

**TUGAS AKHIR**  
**PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU GROUP**  
**SAAT CHECK-IN OLEH BELLBOY**  
**DI NOVOTEL BALI NUSA DUA HOTELS &**  
**RESIDENCES**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Putu Adi Sudarmika**

**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**  
**2022**

**TUGAS AKHIR**  
**PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU GROUP**  
**SAAT CHECK-IN OLEH BELLBOY**  
**DI NOVOTEL BALI NUSA DUA HOTELS & RESIDENCES**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**

**I Putu Adi Sudarmika**  
**NIM : 1915823138**

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

**PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU GROUP  
SAAT CHECK- IN OLEH BELLBOY  
DI NOVOTEL BALI NUSA DUA OTELS & RESIDENCES**

Oleh

**I Putu Adi Sudarmika**

NIM 1915823138

Tugas Akhir ini Diajukan Guna Memahami Salah Satu Syarat Menyelesaikan

Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Disetujui Oleh :

Pembimbing I



**Harisal,SS.M.Hum**

**NIP. 198410012018031001**

Pembimbing II



**Tyas Rahajeng Pamularsih,S.Ant,Msc**

**NIP. 1990011132019032015**

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan Oleh Ketua  
Jurusan Pariwisata



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.**

**NIP. 196312281990102001**



Politeknik Negeri Bali

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Kampus Politeknik Negeri Bali Bukit Jimbaran Kuta

Selatan Badung-Bali Telepon : 0361-701981, Fax : 0361-

701128

Website : [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 di bawah ini :

Nama : I Putu Adi Sudarmika

NIM : 1915823138

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali  
Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU GROUP SAAT CHECK-IN  
OLEH BELLBOY DI NOVOTEL BALI NUSA DUA HOTELS AND  
RESIDENCES”**

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, 18 Agustus 2022

Mengucapkan pernyataan,



NIM : 1915823138

PS : Perhotelan Jurusan  
Pariwisata Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul Penanganan Barang Bawaan Tamu Group Saat *Check- in* Oleh Bellboy di Novotel Bali Nusa Dua Hotels & Residences ini dengan baik dan tepat pada waktunya sesuai dengan yang ditentukan Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan penanganan barang bawaan tamu group oleh Bellboy saat check in di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences

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 memulai 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 kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali 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 menempuh pendidikan

diJurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti SST.Par.,M Par, selaku Ketua Program Studi Perhotelan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis menuntut ilmu di program studiD3 perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik.
5. Harisal, SS., M.Hum selaku dosen pembimbing pertama penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Tyas Raharjeng Pamularsih,S.Ant,Msc selaku dosen pembimbing ke dua penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu dalam pada jurusan pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
8. Ni Komang Komara Yani selaku Guest Relation Officer Supervisor di Novotel Bali Nusa Dua yang telah membimbing penulis dalam melakukan praktik kerja lapangan.
9. Seluruh Head Host of Front Office Department serta seluruh *staff* Novotel Bali Nusa Dua khususnya pada departemen Front Office yang telah membantu dan membimbing penulis dalam pelaksanaan praktik kerja lapangan.

10. I Wayan Sudana dan Ni Ketut Kawidani selaku orang tua yang sudah memberikan biaya, masukan dan motivasi di dalam pemulisan tugas akhir ini

Badung, 18 Agustus 2022



A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping, slanted lines that form a stylized representation of the name.

I Putu Adi Sudarmika

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

Isi

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulisan.....	5
B. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Teori 1 Pengertian Hotel.....	8
B. Teori 2 Klasifikasi Hotel.....	9
1. Pengertian 3 Front Office Department.....	12
2. Teori 4 Pengertian Bellboy.....	19
3. Teori 5 Pengertian Tamu.....	21
C. Teori 6 Pengertian Check In.....	24
1. Teori 7 pengertian penanganan.....	25

<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>27</b>
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	27
1. Lokasi Perusahaan.....	27
2. Sejarah Perusahaan/Hotel.....	28
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan / Hotel.....	29
1. Bidang Usaha Perusahaan / Hotel.....	31
2. Restaurant & Bar.....	33
C. Struktur Organisasi Perusahaan / Hotel.....	34
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b>	<b>42</b>
A. Pembuatan/ Pelaksanaan.....	41
1. Tahap Persiapan.....	41
2. Tahap Penanganan.....	43
3. Tahap Akhir.....	49
B. Hambatan saat Pembuatan/ Pelaksanaan dan Solusi.....	50
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>51</b>
A. Simpulan.....	51
B. Saran.....	53

