

TUGAS AKHIR

PENANGANAN BARANG TAMU OLEH *BELLMAN* PADA SAAT *CHECK –IN* DI MAYA SANUR RESORT AND SPA



POLITEKNIK NEGERI BALI

Gede Arya Gunanda

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

TUGAS AKHIR

PENANGANAN BARANG TAMU OLEH *BELLMAN* PADA SAAT *CHECK –IN* DI MAYA SANUR RESORT AND SPA



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Gede Arya Gunanda
NIM 2015823086**

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

**PENANGANAN BARANG TAMU OLEH *BELLMAN*
PADA SAAT *CHECK – IN*
DI MAYA SANUR RESORT AND SPA**

Oleh
Gede Arya Gunanda
NIM 2015823086

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

Disetujui Oleh

Pembimbing I,



Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd.
NIP. 198912252022032007

Pembimbing II,



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

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 di bawah ini

Nama : Gede Arya Gunanda

NIM : 2015823086

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Priwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN BARANG TAMU OLEH *BELLMAN*
PADA SAAT *CHECK – IN*
DI MAYA SANUR RESORT AND SPA”**

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, 14 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Nama : Gede Arya Gunanda

NIM : 2015823086

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 TAMU OLEH BELLMAN PADA SAAT CHECK – IN* DI MAYA SANUR RESORT AND SPA ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menjelaskan penanganan barang bawaan tamu pada saat *check – in* di Maya Sanur Resort and Spa.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi 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 telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan 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 untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
5. Ibu Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Ibu Dr. Dra. Ni Gst Nym. Suci Murni, M.Par selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak I Gede Budirastu selaku Front Office Manager di Maya Sanur Resort and Spa yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Maya Sanur Resort and Spa untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak Kadek Agus Dessy Ambara Sastra selaku Training Manager di Maya Sanur Resort and Spa yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Maya Sanur Resort and Spa untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak I Wayan Pariatha selaku Senior Bellman di Maya Sanur Resort and Spa yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Maya Sanur Resort and Spa untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
10. Seluruh staff Maya Sanur Resort and Spa yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
11. Bapak I Made Sudiarta dan Ibu Ni Luh Suastini, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

12. Teman-teman di 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 ketidak sempurnaan. 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, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	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.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulis.....	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Klasifikasi Hotel.....	9
B. Front Office	13
1. Pengertian Front Office	13
2. Pengertian Bellman.....	13
3. Pengertian Check – in.....	14
C. Tamu	15
1. Pengertian tamu	15
2. Jenis – jenis tamu	15
D. Barang tamu (<i>luggage</i>)	17
1. Pengertian barang tamu.....	17
2. Jenis – jenis barang tamu	17

E. Penanganan	18
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	19
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan Hotel	19
1. Lokasi Perusahaan / Hotel	19
2. Sejarah Perusahaan / Hotel	19
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan / Hotel.....	20
1. Bidang Usaha Perusahaan / Hotel.....	20
2. Fasilitas Perusahaan / Hotel.....	21
3. Fasilitas Lainnya	24
4. Struktur Organisasi Perusahaan / Hotel	25
BAB IV PEMBAHASAN.....	36
A. Penanganan Barang Tamu Oleh <i>Bellman</i> Pada Saat <i>Check – in</i> di Maya Sanur Resort and Spa	36
1. Tahap awal pelaksanaan.....	36
2. Tahap pelaksanaan penanganan barang tamu oleh <i>bellman</i> pada saat <i>check – in</i> di Maya Sanur Resort and Spa.....	53
3. Tahap Akhir Pelaksanaan	60
B. Kendala yang dihadapi <i>bellman</i> saat menangani barang tamu pada saat <i>check – in</i> dan cara mengatasinya.	60
BAB V PENUTUP	63
A. Simpulan.....	63
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN.....	

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Logo Maya Sanur Resort and Spa.....	19
Gambar 3.2 Struktur organisasi Front Office Department.....	25
Gambar 4.1 <i>Uniform belldesk</i>	37
Gambar 4.2 <i>Area belldesk</i>	38
Gambar 4.3 <i>Lobby area</i>	39
Gambar 4.4 <i>Departure guest list</i>	40
Gambar 4.5 <i>Arrival guest list</i>	41
Gambar 4.6 <i>Daily summary</i>	42
Gambar 4.7 <i>In – house guest list</i>	43
Gambar 4.8 <i>Oshibori</i>	44
Gambar 4.9 <i>Handy talkie (HT)</i>	45
Gambar 4.10 <i>Perlengkapan area belldesk</i>	46
Gambar 4.11 <i>Luggage tag</i>	47
Gambar 4.12 <i>Bellboy errand card</i>	48
Gambar 4.13 <i>valet tag/valet parking</i>	49
Gambar 4.14 <i>Trolley bellman</i>	50
Gambar 4.15 <i>Luggage strore</i>	51
Gambar 4.16 <i>Gallery</i>	52
Gambar 4.17 <i>Pemberian luggage tag</i>	56
Gambar 4.18 <i>Menata barang tamu ke trolley</i>	57
Gambar 4.19 <i>Proses pengiriman barang tamu</i>	58
Gambar 4.20 <i>Penataan luggage di luggage rack</i>	59
Gambar 4.21 <i>Akses jalan menuju kamar HOPS</i>	62

