

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN BARANG TAMU CHECK IN OLEH CONCIERGE
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



I Gede Putu Febri Aditya Pratama

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN BARANG TAMU CHECK IN OLEH CONCIERGE
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



**Oleh
I Gede Putu Febri Aditya Pratama
NIM 2015823094**

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

PENANGANAN BARANG TAMU CHECK IN OLEH CONCIERGE DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

Oleh
I Gede Putu Febri Aditya Pratama
NIM 2015823094

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

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,



Dr. Dra. Ni Gst Nym. Suci Murni, M.Par
NIP 196405251990032001

Pembimbing II,



Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par
NIP 196310261989102001

Disahkan Oleh
Jurusan Pariwisata



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., 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 Gede Putu Febri Aditya Pratama

NIM : 2015823094

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN BARANG TAMU *CHECK IN* OLEH *CONCIERGE*
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,



Nama : I Gede Putu Febri Aditya Pratama

NIM : 2015823094

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul Penanganan Barang Tamu Oleh *Concierge* di The Apurva Kempinski Bali dengan baik. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk mengetahui cara penanganan barang tamu oleh *Concierge* di The Apurva Kempinski Bali.

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis banyak menemukan hambatan dan kesulitan, akan tetapi berkat bimbingan dan motivasi yang didapatkan dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi oleh penulis. Untuk itu pada kesempatan yang baik ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par selaku Kaprodi DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program studi DIII Perhotelan di Politeknik Negeri Bali.

5. Drs. I Nyoman Kanca, M. Par. selaku Koordinator PKL bagi penulis yang telah memberikan informasi, motivasi dan nasehat dalam penulisan Tugas Akhir ini
6. Dr. Dra. Ni Gst Nym Suci Murni, M. Par. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan nasehat dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Ni Luh Eka Armoni, SE., M. Par. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan nasehat dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Stefhannie Elicia selaku *Front Office Manager* yang telah banyak memberikan informasi, nasehat dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.
9. Seluruh staf pada The Apurva Kempinski Bali yang telah banyak memberikan bimbingan, saran dan motivasi kepada penulis selama penulisan laporan tugas akhir ini.
10. Bapak I Putu Astika Yasa dan Ibu Ni Luh Putu Andariani selaku orang tua penulis yang telah banyak memberikan motivasi dan bimbingan kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, maka penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun atau mendukung demi 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, 21 Agustus 2023

I Gede Putu Febri Aditya Pratama

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tugas dan Kegunaan Penulisan	3
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Hotel	7
1. Pengertian Hotel.....	7
2. Klasifikasi Hotel	8
B. <i>Front Office</i>	10
1. Pengertian <i>Front Office</i>	10
2. Fungsi <i>Front Office</i>	11
C. Pengertian <i>Check In</i>	12
D. Tamu	13
1. Pengertian Tamu	13
2. Jenis-jenis Tamu.....	13
E. Barang Tamu.....	15
1. Pengertian Barang Tamu	15

2. Jenis-jenis Barang Tamu	15
<i>F. Concierge</i>	18
1. Pengertian <i>Concierge</i>	18
2. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Concierge</i>	18
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	20
A. Sejarah Singkat Berdirinya Hotel	20
B. Lokasi Penelitian	21
C. Fasilitas Hotel The Apurva Kempinski Bali	21
BAB IV PEMBAHASAN	33
A. Penanganan Barang Tamu Check In	33
B. Kendala yang dihadapi <i>Concierge</i>	44
BAB V PENUTUP	46
A. Simpulan	46
B. Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo The Apurva Kempinski Bali	21
Gambar 3.2 Struktur Organisasi The Apurva Kempinski Bali	28
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Departemen Concierge.....	31
Gambar 4.1 Grooming Concierge The Apurva Kempinski Bali	34
Gambar 4.2 Penerimaan Barang Tamu	37
Gambar 4.3 Penyimpanan Barang Tamu Check In.....	38
Gambar 4.4 Pengantaran Barang Tamu KeKamar.....	40
Gambar 4.5 Koordinasi Dengan Staff Hote	41
Gambar 4.6 Trolley	42
Gambar 4.7 Master Card	43
Gambar 4.8 Tag Concierge	44

