

TUGAS AKHIR

**PROSEDUR PENANGANAN BARANG BAWAAN
TAMU GRUP DI THE RITZ – CARLTON, BALI**



Made Deva Maha Yasa

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR

**PROSEDUR PENANGANAN BARANG BAWAAN
TAMU GRUP DI THE RITZ – CARLTON, BALI**



Oleh :
Made Deva Maha Yasa
NIM. 1915823110

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

Prosedur Penanganan Barang Bawaan Tamu Grup di The Ritz – Carlton, Bali

Oleh:

**Made Deva Maha Yasa
NIM. 1915823110**

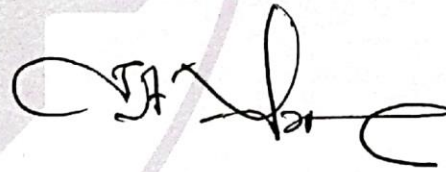
Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Pembimbing I,



**I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par.,M.Par
NIP. 198502102014041001**

Pembimbing II,



**Ir. I Gusti Agung Sadnyana Putra, M.Kom
NIP. 196309151990031002**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

Disahkan Oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP 196312281990102001**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
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 dibawah ini :

Nama : Made Deva Maha Yasa

NIM : 1915823110

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“Prosedur Penanganan Barang Bawaan Tamu Grup
di The Ritz – Carlton, 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, 6 Juli 2022

Yang Membuat pernyataan,

Nama : Made Deva Mahayasa

NIM : 1915823110

Prodi : 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 Prosedur Penanganan Barang Bawaan Tamu Grup di The Ritz – Carlton, Bali sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Tujuan dari pembuatan laporan ini adalah sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Pendidikan Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, saya mengalami kendala seperti sumber acuan yang terkait dan pengetahuan saya yang masih terbatas. Namun, kendala yang ada dapat saya atasi berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu saya dalam penyusunan tugas akhir ini.

Untuk itu, pada kesempatan yang baik ini, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu serta memberikan pengarahan kepada penulis.
3. Drs. Gede Ginaya, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par selaku Ketua Program Studi Diploma III Perhotelan yang telah memberikan banyak saran dan nasehat selama periode Praktik Kerja Lapangan.
5. I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan memotivasi penulis dalam penulisan laporan ini.
6. Ir. I Gusti Agung Sadnyana Putra, M.Kom selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu pada jurusan pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata yang telah membimbing selama menimba ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak John Woolley selaku General Manager di The Ritz-Carlton, Bali yang telah memberikan izin untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan dan memperoleh informasi di The Ritz-Carlton, Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Ibu. Tirza Agata selaku Learning Manager di The Ritz-Carlton, Bali yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di The Ritz-Carlton, Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
10. Ibu. Hety Kusuma *selaku Front Office Manager* di The Ritz-Carlton, Bali yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di The Ritz-Carlton, Bali.
11. Bpk. Putu Agus Indrawan dan Agus Indra Baskara selaku Guest Service Supervisor yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di The Ritz-Carlton Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
12. Seluruh karyawan The Ritz-Carlton Bali yang telah memberikan masukan

dan informasi untuk menyempurnakan tugas akhir ini.

13. Nyoman Lebih Yasa dan Ketut Heliawati selaku orang tua serta yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

14. Putu Elsa Oktavia Dewi selaku saudara kandung penulis dan juga alumni Politeknik Negeri Bali Jurusan Pariwisata yang telah memberikan semangat selama penulisan tugas akhir ini.

15. Teman-teman Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

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, kritik serta masukan dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan dalam pembuatan tugas lain yang akan datang. Akhir kata saya harap laporan ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, 20 Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	ivi
HALAMAN PENGESAHAN	ivii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	6
1. Tujuan Penulisan.....	6
2. Kegunaan Penulisan.....	6
D. Metodologi Penyusunan Tugas Akhir	7
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	7
2. Metodologi dan Teknik Analisis Data	8
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	8
 BAB II LANDASAN TEORI.....	 10
A. Hotel	10
B. Kantor Depan.....	13
C. Bellman.....	19
D. Barang Bawaan Tamu	20
E. Tamu	22
F. Prosedur	23
G. Penanganan.....	23