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3.1 Jenis – jenis kamar	22
Tabel 3.2 Jenis – Jenis restaurant	23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Struktur Organisasi Maya Sanur Resort and Spa

Lampiran 2. Persiapan lain di *belldesk*

Lampiran 3. Kegiatan *belldesk*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata adalah perjalanan wisata yang dilakukan dari suatu tempat ke tempat lainnya untuk menghasilkan pengalaman. Adapun tujuan dari berwisata antara lain ingin melepaskan ketegangan dari rutinitas pekerjaan ataupun rutinitas belajar, keinginan mengunjungi tempat-tempat baru, wisata rohani, berbisnis, wisata alam atau hanya sekedar jalan-jalan saja. Pariwisata di dunia saat ini sangat mengedepankan wisata alam, keanekaragaman budaya ataupun tradisi, sangat penting bagi generasi penerus bangsa untuk terus mengembangkan hal tersebut. Hal ini dikarenakan Pariwisata adalah sektor yang dianggap menguntungkan bagi masyarakat dan berpotensi untuk dikembangkan menjadi salah satu aset untuk digunakan menjadi salah satu sumber penghasilan bagi bangsa dan negara.

Saat ini, seluruh negara di dunia berlomba – lomba mengedepankan dan mengembangkan sektor pariwisata agar lebih menarik untuk dikunjungi. Dengan adanya sektor pariwisata, hal ini dapat meningkatkan devisa negara dan memperluas lapangan kerja, yang nantinya dapat memicu pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Indonesia merupakan negara yang mempunyai daya tarik wisata yang cukup banyak, dimana salah satu daerah yang memiliki daya tarik itu adalah Bali. Bali merupakan pulau yang sangat terkenal di dunia sebagai destinasi wisata yang indah dengan keanekaragaman budaya, adat istiadat, keramah – tamahan penduduk

lokal dan juga keindahan alam yang sangat memanjakan mata, sehingga mengundang wisatawan untuk mengunjungi Bali

Seiring berjalannya waktu, perkembangan pariwisata di Bali menjadi semakin pesat. Namun hal ini perlu diimbangi dengan akomodasi serta sarana dan prasarana yang memadai, agar para wisatawan dapat lebih mudah mengakses destinasi wisata untuk mendukung perkembangan pariwisata. Peran akomodasi sangat penting untuk wisatawan yang datang, sebagai tempat menginap bagi wisatawan yang berlibur. Salah satu akomodasi yang sangat diminati yaitu hotel. Hotel adalah salah satu akomodasi yang memiliki jasa untuk menginap, memiliki pelayanan makanan dan minuman serta memiliki fasilitas pendukung seperti *laundry*. Maka dari itu, setiap hotel berusaha memberikan pelayanan terbaik untuk membuat wisatawan nyaman dan aman dalam berkunjung ke Bali.

Maya Sanur Resort and Spa merupakan salah satu hotel bintang lima di Bali. Maya Sanur Resort and Spa terletak di Jl. Danau Tamblingan No.89M, Sanur, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali 80228. *Resort* mewah yang dibangun di tepi Pantai Sanur memiliki waktu tempuh dari ke Bandara Ngurah Rai kurang lebih 23 menit dengan jarak tempuh 15 km.

Maya Sanur Resort and Spa dipimpin oleh seorang *General Manager* dan pimpinan-pimpinan dari masing – masing departemen yang ada. Adapun departemen penunjang yang terdapat di Maya Sanur Resort and Spa yaitu *Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department,*

dan *Engineering Department* yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing – masing.

Front Office Department adalah departemen di sebuah hotel yang berada di bagian paling depan dan bertanggung jawab terhadap segala proses pemesanan kamar, baik saat proses *check – in* maupun *check – out*. Selain itu *Front Office* merupakan departemen yang bisa dikatakan sebuah kunci dari hotel tersebut karena menjadi *first impression* dan *last impression* tamu dari sebuah hotel, oleh karena itu mereka yang bertugas di bagian ini harus bisa memperlakukan tamu dengan baik dan harus mengetahui segala informasi yang ada di hotel. *Front Office* di Maya Sanur Resort and Spa dibagi menjadi lima *section* yaitu, *Front Desk Attendant* (FDA), *Guest Relation Officer* (GRO), *Bell Desk*, *Operator* dan *Reservation*.