DAFTAR TABEL

Table 3.1 Jenis dan Jumlah Kamar The Apurva Kempinski Bali	22
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Jenis – jenis Kamar The Apurva Kempinski Bali
- Lampiran 2 : Outlet Food And Beverage
- Lampiran 3 : Fasilitas Pendukung Lainnya

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan untuk liburan atau rekreasi dalam jangka waktu yang panjang maupun pendek. Di Indonesia pariwisata merupakan salah satu pendapatan yang paling besar dan mampu menaikan devisa negara dan juga sangat berpengaruh kepada perekonomian masyarakat. Pariwisata juga mampu meningkatkan lapangan pekerjaan yang luas sehingga masyarakat dapat menjadikan pariwisata sebagai salah satu mata pencaharian yang baik.

Indonesia merupakan negara yang banyak sekali memiliki kekayaan alam, yang dapat dimanfaatkan oleh berbagai sector yakni salah satunya yaitu pariwisata. Salah satunya adalah Bali merupakan pulau yang memiliki banyak sekali sector pariwisata meliputi pegunungan, pantai, dan juga beragam jenis hewan, tumbuhan yang menjadi ciri khas Provinsi Bali. Bali juga merupakan salah satu tujuan utama para wisatawan dalam menikmati liburan mereka. Sebagai provinsi yang banyak sekali memiliki kekayaan alam dan juga berbagai tradisi yang unik, ini membuat wisatawan dari luar negeri maupun dalam negeri banyak datang ke Bali. Dimana salah satu fasilitas yang paling umum dikenal menjadi penunjang dalam industri pariwisata yaitu hotel.

Hotel adalah bangunan berkamar yang disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang yang sedang berada dalam perjalanan. Hotel

adalah bentuk akomodasi yang dikelola secara komersil, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan dan minum. Hotel di Bali juga sangat banyak jenisnya dan memiliki bentuk bangunan yang unik, diantaranya hotel yang pada saat ini sangat megah dan banyak pengunjungnya yaitu The Apurva Kempinski Bali, hotel yang ada di daerah Nusa Dua Bali ini bertema kan Kerajaan Majapahit dan pernah menjadi tempat acara penting yaitu salah satunya yang terkenal yaitu KTT G20. Hotel yang memiliki 475 kamar dan dilengkapi dengan berbagai jenis Restaurant, SPA, GYM, Boutique, Chapel, Swimming pool.

Di The Apurva Kempinski Bali terutama di bagian *Front Office* memiliki section yang bernama *Concierge*, yaitu section yang memiliki tugas dan tanggung jawab membuat reservasi, mengatur perjalanan dan juga menangani barang bawaan tamu serta memberikan pelayanan kepada tamu dimulai dari kedatangan tamu ke hotel hingga keberangkatan tamu dari hotel.

Di The Apurva Kempinski Bali *Concierge* dibagi menjadi dua bagian, yaitu *Concierge* di bagian dalam dan bagian luar. Untuk *Concierge* bagian luar memiliki tugas dan tanggung jawab menangani barang bawaan tamu ketika tamu baru datang ke hotel sampai tamu kembali *check out*.

Sedangkan *Concierge* yang bertugas di bagian dalam tepatnya di area *lobby* memiliki tugas dan tanggung jawab melakukan *booking transport* tamu, memberikan informasi sekitar hotel, membantu tamu merekomendasikan activities di luar hotel, dan juga memberikan informasi seputar hotel.