BAB III_GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	25
A. Lokasi dan Sejarah The Ritz – Carlton, Bali.....	25
B. Kegiatan Usaha di The Ritz-Carlton, Bali.....	28
a. Jenis Kamar.....	29
b. Food and Beverage.....	38
c. Fasilitas Penunjang Lainnya	45
C. Struktur Organisasi Guest Service di The Ritz – Carlton, Bali.....	54
 BAB IV_PEMBAHASAN	 56
A. Prosedur Penanganan Barang Bawaan Tamu Grup di The Ritz Carlton, Bali	56
1. Tahap Persiapan.....	57
2. Tahap Proses.....	63
3. Tahap Akhir.....	67
B. Hambatan yang Timbul dalam Prosedur Penanganan Barang Bawaan Tamu Grup di The Ritz – Carlton, Bali.....	67
 BAB V PENUTUP.....	 70
A. Simpulan.....	70
B. Saran.....	71
 DAFTAR PUSTAKA.....	 72
LAMPIRAN	73

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3. 1 <i>The Sawangan Junior Suite</i>	29
Gambar 3. 2 <i>The Sawangan Lagoon Access Junior Suite</i>	30
Gambar 3. 3 <i>The Ritz–Carlton Suite</i>	31
Gambar 3. 4 <i>The Ritz – Carlton Lagoon Access Suite</i>	32
Gambar 3. 5 <i>The Pool Pavilion</i>	33
Gambar 3. 6 <i>The Garden Villa</i>	34
Gambar 3. 7 <i>The Cliff Villa One Bedroom</i>	35
Gambar 3. 8 <i>The Sky Villa One Bedroom</i>	36
Gambar 3. 9 <i>The Sky Villa Two Bedroom</i>	36
Gambar 3. 10 <i>The Ritz - Carlton Cliff Villa</i>	37
Gambar 3. 11 <i>The Ritz – Carlton Ocean Front Villa</i>	38
Gambar 3. 12 <i>Senses Restaurant</i>	39
Gambar 3. 13 <i>The Beach Grill Restauran</i>	40
Gambar 3. 14 <i>Bejana Restaurant</i>	41
Gambar 3. 15 <i>Cooking Class At Bejana</i>	42
Gambar 3. 16 <i>Raku Restaurant, Lounge & Bar</i>	43
Gambar 3. 17 <i>The Ritz – Carlton Lounge & Bar</i>	44
Gambar 3. 18 <i>Breezes Tapas Lounge</i>	45
Gambar 3. 19 <i>Ritz Kids</i>	46
Gambar 3. 20 <i>Club Lounge</i>	47
Gambar 3. 21 <i>Main Pool</i>	47
Gambar 3. 22 <i>Fitness Centre</i>	48
Gambar 3. 23 <i>Majestic Chapel</i>	49
Gambar 3. 24 <i>Cliff Lawn</i>	50
Gambar 3. 25 <i>Senses Lawn</i>	50
Gambar 3. 26 <i>Beach Front Wedding</i>	51
Gambar 3. 27 <i>Ballroom</i>	52
Gambar 3. 28 <i>Meeting Room</i>	52
Gambar 3. 29 <i>Board Room</i>	53
Gambar 3. 30 <i>The Ritz – Carlton Spa</i>	54

DAFTAR LAMPIRAN

Isi	Halaman
Lampiran 1. Lokasi The Ritz-Carlton,Bali.....	73
Lampiran 2. Struktutr Organisasi <i>Front Office Department</i>	73
Lampiran 3. <i>Valet tag, Luggage tag, Departure tag</i>	74
Lampiran 4. <i>Buggy 4 Seater (Bellman use)</i>	74
Lampiran 5. <i>Bellman</i>	74
Lampiran 6. Peralatan Kerja.....	74
Lampiran 7. Barang Bawaan Tamu Grup	74

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan yang mempunyai keanekaragaman budaya, sehingga salah satu keunggulan negara kita yaitu di sektor pariwisata. Pariwisata merupakan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang ataupun kelompok dalam jangka waktu tertentu dengan melakukan perencanaan dari suatu tempat ke tempat lainnya dan bertujuan untuk rekreasi dan berlibur atau untuk memenuhi suatu keinginan yang dapat terpenuhi. Di Indonesia terdapat banyak tujuan daya tarik wisata dengan beranekaragam jenis seperti budaya, tradisi, adat istiadat dan keindahan alam yang dimiliki, salah satunya yaitu pulau Bali.