Bell Desk merupakan salah satu bagian dari *Front Office* yang merupakan petugas pelayanan barang bawaan tamu serta tugas lainnya pada saat tamu melakukan *check – in* , *room change*, dan *check – out*. *Bell Desk* di Maya Sanur Resort and Spa memiliki tugas sebagai penyambut tamu yang baru tiba di *lobby*, membukakan pintu mobil tamu yang datang atau pergi, membantu membawa barang bawaan tamu, memberikan tanda atau *luggage tag* di setiap barang bawaan tamu agar tidak tertukar, memastikan tidak ada kendaraan yang terparkir di area *lobby* hotel dan membantu memarkirkan mobil tamu di area parkir yang telah disediakan atau *valet service*. . Selain mengirim barang bawaan tamu, *bellman* di Maya Sanur Resort and Spa juga bertugas menyediakan *transport* untuk tamu yang datang atau *check – in* dan tamu yang akan pergi atau *check – out*. Seorang *bellman* juga harus memiliki ketrampilan dan juga *skill* dalam bekerja, salah satunya

bellman harus bisa mengatur barang bawaan tamu agar tidak rusak, dengan cara mengatur barang bawaan tamu yang bermuatan lebih banyak atau besar diletakkan pada posisi paling bawah, dan barang yang ringan, mudah pecah dan kecil diletakkan diposisi atas. Setiap tamu yang datang atau *check – in*, barang bawaan tamu akan ditangani oleh *bellman*. Saat mengirim barang bawaan tamu ke kamar diharuskan untuk menggunakan *trolley* agar sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tentang “Penanganan Barang Tamu Oleh Bellman Pada Saat *Check – in* di Maya Sanur Resort and Spa”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah penanganan barang tamu oleh *bellman* pada saat tamu *check – in* di Maya Sanur Resort and Spa?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi dan bagaimana cara mengatasi kendala tersebut dalam menangani barang tamu oleh *bellman* pada saat tamu *check – in* di Maya Sanur Resort and Spa?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulis

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan penulisan

- a. Untuk mengetahui prosedur penanganan barang tamu oleh *bellman* pada saat *check – in* di Maya Sanur Resort and Spa.
- b. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh *bellman* dalam menangani barang tamu pada saat *check – in* di Maya Sanur Resort and Spa.

2. Kegunaan Penulisan

- a. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penulisan ini diharapkan dapat berguna sebagai media informasi tambahan dan tambahan referensi bahan bacaan di perpustakaan bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dalam bidang pariwisata serta sebagai sumber landasan, bahan referensi, dan informasi bagi dosen dan mahasiswa Politeknik Negeri Bali mengenai keadaan industri perhotelan.

- b. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi Diploma III pada Jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan di Politeknik Negeri Bali Jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan serta untuk mempraktikkan dan membandingkan teori yang telah didapat di kampus dengan pengalaman yang didapat di lapangan atau industri.

c. Bagi Perusahaan

Hasil penulisan ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Maya Sanur Resort and Spa dan diharapkan dapat meningkatkan kualitas kerja karyawan khususnya pada bagian *bellman* untuk lebih baik kedepannya.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode observasi

Metode observasi adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara pengamatan secara langsung ataupun pengamatan partisipatif dalam arti lain yaitu ikut aktif dalam kegiatan tersebut dalam penanganan barang tamu oleh *bellman* pada saat *check – in*.

b. Metode Wawancara

Metode Wawancara adalah cara pengumpulan data dengan melakukan wawancara serta tanya jawab langsung mengenai bagaimana penanganan barang tamu oleh *bellman* pada saat *check – in* di Maya Sanur Resort and Spa kepada Human Resource Department, Front Office Manager, Assistant Front Office Manager, Duty Manager, Supervisor Manager, Bell Captain serta Staff *bellman*

c. Metode Kepustakaan

Metode Kepustakaan adalah Teknik pengumpulan data dengan melakukan pencarian terhadap berbagai buku literatur atau referensi serta berkaitan dengan