Penanganan barang tamu adalah suatu proses yang sangat penting dalam *industry* perhotelan dan layanan pelanggan khususnya di The Apurva Kempinski Bali. Ini melibatkan berbagai aspek yang berkaitan dengan penyimpanan, keamanan, dan kenyamanan barang-barang yang dimiliki oleh tamu hotel. Dan secara keseluruhan penanganan barang tamu merupakan bagian integral dari pengalaman menginap yang baik di hotel. Dengan memastikan kerahasiaan, dan kenyamanan barang-barang tamu, hotel dapat menciptakan lingkungan yang positif dan memuaskan bagi para tamu

Pekerjaan yang dibebankan ke *Concierge* tidak hanya sebatas pada service hotel, tetapi seorang *Concierge* harus juga memahami dan mempunyai pengetahuan yang luas berkenaan dengan hotel dan area diluar hotel.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan di bahas dalam laporan tugas akhir ini adalah:

1. Bagaimanakah penanganan barang tamu saat *Check in* oleh *Concierge* di The Apurva Kempinski Bali ?
2. Apa kendala yang dihadapi *Concierge* dalam menangani barang tamu di The Apurva Kempinski Bali dan bagaimana solusinya ?

C. Tujuan dan kegunaan Penulisan

Berdasarkan dengan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka tujuan yang ingin diraih dari penulisan tugas akhir yakni sebagai berikut :

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk menjelaskan penanganan barang tamu saat *Check in* oleh *Concierge* di The Apurva Kempinski Bali
- b. Untuk mengetahui Kendala yang dihadapi *Concierge* dalam menangani barang tamu di The Apurva Kempinski Bali dan mengetahui solusinya.

2. Kegunaan Penulisan

- a. Bagi Mahasiswa

Penulisan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Diploma III, Program Studi Perhotelan, pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali. Dan sebagai sarana untuk menambah wawasan pada bidang *Front Office* khususnya *Concierge* dan mengembangkan sikap Percaya diri, dan Bertanggung jawab.

- b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat menjadi referensi dan tambahan informasi yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya dan dapat menambah buku-buku di Perpustakaan Politeknik Negeri Bali pada Jurusan Pariwisata.

- c. Bagi Perusahaan

Penulisan Tugas Akhir ini diharapkan menjadi pertimbangan dari pihak Hotel dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan khususnya pada *Concierge*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode Teknik Pengumpulan Data

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini digunakan beberapa metode agar mendapatkan data yang akurat diantaranya :

a. Metode Observasi

Metode Observasi merupakan pengambilan data dengan melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian, yaitu dengan mengobservasi kinerja *Concierge* di The Apurva Kempinski Bali.

b. Metode Wawancara

Metode Wawancara merupakan metode pengumpulan yang dilakukan dengan cara bertanya dan menjawab, yaitu dengan melakukan tanya jawab kepada *Chief Concierge*, *Assistant Chief Concierge*, dan *Staff Concierge*.

c. Metode Kepustakaan

Metode Kepustakaan merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca dan merangkum artikel yang berkaitan dengan *Front Office* dan *Concierge*.

2. Metode dan Teknis Analisis Data

Metode dan teknik analisis data yang akan digunakan dalam menulis Tugas Akhir ini adalah analisis deskriptif dan menggunakan hasil pengumpulan data yang didapatkan langsung di The Apurva Kempinski Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Tugas Akhir ini menggunakan metode Formal dan Informal dalam penyajian hasil analisis. Metode Formal yaitu dengan menyajikan hasil analisis data menggunakan gambar, lambang, diagram dan suatu pola, sedangkan metode Informal yaitu penyajian data analisis dengan menggunakan kata-kata yang biasa, yang sangat mudah dipahami

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

1. Penanganan Barang Tamu Oleh *Concierge* di The Apurva Kempinski Bali dilakukan dengan melalui tiga tahapan, yakni sebagai berikut:
 - a. Tahap persiapan, yakni terdiri atas persiapan diri dan persiapan operasional. Persiapan diri dimulai dari kegiatan absensi kehadiran, memperhatikan *general cleanliness* dan *personal grooming* sesuai dengan Standar Operasional Prosedur. Persiapan operasional dimulai dari pembersihan area kerja, persiapan peralatan kerja yang akan digunakan.
 - b. Tahap pelaksanaan, yakni dimulai dari penerimaan barang bawaan tamu, meletakkan barang tamu di ruang atau tempat penyimpanan, pengantaran barang tamu ke kamar setelah kamar ready, dan koordinasi dengan staf hotel untuk memastikan barang yang dikirim tepat waktu.
 - c. Tahap akhir, yakni membersihkan kembali area kerja, mengembalikan seluruh alat kerja yang digunakan pada tempatnya dan mengecek sekali lagi area kerja apakah sudah bersih dan rapi agar dapat ditinggalkan.
2. Kendala yang dihadapi dalam penanganan barang tamu oleh *Concierge* di The Apurva Kempinski Bali, meliputi: Barang rusak sehingga menimbulkan tamu complain, jumlah tamu yang banyak yang membuat pekerjaan menjadi lebih beresiko terjadinya complain, permintaan khusus tamu dan juga Bahasa tamu yang beragam yang menjadi tantangan *Concierge* dalam bekerja