**DAFTAR PUSTAKA**

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 3.1 Logo Novotel Bali Nusa Dua Hotel and Residences.....	27
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Novotel Bali Nusa Dua Hotel and Residences.....	34
Gambar 4.1 Menerima barang bawaan tamu rombongan.....	45
Gambar 4.2 memilah barang bawaan tamu rombongan.....	46



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1 jenis jenis kamar.....	29
Tabel 4.1 nama dan kapasitas meeting room.....	33



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Bali merupakan salah satu destinasi yang wajib dikunjungi karena keindahan alam dan budaya yang dimiliki serta keramah tamahan penduduknya menjadi daya tarik bagi wisatawan untuk datang dan berkunjung ke Bali. Industri pariwisata menjadi salah satu industri yang memberikan dampak besar terhadap perekonomian masyarakat Bali.

Hotel merupakan sebuah bangunan, atau perusahaan yang akan menyediakan sebuah jasa. Umumnya jasa yang ditawarkan oleh hotel berupa penginapan. Akan tetapi, masih banyak lagi jasa yang bisa ditawarkan oleh suatu hotel. Seperti menyediakan berbagai makanan dan minuman, membuat resto atau kafe, dapat digunakan untuk menggelar sebuah acara, dan lain sebagainya. Seluruh fasilitas yang ada di dalam hotel akan diperuntukan bagi pengunjungnya. Hotel adalah tempat yang sering digunakan untuk seseorang menginap atau beristirahat. Seperti untuk para wisatawan di sebuah daerah tempat wisata. Salah satu hotel yang menawarkan fasilitas yang lengkap adalah Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences.

Novotel Bali Nusa Dua Hotels & Residences adalah tempat terbaik untuk liburan pasangan dan keluarga atau bisnis. Aktivitas harian yang menyenangkan untuk anak-anak di *Kids Club*. Area strategis dan eksklusif, terletak di jantung

Kompleks Pengembangan Pariwisata Indonesia (ITDC) .

Bali International Convention Center (BICC), Bali Nusa Dua Convention Center (BNDCC), dan pusat perbelanjaan Bali Collection dengan berbagai pilihan restoran dan area perbelanjaan dengan antar-jemput gratis. Juga hanya 45 menit dari Pura Uluwatu yang terkenal, 30 menit berkendara dari Kota Kuta, 15 menit berkendara dari tebing Teluk Jimbaran dan 20 menit dari Bandara Internasional Ngurah Rai, melalui jalan tol Bali Mandara.

*Resort* ini memiliki 173 kamar *deluxe* dan *suite* bergaya apartemen yang luas dan nyaman dengan dapur kecil dan balkon pribadi dengan pemandangan kolam renang atau taman. Masing-masing dirancang khusus untuk mengakomodasi kebutuhan Anda untuk liburan atau bisnis. Hotel ini menawarkan fasilitas resort bintang lima seperti klub pantai pribadi berpasir putih yang luar biasa dengan pemandangan matahari terbit yang indah yang dapat diakses dalam waktu 2 menit dengan bus antar-jemput resor, kolam laguna seluas 1500 meter persegi yang dikelilingi oleh taman tropis.

Novotel Bali Nusa Dua Hotels & Residences memiliki beberapa department seperti Front Office Department, F&B Department, Housekeeping Department, Sales and Marketing Department, Human Resource Department, accounting Department, personalia atau HRD Department, engineering Department, Marketing Department, Purchasing Department, Security Department.

Front Office department adalah departemen yang berada di depan tepatnya berada di

daerah sekitar *lobby* yang bertugas dalam hal penjualan dan pemesanan kamar.

Barang bawaan tamu yang sering ditangani oleh Bellboy adalah barang bawaan tamu group. Tamu Group yaitu rombongan wisatawan yang melakukan perjalanan secara bersamaan dalam suatu *package tour*. Biasanya tamu jenis ini melakukan perjalanan dengan perantara Travel Agent. Dalam menangani barang bawaan tamu group, Bellboy memiliki tugas menerima barang bawaan tamu group yang terlebih dahulu sampai di Hotel, kemudian Bellboy menurunkan barang bawaan tamu dan menaruh di tempat yang sudah disediakan. Setibanya tamu di Hotel Bellboy menanyakan barang bawaan tamu masing-masing, selanjutnya mengisi luggage tag dan digantungkan di masing-masing barang bawaan tamu yang telah ditentukan sebelumnya. Sedangkan, dalam menangani barang bawaan tamu perorangan, Bellboy langsung menurunkan barang bawaan tamu tanpa harus menanyakan lagi kepada tamu yang mana barang bawaannya, karena barang yang datang tersebut bersamaan dengan tamu. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam penanganan barang bawaan tamu tamu group lebih memiliki kesulitan dan harus teliti agar barang bawaan tamu tidak tertukar dengan barang bawaan tamu yang lain.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis tertarik untuk mengangkat judul Penanganan Barang bawaan Tamu Group Saat Check-in Oleh Bellboy Di Novotel Bali Nusa Dua Hotels & Residences.

