

TUGAS AKHIR

**PROSEDUR LUGGAGE ASSISTANCE UNTUK ROOM
MOVE SUITE TO DELUXE DI THE APURVA
KEMPINKSI BALI**



Oleh

I Komang Adi Ariawan

NIM 2015823110

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2023

PROSEDUR LUGGAGE ASSISTANCE UNTUK ROOM MOVE SUITE TO DELUXE DI THE APURVA KEMPINKSI BALI

Oleh

I Komang Adi Ariawan

NIM 2015823110

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

Disetujui oleh

Pembimbing I,

Pembimbing II,




R.R. Rieta Anggraheni, S.Pd., M.Hum.
NIP. 198901172022032007



I.G.A. Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par.
NIP. 198502102014041001

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Kerua,



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

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Komang Adi Ariawan
NIM : 2015823110
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PROSEDUR LUGGAGE ASSISTANCE UNTUK ROOM MOVE SUITE
TO DELUXE DI THE APURVA KEMPINSKI 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, Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



I Komang Adi Ariawan
NIM : 2015823110
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 rahmat, dan hidayah-Nya serta memberikan kemampuan bagi penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir (TA) dengan judul “Prosedur *Luggage Assistance* untuk *Room Move Suite to Deluxe* di The Apurva Kempinski Bali” dibuat sebagai salah satu syarat penting untuk menyelesaikan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri Politeknik Negeri Bali, Jurusan Pariwisata Program Studi Diploma III Perhotelan.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari masih mengalami beberapa kendala dan kesulitan. Namun, kendala tersebut dapat penulis atasi berkat bantuan, masukan, dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir ini. Dalam kesempatan ini rasa terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menjalani pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menjalani pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

3. Drs. 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 Perhotelan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Raden Roro Rieta Anggraheni, S.Pd.,M.Hum., selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah membimbing penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par., selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah membantu membimbing penulis selama membuat Tugas akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata yang telah membimbing, mendidik, dan membekali ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak Vincent Guironnet, selaku *General Manager* Hotel The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengambil data dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
9. Bapak Harrison Tompodung, selaku *Director of People Training and Quality Manager* Hotel The Apurva Kempinski Bali yang telah membantu memberikan data-data dan informasi untuk penyelesaian Tugas Akhir.

10. Bapak Ida Bagus Made Suteja, selaku *Assistant Bell Manager* Hotel The Apurva Kempinski Bali yang telah membantu memberikan data-data dan informasi untuk penyelesaian Tugas Akhir.
11. Ibu Ni Putu Mia Dewani selaku *Signature Trainer* yang telah membimbing, membantu dan memberikan berbagai ilmu serta masukan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
12. Semua *staff Front Office* di The Apurva Kempinski Bali yang telah membantu membimbing dan memberikan motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
13. Bapak I Wayan Suanda dan Ibu Ni Nyoman Wendri selaku orang tua yang telah memberikan semangat dan motivasi serta dukungan moral kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
14. Teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan motivasi dan dukungan dalam penulisan dan penyusunan Tugas akhir ini sehingga dapat terselsaikan dengan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan di dalamnya, sehingga besar harapan penulis untuk meminta saran dan masukan dari semua pihak demi terciptanya Tugas Akhir yang telah penulis susun agar lebih baik lagi. Penulis juga berharap agar Tugas Akhir ini bisa bermanfaat bagi para pembaca. Akhir kata terima kasih diucapkan kepada pembaca dan semoga bermanfaat bagi seluruh pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Jimbaran, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINAL TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan	5
1. Tujuan Penulisan.....	5
2. Kegunaan Penulisan	5
D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir.....	6
1. Metode Dan Teknik Pengumpulan Data	6
2. Metode Dan Teknik Analisis Data	8
3. Metode Dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Hotel	10
B. Front Office.....	11
1. Pengertian Front Office	11
2. Bagian-Bagian Front Office.....	12
C. Bellman.....	13
D. Barang Tamu.....	13
1. Pengertian Barang Tamu	13
2. Jenis-Jenis Barang Tamu	14
E. Jenis Kamar Tamu.....	15
1. Pengertian Kamar Tamu	15