B. Saran

Berdasarkan pengalaman penulis melaksanakan praktik kerja lapangan di The Apurva Kempinski Bali, Penanganan Barang Tamu *Check in* Oleh *Concierge* sudah berjalan dengan baik dan sudah sesuai dengan prosedur yang ada. Tetapi ada beberapa hal yang harus ditingkatkan untuk menjaga kinerja pelayanan di The Apurva Kempinski Bali :

1. *Concierge* harus lebih berhati hati ketika membawa barang tamu agar tidak terjadi complain yang besar. Dan juga harus lebih teliti mengecek barang tamu apakah sudah benar jumlahnya sesuai pada tag.
2. Dalam penataan barang juga harus diperhatikan seperti menaruh barang tidak terlalu dekat agar tidak sering terjadi barang tertukar maupun barang ketinggalan dan lupa terkirim.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2004). *Resepsionis Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Bagyono. 2012. *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta
- Endar Sri (1996). *TA: DESAIN HOTEL GRAND CIBADAK DENGAN PENERAPAN LANGGAM ARSITEKTUR CHINA* (Doctoral dissertation, Institut Teknologi Nasional).
- Maiziva, D. R., & Sulistyani, A. (2017). *Peranan Receptionist Pada Front Office Departement Hotel Grand Zuri Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Nugraha, M. F. (2018). *Service Excelent Concierge Section dalam Menunjang Kepuasan Tamu di Hotel De Paviljoen Bandung*.
- Noviardy, A., & Aprillia, E. N. (2019). *Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Receptionist Dalam Menangani Tamu Check-in Di Azza Hotel Palembang*. In *Prosiding Seminar Hasil Penelitian Vokasi (Semhavok)* (Vol. 1, No. 1, pp. 38-45).
- Nurhayati, N., & Rinjani, D. (2021). *Strategi Front Office Dalam Meningkatkan Pelayanan Saat Pandemi Covid-19 Di Hotel Candra Dewi Yogyakarta*. *Jurnal Nusantara*, 4(1).
- Nur, F. (2022). *TA: PERANAN HOD FRONT OFFICE DALAM MENGATASI KOMPLAIN DI EMERSIA MALIOBORO HOTEL* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Lampung).
- Putri, E. D. H. (2018). *Pengantar akomodasi dan restoran*. Deepublish.
- Pratiwi, A., & Taufiq, R. (2021). *Peranan Concierge Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Tamu Di Santika Premiere Dyandra Hotel Medan*. *eProceedings of Applied Science*, 7(4).
- Sihite, Richard. 2000. *Hotel Management: Pengelolaan Hotel*. Surabaya: SIC
- Sambodo, Agus dan Bagyono. 2006. *Dasar – Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: Andi
- Saputro, M. (2014). *Tugas Dan Tanggungjawab Concierge Dalam Melayani Tamu Untukmeningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Hotel Lor In Surakarta Tugas Dan*

Tanggungjawab *Concierge* Dalam Melayani Tamu Untukmeningkatkan
Kepuasan Pelanggan Di Hotel Lor In Surakarta.

Wardana, I., Astuti, N. W. W., & Suja, I. K. (2022). *Penanganan Barang Barang
Bawaan Tamu Saat Check in oleh Bellman di The Apurva Kempinski
Bali* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).

Yolanda, Erika. 2017. "Meningkatkan Hasil Belajar Front Office Materi Penanganan
Check-in Tamu Individu Melalui Model Role Playing". *Jurnal Penelitian
Tindakan dan Pendidikan* 3(1), 19-27.