### **A. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan di atas, maka masalah yang muncul dapat dirumuskan sebagai berikut, yaitu :

1. Bagaimanakah penanganan barang bawaan tamu group saat *check-in* di Novotel Bali Nusa Dua Hotels & Residences?
2. Apa sajakah hambatan dalam melakukan penanganan barang bawaan tamu group saat *check-in* di Novotel Bali Nusa Dua Hotels & Residences dan solusinya?

### **B. Tujuan dan Kegunaan Penulisan**

Adapun tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah :

1. Tujuan Penulisan
  - a. Menjelaskan penanganan barang bawaan tamu group saat *check-in* di Novotel Bali Nusa Dua Hotels & Residences.
  - b. Mendeskripsikan hambatan yang dihadapi oleh bellboy dalam penanganan barang bawaan tamu group saat *check-in* di Novotel Bali Nusa Dua Hotels & Residences dan menjelaskan solusi untuk memecahkan hambatan yang ada.
2. Kegunaan Penulisan
  - a. Bagi Mahasiswa
    - 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik negeri bali.

diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *Front office*.

2) Mengetahui cara penanganan barang bawaan tamu group saat *check-in* oleh bellboy di Novotel Bali Nusa Dua Hotels & Residences

a. Bagi Politeknik Negeri Bali

1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *Front office*.

2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan Tugas Akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang penanganan barang bawaan tamu group saat *check-in*.

b. Bagi Perusahaan

1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penanganan barang bawaan tamu saat *check-in*.

2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat penanganan barang bawaan tamu group saat *check-in* oleh *bellboy* di Novotel Bali Nusa Dua Hotels & Residences.

## A. Metodologi Penulisan Tugas Akhir

### 1. Metode dan Teknik pengumpulan Data

#### a. Metode Observasi

Metode observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan pada suatu objek, kemudian merekam hasil pengamatannya dengan cara mencatat semua data yang diperlukan. Dalam pembuatan Tugas Akhir ini penulis mengamati secara langsung dan ikut terlibat langsung dalam melakukan penanganan barang bawaan tamu group di Novotel Bali Nusa Dua Hotels & Residences.

#### b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab baik secara langsung maupun tidak langsung kepada narasumber. Dalam hal ini penulis mengadakan tanya jawab secara langsung kepada *staf senior* bellboy di Novotel Bali Nusa Dua Hotels & Residences. Adapun yang ditanyakan yaitu cara menangani barang bawaan tamu group.

#### c. Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan adalah teknik mengumpulkan data dengan membaca buku yang berkaitan dengan cara menangani barang bawaan tamu oleh *bellboy* selain itu juga membaca buku-buku yang berkaitan dengan *Front office* serta buku mengenai pariwisata yang diambil dari perpustakaan, internet, dan mengambil data yang berhubungan dengan penulisan tugas akhir ini di hotel

tempat penulis melakukan praktek kerja lapangan.

## 2. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis dalam tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu mendeskripsikan secara lengkap mengenai informasi dan permasalahan yang didapat selama melakukan praktek kerja lapangan di Novotel Bali Nusa Dua Hotels & Residences, kemudian menyusunnya menjadi sebuah karya tugas akhir.