2. Jenis-Jenis Kamar Tamu.....	15
F. Prosedur Dan Penanganan	17
1. Pengertian Prosedur.....	17
2. Pengertian Penanganan.....	17
G. Room Move	18
BAB III GAMBARAN 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	23
C. Struktur Organisasi Hotel	33
BAB IV PEMBAHASAN.....	40
A. Prosedur Luggage Assistance Untuk Room Move Suite To Deluxe Di Hotel The Apurva Kempinski Bali.....	41
1. Tahap Persiapan	41
2. Tahap Pelaksanaan	51
3. Tahap Akhir	58
B. Kendala Yang Dihadapi Dalam Menghadapi Dalam Melakukan Luggage Assistance Untuk Room Move Suite To Deluxe	59
BAB V PENUTUP	61
A. Simpulan	61
B. Saran.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo The Apurva Kempinski Bali	20
Gambar 3.2 Kamar Grand Deluxe	23
Gambar 3.3 Kamar Grand Deluxe Ocean Kourt	24
Gambar 3.4 Kamar Grand Deluxe Lagoon	25
Gambar 3.5 Kamar Cliff Private Pool Junior Suite	25
Gambar 3.6 Kamar Cliff Private Pool Ocean Junior Suite	26
Gambar 3.7 Kamar Ocean Front Private Pool Junior Suite	27
Gambar 3.8 Kamar The Apurva Prestige Suite	28
Gambar 3.9 Kamar The Apurva Prestige Ocean Suite	29
Gambar 3.10 Kamar Ocean Front Prestige Suite	29
Gambar 3.11 Kamar Singhasari One Bed Room Villa	30
Gambar 3.12 Kamar Sriwijaya Two Bedroom Villa	31
Gambar 3.13 Kamar Majapahit Three Bedroom Villa	31
Gambar 3.14 Kamar Nusantara Presidential Villa	32
Gambar 3.15 Struktur Organisasi Concierge Section Pada Front Office Department Di The Apurva Kempinski Bali	34
Gambar 4.1 Bell Assignment	44
Gambar 4.2 Grooming Bellman Di The Apurva Kempinski Bali	46
Gambar 4.3 Luggage Tag Check In.....	48
Gambar 4.4 Luggage Tag Check Out	49
Gambar 4.5 Luggage Tag Storage	50
Gambar 4.6 Samfex System Untuk Room Move Suite To Deluxe	52
Gambar 4.7 Barang Bawaan Tamu Yang Akan Dipindahkan Menuju Kamar Baru Tamu.....	54
Gambar 4.8 Buggy Trunk dan Van.....	55
Gambar 4.9 Peletakan Barang Bawaan Tamu Di Kamar Baru Tamu Dalam Keadaan No Guest Inside	56
Gambar 4.10 Report Luggage Assistance Untuk Room Move Suite To Grand Deluxe Dalam Keadaan No Guest Inside	58

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Gambar Struktur Organisasi Front Office Secara Keseluruhan
- Lampiran 2 : Tahap Persiapan handie talkie bellman
- Lampiran 3 : Hasil wawancara penulis dengan bapak Ida Bagus Made Suteja
Selaku Assistant Bell Manager di The Apurva Kempinski Bali
- Lampiran 4 : Denah Hotel The Apurva Kempinski Bali