Bali sangat terkenal di Indonesia karena pariwisatanya sekaligus menjadi salah satu sumber pendapatan masyarakatnya. Bali memiliki ciri khas tertentu yang membuat Bali terkenal ke mancanegara, seperti keindahan alam, keanekaragaman budaya dan tradisi yang unik sehingga mampu menarik minat wisatawan untuk datang mengunjunginya. Pandemi Covid-19 telah menghantam industri pariwisata dan ekonomi kreatif di Bali dan Indonesia pada umumnya. Pariwisata pasca Covid-19 mengalami penurunan yang signifikan menurut Buku Tren Pariwisata 2021 yang diterbitkan oleh Kemenparekraf/Baparekraf. Sejak Februari 2020, jumlah wisatawan mancanegara yang masuk ke Indonesia mengalami penurunan yang sangat drastis, dan puncaknya terjadi April 2020 dengan jumlah wisatawan hanya sebanyak 158 ribu dan jika ditotal, sepanjang

tahun 2020 jumlah wisatawan mancanegara yang masuk ke Indonesia hanya sekitar 4,052 juta orang. Angka tersebut sangat memprihatinkan, karena dari total tersebut hanya sekitar 25% dari jumlah wisatawan yang masuk ke Indonesia pada 2019. Hal ini pun berdampak pada pendapatan negara di sektor pariwisata. Adanya pembatasan sosial berskala besar dan ditutupnya akses keluar-masuk Indonesia, menyebabkan penurunan pendapatan negara di sektor pariwisata sebesar Rp20,7 miliar. Penurunan wisatawan mancanegara berdampak langsung pada okupansi hotel-hotel di Indonesia. Bulan Januari-Februari, okupansi masih di angka 49,17% dan 49,22%. Namun di bulan Maret menjadi 32,24%, dan memburuk saat memasuki bulan April, yaitu sebesar 12,67%.

Kondisi pariwisata saat Pandemi Covid-19 dengan sekarang, bulan juli tahun 2022 ini mengalami perbaikan dimana Pemerintah telah melakukan persiapan pemulihan. Fase Pemulihan, di mana dilakukan pembukaan secara bertahap tempat wisata di Indonesia. Persiapannya sangat matang, mulai dari penerapan protokol CHSE (*Cleanliness, Healthy, Safety, Environmental Sustainability*) ditempat wisata, serta mendukung optimalisasi kegiatan MICE (*Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition*) di Indonesia. Khususnya di Bali yang memiliki berbagai fasilitas pariwisata yang memadai seperti hotel, restoran, rekreasi dan hiburan, pusat souvenir/cinderamata, *travel agent*, *money changer*, objek wisata, dan lainnya. Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial yang menyediakan pelayanan penginapan bagi wisatawan yang sedang melakukan perjalanan ke suatu daerah tujuannya.

The Ritz-Carlton Bali adalah sebuah hotel mewah berbintang lima berlokasi di daerah Sawangan, Nusa Dua yang memiliki fasilitas sangat lengkap. The Ritz-Carlton Bali mulai beroperasi pada bulan Desember tahun 2014 sehingga sudah beroperasi selama 8 tahun. Hotel ini terletak di daerah yang cukup ramai dengan hotel yang juga pesaing. The Ritz-Carlton Bali dapat ditempuh dalam waktu 30 menit dari Bandara Internasional Ngurah Rai Bali. The Ritz-Carlton Bali berdiri di atas lahan seluas 12,7 hektar dengan 313 kamar suites dan villas dan berbagai fasilitas lengkapnya. Bangunan hotel ini terbagi menjadi dua bagian yaitu bagian bawah dari tepi tebing hingga tepi pantai dan bagian atas tebing yang berada di ketinggian sekitar 70 meter dari bagian bawah. The Ritz-Carlton Bali juga memiliki elevator yang berbahan kaca, sehingga ketika berpindah tempat dari bagian atas ke bagian bawah, tamu akan dapat melihat 12,7 hektar The Ritz-Carlton Bali dan juga melihat indahnya Samudera Hindia.

