

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU FIT
OLEH BELLMAN DI HOTEL STHALA UBUD BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Komang Adi Nata

**JURUSAN PRIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU FIT OLEH BELLMANDI HOTEL STHALA UBUD BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
I Komang Adi Nata
NIM 2015823057**

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU FIT
OLEH BELLMAN
DI HOTEL STHALA UBUD BALI**

Oleh
I Komang Adi Nata
NIM 2015823057

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

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,

Dra. Ida Ayu Kade Werdika Damayanti, M. Par.
NIP 196405011990112001

Pembimbing II,

Indah Utami Chaerunnisah, M. Hum
NIP 199511062022032010



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 Komang Adi Nata

NIM : 2015823057

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**"PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU FIT OLEH BELLMAN
DI HOTEL STHALA UBUD 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, 22 Agustus 2023
Yang membuat pernyataan,



Nama : I Komang Adi Nata

NIM : 2015823057

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 BAWAAN TAMU FIT OLEH BELLMAN

DI HOTEL STHALA UBUD BALI ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan Barang Bawaan Tamu Di Hotel Sthala Ubud, Bali.

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 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 Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SSt.Par., M.Par. selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus Pembimbing pertama penulis yang

telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Dra. Ida Ayu Kade Werdika Damayanti, M. Par. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Indah Utami Chaerunnisah, S.S., M. Hum. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak I Ketut Lasta Arimbawa selaku General Manager di Hotel Sthala Ubud, Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Sthala Ubud, Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Ibu Linda Oktariani selaku Training Manager di Hotel Sthala Ubud, Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Sthala Ubud, Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak I Wayan Gede Adi Pramana selaku *Assistance Front Office* department di Sthala Ubud Bali, Bali yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
10. Bapak A.A Bagus Wirsana Putra selaku *supervisor Front Office Department* di Hotel Sthala Ubud Bali, Bali yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.

11. Bapak I Wayan Andi selaku motivator di Sthala Ubud, Bali yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
12. Seluruh staf Sthala Ubud, Bali yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
13. Bapak I Made Karsa dan Ibu Ni Kadek Parmini selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
14. 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 ketidaksempurnaan. 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.

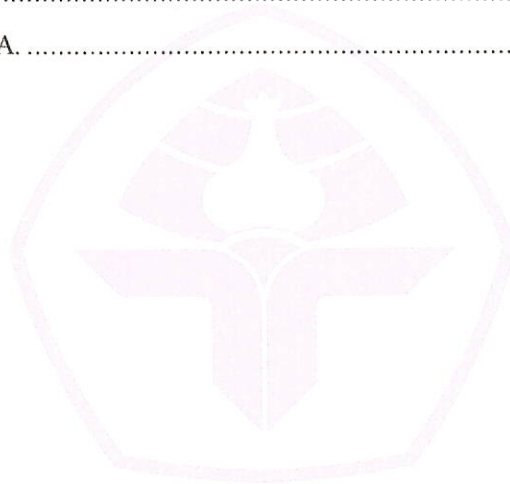
Badung, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulisan.....	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Hotel.....	8
B. Front Office.....	13
C. Bellman.....	14
D. Tamu.....	16
E. Check-In.....	18
F. Check-Out	19
G. Barang Bawaan Tamu	20
H. Standar Operasional Prosedur (SOP).....	23
I. Prosedur Handling Laguge Assistance Pada Hotel	24
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	25
A. Lokasi dan Sejarah Sthala A Tribute Portfolio Hotel Ubud Bali	25
1. Lokasi Sthala A, Tribute Portfolio Hotel Ubud Bali.	25
2. Sejarah dan Logo Sthala A, Tribute Portfolio Hotel Ubud Bali	26
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel.	27
1. Bidang Usaha.....	27
2. Fasilitas Hotel	28
C. Struktur Organisasi Front Office Pada Sthala Hotel Ubud Bali	32