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pulau Bali merupakan salah satu provinsi yang ada di Indonesia yang terletak di antara Pulau Jawa dan Pulau Lombok. Pulau Bali sangat terkenal di dunia sebagai tempat yang memiliki kekayaan ekosistem alam dan budayanya, sehingga mengundang banyak wisatawan baik domestik maupun mancanegara untuk datang ke Bali. Seiring dengan perkembangan zaman, perkembangan pariwisata di Bali juga semakin pesat dan perlu diimbangi dengan peran akomodasi sangat penting untuk wisatawan yang datang dari berbagai tempat, khususnya tempat menginap bagi wisatawan yang berlibur. Salah satu akomodasi yang sangat diminati untuk menginap yaitu hotel. Saat ini hotel bintang 5 sangat banyak dijumpai di Bali. Melihat hal tersebut, mencirikan perkembangan pariwisata di Bali berkembang pesat di mana setiap hotel tersebut berusaha memberikan pelayanan terbaik untuk membuat wisatawan nyaman dan aman dalam berkunjung ke Bali.

The Apurva Kempinski Bali merupakan salah satu hotel bintang lima di Bali, yang telah memenangkan berbagai penghargaan sehingga membuat hotel ini menjadi salah satu hotel mewah yang ada di Bali. The Apurva Kempinski Bali berlokasi di Jalan Raya Nusa Dua Selatan, Sawangan, Badung, Bali. Hotel mewah yang dibangun di kawasan wisata Nusa Dua ini memiliki pemandangan langsung

ke lautan dan memiliki jarak tempuh kurang lebih 25 menit berkendara dari Bandara Internasional Ngurah Rai.

The Apurva Kempinski Bali sebagai salah satu hotel yang memiliki wilayah seluas 14 hektar dengan design yang terinspirasi dari “*subak*” yang berarti sawah dalam bahasa Bali sehingga membuat hotel ini terdiri dari 3 (tiga) bagian berbeda yaitu area atas untuk *villa area* yang berada pada lantai paling atas dan area luar lobby, *cliff suite area* yang terletak pada bagian miring dari hotel ini yang terinspirasi dari sistem “*subak*” yang membuatnya terlihat sangat menarik, dan *resort area* untuk *deluxe area* yang terletak pada lantai paling bawah atau ground sehingga memiliki akses lebih dekat dengan fasilitas yang ada di area resort. (Denah dan tata letak hotel ini dapat dilihat pada lampiran 4), dimana setiap wilayahnya memiliki akses khusus untuk sampai kesana dan juga karena hal ini yang membuat penanganan barang bawaan tamu juga diberikan prosedur khusus agar memaksimalkan pekerjaan dan memberikan hasil yang baik dalam proses pengiriman, pengambilan, ataupun perpindahan barang bawaan tamu.

Untuk pengoperasionalan hotel ini dipimpin oleh seorang General Manager dan pimpinan-pimpinan dari masing – masing departemen yang ada. Adapun departemen penunjang yang terdapat di Hotel The Apurva Kempinski Bali yaitu Front Office Department, Housekeeping Department, Food And Beverage Department, Engineering Department, Human Resorce Department, dan People Training & Quality Department yang memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing- masing.

Front Office Department adalah bagian di sebuah hotel yang berada dibagian depan dalam sebuah hotel dan bertanggung jawab terhadap segala proses *check-in* maupun *check-out*. Selain itu *Front Office Department* merupakan departemen yang bisa menjadi *first impression* dan *last impression* tamu dari sebuah hotel, oleh sebab itu mereka yang bertugas harus memiliki penampilan yang rapi dan ramah serta harus mengetahui segala informasi yang ada di hotel. Front Office di The Apurva Kempinski Bali dibagi menjadi empat garis besar section yaitu, Villa section, Cliff section, Main lobby section, dan Guest Relation Section, dan pada main lobby sendiri terdiri dari empat bagian lagi yaitu, Concierge, Duty Manager, Command Center, dan Front Desk.