bidang *front office* serta terkait penanganan barang tamu pada saat *check – in* oleh *bellman*.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu analisis deskriptif, metode menganalisis, menggambarkan, meringkas berbagai kondisi dan menguraikan data secara detail dan disesuaikan dengan orang yang kompeten, dengan apa adanya yang berkaitan dengan penanganan barang tamu oleh *bellman* pada saat *check – in*.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah metode formal dan informal. Dalam metode formal data akan disampaikan dengan kaidah, aturan atau suatu pola dalam bahasa seperti rumus, bagan/diagram, tabel dan gambar. Sedangkan dalam metode informal, data akan disampaikan dengan menggunakan kata – kata biasa yang mudah dipahami dan dimengerti dalam menjelaskan penanganan barang tamu oleh *bellman* pada saat *check – in*.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai penanganan barang bawaan tamu pada saat *check-in* oleh *bellman* di Maya Sanur Resort and Spa, maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan barang bawaan tamu pada saat *check-in* oleh *bellman* di Maya Sanur Resort and Spa meliputi beberapa tahapan, yaitu :
 - a. Tahap awal diantaranya tahap persiapan diri dan tahap persiapan kegiatan di tempat kerja
 - b. Tahap pelaksanaan kegiatan diantaranya berpenampilan sesuai dengan *Standar Operational Procedure* (SOP), penyambutan tamu yang baru tiba di hotel, menurunkan barang bawaan tamu dari mobil, mengkonfirmasi nama reservasi tamu, arahkan tamu ke *lobby*, memasang *luggage tag* pada barang tamu dan proses pengiriman barang tamu ke kamar
2. kendala yang dihadapi oleh *bellman* dalam menangani barang tamu pada saat *check – in* serta cara mengatasinya meliputi :
 - a. Terbatasnya jumlah *trolley* yang ada mengakibatkan keterlambatan dalam pengiriman barang tamu yang *check – in* dapat diatasi dengan menambah jumlah *trolley* yang dapat membantu memperlancar operasional kerja *bellman*.
 - b. Beratnya medan dalam pengiriman barang tamu, terutama pada saat pengiriman barang tamu *check – in* ke kamar *Heavenly Ocean Pool Suite* yang terpisah

dengan bangunan utama hotel. Dapat diatasi dengan memperbaiki atau merenovasi anak tangga serta dapat meminta bantuan staf department lain jika ada yang melewati akses tersebut.

B. Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mengoptimalkan tugas dan tanggung jawab staf *bellman* di Maya Sanur Resort and Spa dalam menangani barang bawaan tamu pada saat *check-in*, maka ada beberapa hal yang dapat penulis sarankan antara lain: menambah jumlah peralatan berupa *trolley* yang dapat mempermudah *bellboy* dalam mengirimkan barang ke kamar tamu agar pada saat jam – jam ramai staf *bellman* dapat bekerja dengan optimal dan tidak menunggu datangnya *trolley* yang masih dipergunakan, serta tamu yang request untuk *collecting the luggage* tidak menunggu lama. Kemudian untuk akses jalan menuju tipe kamar *Heaveanly Ocean Pool Suite* bisa ditambahkan papan yang sejajar agar dapat diakses *trolley*. Selain hal tersebut dapat menambah jumlah staf *bellboy* yang berjaga di *belldesk* baik dengan merekrut *daily worker* maupun *trainee*, sehingga mampu mengurangi beban kerja *bellboy* yang juga memiliki tugas tambahan sebagai *driver*.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono, 2014. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Chair, I. M., dan Pramudia, H. 2017. *Hotel Room Division Management*. Depok: Kencana.
- Estikowati , Alvianna, S., et al. 2022. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Uwais Inspi rasi Indonesia
- Ginanda, M. A. 2017. *LKP: Rancang Bangun Aplikasi Check-In dan Billing pada Hotel Sahid Surabaya* (Doctoral dissertation, Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya).
- Mahendra, I. G. A. 2022. Implementasi standar operasional prosedur dalam menangani tamu check in dan check out di the trans resort bali: Implementation of standard operating procedures in handling guests check in and check out at the trans resort bali. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 1(11), 3054-3070.
- 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*. Politeknik Negeri Bali
- Putri, E. D. H. 2018. *Pengantar akomodasi dan restoran*. Deepublish.
- Sambodo, A. 2020. *Kantor Depan Hotel*. Nas Media Pustaka.
- Saputro, R. A. 2019. *Pengaruh Front Office, Housekeeping Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Volume Penjualan Kamar Di Hotel Swiss-Belinn Manyar Surabaya* (Doctoral Dissertation, STIE Mahardhika Surabaya).
- Tamu (Def.2). 2016. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. Diakses melalui <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/tamu>, 07 Juli 2023.
- Utama, I. W. M. D., 2017. *Prosedur Penanganan Check-in dan Check-out Group Guest Oleh Bellman Section Pada Four Points By Sheraton Bali Kuta*. Politeknik Negeri Bali.
- Wibawa. I. G. A. S., 2021. *Prosedur Penanganan Tamu Chcek –in dan Check – out Oleh Bellman Section di Hotel Como Uma Cangu*. Politeknik Negeri Bali
- Yunantha, I. M. J. 2022. Penerapan CHSE Dalam Pelayanan Bellman Di Jumana Bali Ungasan Resort. *Journal of Hospitality Accommodation Management (JHAM)*, 1(2), 94-100.

Yasa, M. D. M., 2022. *Prosedur Penanganan Barang Bawaan Tamu Grup Di The Ritz – Carlton, Bali*. Politeknik Negeri Bali