## 3. Teknik Penyajian Hasil Analisis

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis menyajikan data dengan teknik penyajian hasil analisis formal dan informal. Teknik penyajian hasil analisis formal yang digunakan penulis dalam penyusunan Tugas Akhir merupakan penyajian analisis data dengan menggunakan kaidah, suatu pola dalam bahasa seperti rumus, tabel dan gambar. Teknik penyajian hasil analisis informal yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini merupakan penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kata-kata biasa.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan pembahasan Tugas Akhir Penanganan Barang bawaan Tamu Group oleh Bellboy di Novotel Bali Nusa Dua Hotels and Residences kesimpulan yang penulis dapatkan adalah sebagai berikut :

1. Penanganan barang bawaan tamu *group* oleh Bellboy di novotel Bali Nusa Dua Hotels & Residences.
  - a. Tahap Persiapan
    - 1) Persiapan diri.
    - 2) Persiapan Peralatan Operasional.
    - 3) Persiapan Area Kerja
  - b. Tahap Pelaksanaan
    - 1) Tahap awal
    - 2) Tahap check-in
    - 3) Tahap Akhir

2. Hambatan- hambatan dalam penanganan barang bawaan tamu group oleh Bellboy di Novotel Bali Nusa Dua Hotels and Residences :

a) Saat tamu mancanegara datang dan tidak menguasai bahasa Inggris dengan baik dan benar, maka penulis mengalami kesulitan dalam berkomunikasi, sehingga terpaksa menggunakan bahasa isyarat agar komunikasi dengan tamu tersebut terjalin dengan baik. Hal ini disebabkan karena penulis hanya menguasai bahasa Inggris dan tidak menguasai bahasa asing lainnya.

b) Hambatan ketika penanganan barang bawaan tamu Kehilangan atau tertukar untuk itu ketika ada tamu yang kehilangan barang berpengaruh terhadap citra hotel, untuk mengatasi hal tersebut Bellboy melakukan cara sebagai berikut: Jika Bellboy yang ditemui oleh tamu, harus segera melaporkan kepada Bell Captain Setelah Bell Captain memperoleh informasi tersebut akan memberitahu kepada supervisor dan melakukan pemeriksaan tentang barang yang hilang tersebut dengan memeriksa tempat penyimpanan barang, mungkin barang tersebut hanya tersembunyi.

## B. Saran

Berdasarkan hambatan di atas adapun saran yang dapat disampaikan dalam proses Penanganan Barang Bawaan Tamu Group oleh Bellboy di Novotel Bali Nusa Dua Hotels & Residences :

1. Dari pihak hotel sebaiknya mengadakan pelatihan bahasa asing dengan cara melakukan setiap hari senin dan rabu menggunakan bahasa inggris saat berinteraksi dengan sesama staf dan *trainee*. Diharapkan dari *trainee* dengan karyawan agar kekompakan dan komunikasi berjalan dengan baik, antar sesama karyawan maupun karyawan antara karyawan dengan *trainee* agar selalu dijaga dan ditingkatkan. Karena kekompakan sangat penting demi terciptanya suasana kerja yang menyenangkan sehingga masing masing karyawan dapat menyelesaikan tugasnya secara efektif dan efisien.
2. Diharapkan dari *trainee* dengan karyawan agar kekompakan dan komunikasi berjalan dengan baik, antar sesama karyawan maupun karyawan antara karyawan dengan *trainee* agar selalu dijaga dan ditingkatkan. Karena kekompakan sangat penting demi terciptanya suasana kerja yang menyenangkan sehingga masing masing karyawan dapat menyelesaikan tugasnya secara efektif dan efisien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Nawar. 2016 *Front Office Hotels*. Jakarta : PT Grasindo
- Agus Nawar. 2014 *Front Office Hotels*. Jakarta : PT Grasindo
- Bagyono. 2012. *Teori pengertian Front office*;. Bandung: Alfabeta
- Bagyono. 2012. *Teori pengertian Front office*;. Bandung: Alfabeta
- Bagyono dan Sambodo 2013. *Operasional Kantor Depan Hotels 2*.  
Surakarta: PT Aksara Sinergi Media
- Darsono 2012. *Teori pengertian hotel*;. Bandung: Alfabeta
- Ikhsan. 2018. *Teori klasifikasi hotel*;. Bandung: Alfabeta
- Dipahami. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). 2018. *Dasar-dasar Kantor Depan Hotels*  
Yogyakarta: Andi Publisher
- Sambodo dan Bagyono 2016 *Dasar-dasar Kantor Depan Hotels*  
Yogyakarta: Andi Publisher
- Sulastiyono,.2016. *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar pada bidang Hotel*.  
Bandung: Alfabeta
- Prakoso 2017. *Pengertian Bellboy Skala Likert*. Yogyakarta: Andi Offset
- Soemarto dan dwiantara. 2017. *Metodologi Penelitian: Lengkap, Praktis, dan  
Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Sambodo dan Bagyono 2016. *Operasional Kantor Depan Hotels 2*.  
Surakarta: PT Aksara Sinergi Media