Concierge merupakan salah satu dari bagian kantor depan yang terdiri dari: bell captain, doorman, concierge agent, airport representative, dan bellman. *Bellman* merupakan salah satu bagian dari *front office* yang bertugas untuk pelayanan barang bawaan tamu serta tugas lainnya pada saat tamu melakukan *check-in*, *room move*, dan *check-out*. Setiap tamu yang datang, pergi, dan melakukan perpindahan kamar maka barang bawaan tamu akan ditangani oleh *bellman* dengan cara penanganan yang berbeda – beda.

Barang bawaan tamu memiliki banyak jenis seperti koper, tas, makanan dan minuman ataupun barang fragile atau mudah pecah belah sehingga penanganannya juga berbeda. Barang berupa koper akan disusun rapi di trolley berdasarkan ukuran yang paling besar dan dilanjutkan dengan menaruh barang bawaan ringan lainnya seperti tas dan makanan, ataupun barang fragile yang sudah diberi tanda agar tidak rusak saat berada di trolley.

Prosedur yang wajib dilakukan pada saat penanganan barang bawaan tamu adalah memastikan informasi yang terdapat pada *luggage tag* dengan benar sehingga pada saat proses pengiriman ataupun pengambilan dan perpindahan tidak menyebabkan kekeliruan. Salah satu proses yang dilakukan oleh seorang *bellman* dalam meningkatkan tingkat kepuasan tamu yang menginap adalah dengan memberikan bantuan dalam penanganan barang bawaannya untuk room move atau perpindahan kamar. *Room move* adalah proses perpindahan kamar untuk tamu yang terjadi akibat tamu merasa kurang nyaman pada kamar sebelumnya, ataupun dapat terjadi akibat tamu memiliki alasan tersendiri untuk melakukan perpindahan kamar seperti ingin menikmati suasana yang berbeda. Pada umumnya room move dilakukan oleh tamu dari jenis kamar *deluxe* menuju jenis kamar yang lebih tinggi seperti *suite* atau villa, namun tidak jarang tamu menginginkan perpindahan kamar dari jenis kamar suite ke tipe kamar yang lebih rendah seperti *deluxe*, karena tamu ingin merasakan suasana yang berbeda ataupun karena tamu melakukan extend stay namun tipe kamar yang sama telah habis terjual dan tamu harus menginap di tipe kamar deluxe yang tersedia untuk melakukan extend stay. Oleh karena itu bellman adalah orang yang bertanggung jawab dalam menangani barang bawaan tamu dari kamar lama menuju kamar baru, khususnya karena hotel The Apurva Kempinski Bali memiliki tiga area yang berbeda yang telah dijelaskan sebelumnya, sehingga setiap proses perpindahan barang bawaan tamu mempunyai prosedurnya sendiri agar memudahkan proses operasionalnya.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tentang “Prosedur *Luggage Assistance* Untuk *Room move Suite To Deluxe* di Hotel The Apurva Kempinski Bali”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *luggage assistance* untuk *room move* dari *suite* ke *deluxe* di Hotel The Apurva Kempinski Bali?
2. Kendala-kendala apa saja yang dihadapi dalam prosedur *luggage assistance* untuk *room move* dari *suite* ke *deluxe* di hotel The Apurva Kempinski Bali dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk menjelaskan mengenai prosedur *luggage assistance* untuk *room move* dari *suite* ke *deluxe* di hotel The Apurva Kempinski Bali.
- b. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam prosedur *luggage assistance* untuk *room move* dari *suite* ke *deluxe* di hotel The Apurva Kempinski Bali dan bagaimana cara mengatasinya.