The Ritz-Carlton Bali memiliki tema yaitu “The Source of Life” yang dalam bahasa Indonesia berarti sumber kehidupan. The Ritz-Carlton Bali terinspirasi dari Samudera Hindia sebagai sumber kehidupan di Bali karena sebagian besar tradisi spiritual dan adat masyarakat Bali berhubungan dengan air dan lautan. Adapun tagline yang dimiliki oleh The Ritz-Carlton Bali yaitu “*Let Us Stay With You*”. Tagline ini bermakna bahwa setiap tamu yang menginap di The Ritz-Carlton Bali akan selalu mengingat setiap detik waktunya selama menginap di The Ritz-Carlton Bali, ketika tamu sudah berada di rumah, maka mereka akan merasakan rindu dan akan selalu teringat pengalaman menginapnya di The Ritz Carlton Bali. Hal itulah yang mendorong karyawan untuk selalu

memberikan pelayanan yang maksimal dan membekas di hati tamu agar dapat selalu menerapkan “*Let Us Stay With You*”.

Departemen *Front Office* merupakan salah satu departemen yang berfungsi untuk menjual kamar hotel. *Front Office* berasal dari bahasa Inggris “*Front*” yang artinya depan, dan “*Office*” berarti kantor. Jadi *Front Office* adalah kantor depan. Dalam konteks pengertian hotel, Kantor Depan merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya di bagian depan. Tempatnya tidak begitu jauh dari pintu depan atau *lobby*. Area ini merupakan tempat yang paling sibuk di hotel sehingga mudah dicari dan dilihat oleh tamu. Selain itu Kantor Depan merupakan tempat untuk proses *check-in*, *check-out*, serta memperoleh informasi tentang hotel tersebut.

Departemen Kantor Depan di hotel The Ritz-Carlton, Bali memiliki peranan yang sangat penting dalam melaksanakan operasional hotel. Oleh karena itu, karyawan yang bekerja di bagian ini harus mampu berkomunikasi dengan baik, memiliki pengetahuan tentang produk-produk hotel, dan cara melayani tamu dengan baik. Setiap *section* di Kantor Depan memiliki tanggung jawab sesuai dengan tugasnya masing-masing. Bagian-bagian Departemen Kantor Depan di The Ritz-Carlton, Bali itu yaitu *Front Desk*, *Guest Relation*, *Guest Service Center (operator)*, *Butler*, *Guest Recognition*, *Concierge*, dan *Guest Service*.

Guest Service adalah salah satu bagian dari Departemen *Front Office* di The Ritz-Carlton, Bali yang memiliki peranan sangat penting. *Guest service section* memiliki lima yaitu *Belldesk*, *Taxidesk*, *Bellman*, *Valley*, dan *Airport Representative*. Salah satu bagian dari *Guest Service* yang bertanggung jawab atas

penanganan barang bawaan tamu baik dalam proses *check-in*, *check-out* maupun perpindahan kamar adalah Bellman. Dan ada juga tugas lainnya untuk membantu kelancaran tugas-tugas di *Front Office* sehingga membutuhkan kerja sama dengan semua karyawan agar dapat memberikan pelayanan yang baik bagi tamu.

Salah satu jenis tamu yang menginap di The Ritz-Carlton, Bali yaitu tamu grup. Grup adalah rombongan wisatawan yang melakukan perjalanan bersamaan dengan suatu *Package Tour*. Kejadian barang tertukar, keterlambatan pengiriman barang karena banyaknya barang bawaan tamu grup dan situasi *main lobby* hotel yang padat diperlukan konsentrasi khusus seorang *Bellman* dalam menangani tamu tersebut. *Bellman* mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan tamu dan merupakan hal utama yang harus diprioritaskan.

Dalam melaksanakan tugasnya masing-masing *Bellman* mempunyai jadwal kerja yang dapat dibagi menjadi empat yaitu jadwal kerja pagi (*morning shift*), jadwal kerja siang (*middle shift*), jadwal kerja sore (*afternoon shift*), dan jadwal kerja malam (*evening shift*). *Bellman* selalu menggunakan *buggy* selama bekerja. Kendaraan roda empat bertenaga listrik yang dimiliki hotel dimana fasilitas *buggy* ini berfungsi sebagai *shuttle* gratis para tamu. Mobil *buggy* selalu dimanfaatkan dalam proses pergerakan tamu menuju kamar hotel maupun fasilitas fasilitas mewah di hotel The Ritz-Carlton Bali. Pelayanan *buggy* yaitu 24 jam penuh sehingga tamu dapat dimudahkan dalam pergerakan didalam hotel.

