbit Graha Ilmu.
- Sambodo, Agus. 2020. Kantor Depan Hotel. Makassar. CV. Nas Media Pustaka
- Kumpulan Ilmu. 2014. Diakses pada 15 April 2023 dari <http://blogsy-semangatbaruku-20.blogspot.com/2014/02/jenis-jenis-tamu-hotel.html?m=1>
- Rahman, E. A., & Arief, A. M. R. (2015). Pelaksanaan Tugas Bellboy Pada Front Office Department di Grand Central Hotel Pekanbaru. Jom FISIP, 2.
- Hambali, Maksur. 2018. Peranan Bellboy Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Tamu Di Hotel Best Western Papilio Surabaya. Tugas Ahir D3 Thesis. Surabaya. Universitas Airlangga.
- Hotelier. 2023. Diakses pada 15 Juli 223 dari <https://hotelier.id/bellboy/>
- KBBI. 2023. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Diakses pada 15 Juli 2023 dari <https://jagokata.com/arti-kata/tamu.html#:~:text=%5Btamu%5D%20Arti%20tamu%20di%20KBBI,orang%20lain%20atau%20ke%20perjamuan%3B>.
- Site Title. 2016. Diakses pada 15 Juli 2023 dari <https://ekoonomi.wordpress.com/2016/11/29/pengertian-tamu-dan-jenis-jenis-tamu/>
- Darmaputra, Putu Gede, Eka. 2011. Profesional Porter. STBI. Bali
- Daily Trip. 2020. Diakses pada 16 Juli 2023 dari <https://www.dailytripp.my.id/2020/11/prosedur-langkah-langkah-penanganan-barang-bawaan-tamu.html?m=1>

Bratayasa, I Nyoman. 2005. Diktat Kantor Depan. Bandung. PT. Grasind