2. Kegunaan Penulisan

- a. Bagi mahasiswa

Adapun manfaat dalam penulisan tugas akhir ini antara lain:

- 1) Salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan pada Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
- 2) Meningkatkan pemahaman dalam bidang *Front Office* dengan mengetahui perbandingan-perbandingan antara teori yang didapat di perkuliahan dengan kenyataan yang ada khususnya di industri perhotelan.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Adapun manfaat penulisan tugas akhir ini bagi Politeknik Negeri Bali antara lain:

- 1) Sebagai tambahan informasi dan pengetahuan bagi civitas akademika di lingkungan Politeknik Negeri Bali dalam bidang *Front Office*.
- 2) Sumber informasi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dan pihak lain yang ingin mengetahui lebih lanjut mengenai prosedur *luggage assistance* untuk *room move* dari *suite* ke *deluxe* di hotel The Apurva Kempinski Bali.

c. Bagi perusahaan

Penulisan tugas akhir ini bermanfaat bagi The Apurva Kempinski Bali sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di *Front Office*, khususnya mengenai *luggage assistance* untuk *room move* dari *suite* ke *deluxe* di hotel The Apurva Kempinski Bali.

D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Menurut Sugiyono (2019:297) “Observasi merupakan dasar semua ilmu pengetahuan, melalui observasi peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut”. Jadi metode observasi adalah salah satu bentuk metode penulisan dalam pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung pada objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Dalam hal ini penulis melakukan pengamatan secara langsung di lapangan dan juga terlibat dalam proses penanganan *luggage* tamu pada bagian *Bellman* di The Apurva Kempinski Bali

b. Metode wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2019:137) berpendapat bahwa “wawancara merupakan teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti”. Jadi wawancara adalah proses pengumpulan data untuk menemukan masalah yang ada untuk diatasi. Pada tugas akhir ini, penulis melakukan wawancara kepada orang yang bersangkutan secara langsung yaitu dengan *assistant bell manager* mengenai bagaimana penanganan *luggage* tamu untuk room move suite to deluxe di The Apurva Kempinski Bali.

c. Metode kepustakaan

Menurut Nazir (2013:93) “studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan analisis terhadap buku, literatur, catatan, dan laporan yang saling berkaitan setelah menyelesaikan masalah.”. Metode kepustakaan merupakan metode pengumpulan data dengan mendapatkan informasi dengan mengutip literatur, membaca buku-buku, dokumen, dan mencari informasi melalui internet yang berkaitan dengan isi dari tugas akhir ini.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan penulis dalam menganalisis data adalah metode analisis deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2016:9) “metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara trigulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.”.

Jadi penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu dengan cara memaparkan dan menguraikan data secara detail dan apa adanya seperti yang ditemukan di lapangan dan disesuaikan dari buku dan dari pendapat seseorang yang kompeten, yang berkaitan dengan prosedur *luggage assistance* untuk *room move* di hotel The Apurva Kempinski Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik yang digunakan dalam menyajikan hasil analisis Tugas Akhir ini menggunakan metode formal dan informal. Menurut Sudaryanto, yang dikutip oleh Latifah (2017:24), “metode yang bersifat formal adalah penyajian dilakukan dengan perumusan menggunakan tanda-tanda dan lambang-lambang dan Teknik penyajian digunakan pada pemaparan hasil analisis data yang berupa katakata atau uraian biasa tanpa lambang-lambang formal yang sifatnya teknis”.

Jadi penulis menggunakan metode formal yang menyajikan hasil analisis dengan gambar dan foto yang terkait. Dan metode informal yaitu menyajikan data

hasil analisis dengan mendeskripsikan secara verbal (naratif) mengenai prosedur *luggage assistance* untuk *room move suite to deluxe* di hotel 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 *room move suite to deluxe* oleh bellman di The Apurva Kempinski Bali.

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan pada bab IV, penulis dapat menyimpulkan bahwa proses *luggage assistance room move suite to deluxe* oleh *bellman* di hotel The Apurva Kempinski Bali dibagi menjadi 3 tahap, yaitu sebagai berikut.

1. Tahap persiapan

Pada tahap ini, *bellman* melakukan persiapan mulai dari persiapan saat datang di hotel hingga melengkapi diri dengan peralatan yang dibutuhkan untuk menunjang kelancaran operasional proses *room move*.