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat materi ini sebagai bahan dalam pembuatan tugas akhir dengan judul “Prosedur Penanganan Barang Bawaan Tamu Grup di The Ritz-Carlton Bali”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka dapat dikemukakan rumusan permasalahannya yaitu :

1. Bagaimanakah prosedur bagi seorang Bellman dalam menangani barang bawaan tamu grup di The Ritz-Carlton, Bali ?
2. Apa saja hambatan yang timbul dalam Prosedur Penanganan Barang Bawaan Tamu di The Ritz – Carlton, Bali ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Adapun tujuan dan kegunaan dari penulisan tugas akhir yakni sebagai berikut :

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk menjelaskan dan menjabarkan prosedur penanganan barang bawaan tamu grup di The Ritz-Carlton, Bali.
- b. Untuk mengidentifikasi hambatan – hambatan apa saja yang di temukan dalam Prosedur Penanganan Barang Bawaan Tamu Grup di The Ritz – Carlton Bali dan solusi untuk mengatasinya.

2. Kegunaan Penulisan

a) Bagi mahasiswa

Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program pendidikan D III jurusan pariwisata di Politeknik Negeri Bali dan sebagai pedoman dalam

peningkatan pemahaman dan penerapan teori yang didapatkan saat kuliah dengan apa yang diperoleh di lapangan.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Untuk mengukur kemampuan mahasiswa dalam pengembangan pengetahuannya dan sebagai sumber informasi dalam meningkatkan proses belajar mengajar serta sebagai sumber informasi untuk mahasiswa Politeknik Negeri Bali dalam mengetahui lebih lanjut mengenai prosedur penanganan barang bawaan tamu grup di The Ritz-Carlton, Bali..

c. Bagi Perusahaan

Sebagai sumber informasi bagi perusahaan mengenai permasalahan yang harus diperhatikan guna meningkatkan kinerja perusahaan dan dapat menjalin hubungan kerjasama yang baik antara pihak perusahaan dengan Politeknik Negeri Bali dalam pelayanan dan penerimaan tenaga kerja.

D. Metodologi Penyusunan Tugas Akhir

Dalam menyelesaikan laporan akhir ini penulis menggunakan beberapa metode penulisan diantaranya:

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Dengan cara melakukan pengamatan secara langsung, belajar, dan melibatkan diri sendiri dalam melakukan penanganan barang bawaan tamu grup oleh *Bellman* sesuai dengan standar operasional yang sudah ditetapkan oleh The Ritz – Carlton, Bali selama melakukan PKL atau *training*.

b. Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung dengan dua orang Guest Service Supervisor dan dua *Senior Bellman* di The Ritz – Carlton, Bali.

c. Kepustakaan

Metode pengumpulan data dengan cara membaca buku-buku yang terlampir pada daftar pusaka, buku Tugas Akhir dan Laporan PKL yang berkaitan dengan pembuatan Tugas Akhir sebagai *referensi*.

2. Metodologi dan Teknik Analisis Data

Metode dan teknik analisis data yang penulis gunakan adalah teknik analisis deskriptif kualitatif. Metode analisis deskriptif kualitatif adalah menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan. Teknik analisis ini digunakan untuk menganalisis segala sesuatu yang berkaitan dengan prosedur penanganan barang bawaan tamu grup. Dalam penelitian ini, berpedoman pada *Standard Operating procedure* (SOP) prosedur dalam menangani barang bawaan tamu grup di hotel The Ritz-Carlton, Bali pada Departemen Kantor Depan khususnya pada seksi *Bellman*.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Terdapat dua macam cara dalam menyajikan hasil analisis data yaitu teknik formal dan teknik informal. Teknik formal adalah penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kaidah, aturan atau suatu pola dalam bahasa seperti

rumus, bagan/diagram, tabel dan gambar. Teknik penyajian informal adalah penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kata-kata biasa. Dalam penulisannya, penulis menggunakan metode informal dan formal, metode informal yaitu metode penyajian data dengan cara menyajikan hasil analisis data dengan kata-kata atau berupa penjelasan dan keterangan yang berkaitan dengan prosedur penanganan barang bawaan tamu grup di The Ritz-Carlton, Bali. Metode formal yaitu metode penyajian data dengan cara menyajikan hasil analisis data dengan gambar, tabel, dan bagan yang berkaitan dengan prosedur penanganan barang bawaan tamu grup di The Ritz-Carlton, Bali