2. Tahap pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan ini meliputi prosedur pelaksanaan *room move* di hotel the Apurva Kempinski Bali hingga proses *room move* mulai dari *bellman* mendapatkan informasi dan instruksi untuk melakukan *room move*. Kemudian dilanjutkan dengan melakukan proses *pick up luggage* dari kamar lama dan *delivery luggage* menuju kamar baru dengan menggunakan prosedur yang telah ditetapkan oleh hotel.

3. Tahap akhir

Pada tahap akhir dari proses room move ini, bellman melakukan report pada group whatsapp concierge dengan mengetik “ *Room move 2116 to 3525 done 3pcs done no guest* “ atau “ *Room move 2116 to 3525 done 3pcs done rcvd by guest* “.

B. Saran

Berdasarkan kendala-kendala yang penulis alami dalam proses *room move* dari kamar suite menuju kamar *deluxe* di The Apurva Kempinski Bali, maka penulis dapat memberikan saran, yaitu:

1. Untuk menangani masalah barang baawaan tamu yang belum terpacking, bellman dan leader incharge harus memastikan kepada tamu melalui sender samfex system yang memberikan perintah untuk room move bahwa barang yang akan dipindahkan sudah dalam kondisi siap untuk dipindahkan.
2. Untuk mengatasi masalah dalam proses pengiriman luggage menggunakan lift dalam kondisi ramai pada saat melakukan proses *room move*, seluruh staff di The Apurva Kempinski Bali harus memperhatikan prioritas penggunaan lift bagi karyawan dengan memprioritaskan karyawan yang membawa barang terlebih dahulu, sehingga segala operasional hotel dapat berjalan lancar.
3. Untuk menangani kamar tamu dalam kondisi *DND* pada saat melakukan *pick up luggage* dan *delivery luggage*, bellman harus memastikan kepada *belldesk* atau supervisor bahwa mereka telah menghubungi tamu sebelumnya untuk proses perpindahan kamar.

DAFTAR PUSTAKA

- Kumaat, H.M.E. (2019). *Prosedur pelayanan kamar*. Poltek Manado.
- Latifah, L. N. (2017). *Perwujudan prinsip kesantunan Leech dalam kolom komentar di saluran vlog Awkarin* (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Indonesia).
- Nuraida, I. (2014). *Manajemen administrasi perkantoran*. Yogyakarta: Kanisius.
- Nazir, M. (2013). *Metode penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nina, N. dan Cahyadi, D. A. (2020). Peranan Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan) - Vol.3 No.1*.
- Noviati. (2019). *Industri Perhotelan*. Temanggung: Desa Pustaka Indonesia.
- Penanganan, (Def.1). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. Diakses Melalui <https://kbbi.web.id/penanganan>.
- Putra, I. M. M. (2021). *Penanganan luggage tamu check-in & check-out oleh bellman pada hotel Anantara Uluwatu Bali Resort di masa pandemi covid-19* (Tugas Akhir, Politeknik Negeri Bali).
- Rasto. (2015). *Manajemen perkantoran paradigma baru*. Bandung: Alfabeta.

Saputro, F., & Putri, E. D. H. (2014). Aktivitas receptionist dalam menangani tamu personal di Ameera Boutique Hotel Yogyakarta. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 5(2).

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.

Trianasari. (2019). *Kantor depan hotel*. UNDIKSHA press.

Wardana, I. P. S. (2022). *Penanganan barang bawaan tamu check in oleh bellman di The Apurva Kempinski Bali* (Tugas Akhir, Politeknik Negeri Bali).

Wikananda, I. P. (2020). *Prosedur pembuatan Frozen Strawberry Daiquiri oleh bartender di Hotel Melia Bali* (Tugas Akhir, Politeknik Negeri Bali).

Hadi, W. (2015). Peranan bellboy dalam menangani barang bawaan tamu di Hotel Grand Wahid Salatiga. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 6(2).