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian mengenai prosedur penanganan barang bawaan tamu grup di The Ritz-Carlton Bali, maka dapat penulis simpulkan bahwa:

1. Dalam prosedur penanganan barang bawaan tamu grup di The Ritz-Carlton, Bali semua *Bellman* harus melakukan 3 tahapan pokok diantaranya adalah :
 - a. Tahap persiapan, yang terbagi menjadi dua yaitu persiapan diri dan persiapan area kerja.
 - b. Tahap proses, mulai dari *bellman* menerima muatan barang bawaan tamu grup yang baru tiba dan melakukan proses pengiriman barang bawaan tamu (*bell arrival*).
 - c. Tahap akhir, adalah penutupan yang dilakukan oleh *bellman* setelah melakukan penanganan barang bawaan tamu grup.
2. Hambatan yang timbul dalam menangani barang bawaan tamu grup di The Ritz-Carlton Bali, antara lain :
 - a. Barang bawaan tamu yang tertukar dapat diatasi dengan mengecek ulang jumlah barang yang ada kemudian harus mencocokkan nomor seri tag yang tertera pada *luggage tag* dengan stiker yang telah ditempelkan pada masing masing barang bawaan tamu.

b. Keterlambatan pengiriman barang bawaan tamu grup dapat diatasi dengan adanya komunikasi yang baik dan jelas antara sesama *Bellman*, antara *Bellman* dengan *Bell Captain* dan terutama petugas *Guest Relation* dengan semua *Bellman* karena *Guest Relation* yang menangani tamu grup *check-in* tersebut. Pada saat *Occupancy* yang tinggi, penambahan Pekerja harus dilakukan untuk selalu dapat memberikan pelayanan yang memuaskan dan profesional kepada semua tamu. Penambahan pekerja tersebut dapat berupa *daily worker contract* dan anak training.

B. Saran

Dari simpulan tersebut ada beberapa saran yang dapat diberikan dalam prosedur penanganan barang bawaan tamu grup di The Ritz – Carlton, Bali adalah sebagai berikut :

1. Bagi seorang *Bellman* harus selalu dalam kondisi prima dan siap kerja dalam menangani barang bawaan tamu grup. Bagi *Guest Service Supervisor* perlu melakukan pengecekan *inventory* dan melakukan pembaharuan terhadap peralatan operasional yang ada demi menunjang kegiatan operasional yang ada di *Guest Service* seperti *trolley* dan *buggy 4 seater*.
2. Pada saat *Occupancy* yang tinggi, penambahan Pekerja harus dilakukan untuk selalu dapat memberikan pelayanan yang memuaskan dan profesional kepada semua tamu. Penambahan pekerja tersebut dapat berupa *daily worker contract* dan anak training.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2010. *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. Cetakan 1. Jakarta: Pt. Perca.
- Bagyono. 2012. *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Darmawan. 2016. *Efektivitas Pelatihan Bagi Bellboy Di Hotel Mulia*. STP Nusa Dua Bali.
- Daft, Richard L. 2011. *Era Baru Manajemen*. Terj. Edisi Kesembilan Buku II Bekerja Sama Dengan Tita Maria Kanita. Jakarta: Salemba.
- Kemenparekraf. 2021. *Buku Tren Pariwisata 2021*. Jakarta: Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
- Mackenzie, Murray, Chan, Benny dan Tse, Tony. 2009. *Tourism and Hospitality Industry: Introduction to Hospitality*.
- Sugiarto, Endar. 2010. *Operasional Kantor depan*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel*. Bandung : Alfabeta.
- Suparma, Ketut. 2016. *Penanganan Barang Bawaan Tamu Check-In di Hard Rock Hotel Bali. Tugas Akhir*. D III MDK. STP Nusa Dua Bali.
- Sutawan, Hery. 2018. *Efektivitas Program Pelatihan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bellboy Di Padma Resort Legian. Tugas Akhir*. D III MDK. STP Nusa Dua Bali.