BAB IV PEMBAHASAN.....	38
A. Penanganan Barang Bawaan Tamu Oleh Bellman Di Sthala Ubud, Bali	38
1. Tahap Persiapan.....	38
2. Tahap Pelaksanaan.....	42
3. Tahap Akhir.....	49
B. Kendala Yang Dihadapi Bellman Saat Penanganan Barang Bawaan Tamu	50
BAB V PENUTUP	52
A. Kesimpulan.....	52
B. Saran.....	53
LAMPIRAN	55
DAFTAR PUSTAKA	57



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Dan Fasilitas Kamar Hotel.....	28
Tabel 3.2 Fasilitas Penjualan Makan Dan Minuman.	30
Tabel 3.3 Meeting Room.....	30
Tabel 3.4 Layanan Spa.....	31



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Lokasi Sthala A, Tribute Portfolio Hotel Ubud Bali.	25
Gambar 3.2 Logo Sthala A, Tribute Portfolio Hotel Ubud Bali.	27
Gambar 3.3 Struktur Organisasi	32
Gambar 4.1 Grooming Bellman	39
Gambar 4.2 Persiapan Welcome Drink.....	41
Gambar 4.3 Log Book.....	42
Gambar 4.4 Lobby Area.....	44
Gambar 4.5 Luggage Tag.....	45
Gambar 4.6 Penanganan Luggage Tamu	47
Gambar 4.7 Trolley	49
Gambar 4.8 Update Data Tamu.....	50

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu Negara yang memiliki jumlah penduduk sebanyak 276.639.440 jiwa serta, yang terdiri atas berbagai suku, Bahasa, Ras dan Agama yang mendiami berbagai pulau di Indonesia, salah satunya pulau Bali. Pulau Bali merupakan sebuah pulau yang memiliki daya tarik karena keindahan alamnya, kebudayaannya seperti tradisi yang dilaksanakan secara turun-temurun.

Dengan kebudayaan daerah yang dimiliki Pulau Bali hal tersebut menjadi pondasi utama pariwisata Bali. Pesatnya perkembangan pariwisata sebagai sektor ekonomi yang semakin maju telah melahirkan berbagai perusahaan yang mampu memenuhi setiap kebutuhan masyarakat dalam menunjang kesejahteraan hidup masyarakatnya salah satu Industri yang menunjang kesejahteraan masyarakat adalah industri Perhotelan.

Hotel termasuk usaha bisnis yang mengedepankan penjualan jasa, dan dapat diartikan sebagai sebuah bangunan perusahaan atau usaha yang menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta fasilitas lainnya. Sebagai industri yang bergerak dibidang pelayanan, hotel berusaha untuk memenuhi segala kebutuhan dan menciptakan kepuasan tamu dengan menerapkan pelayanan yang baik serta efisien kepada konsumen sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan pada sebuah hotel.

Salah satu hotel yang menerapkan pelayanan yang memuaskan tamu adalah Hotel Sthala A, Tribute Portfolio Ubud Bali yang menjadi salah satu hotel bintang lima yang terletak di kawasan Ubud, Bali. Hotel ini berdiri pada tahun 2016 untuk mengelola sebuah hotel dan memberikan pengalaman yang terbaik untuk tamu, dibutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang memiliki potensi yang mumpuni dibidang perhotelan dimana hal ini memiliki peranan penting dalam kelancaran operasional hotel. Terdapat beberapa departemen di Hotel Sthala A, Tribute Portfolio, Ubud Bali yang berperan di bidangnya masing-masing, yaitu: *Front Office, Housekeeping, Sales & Marketing, F&B departemen, Spa, dan Human Resource Departement*.

Front Office merupakan salah satu departement penting bagi sebuah hotel sebab menjadi *first impression* hotel bagi tamu yang selanjutnya akan menentukan citra hotel. *Front Office* merupakan pusat informasi mengenai fasilitas yang dimiliki dan segala kegiatan tamu, seperti penanganan proses *chek-in, check-out*, dan pindah kamar serta penanganan transportasi tamu hingga keluhan tamu. Pada hotel Sthala A, Tribute Portfolio Hotel, Ubud Bali membagi *department Front Office* menjadi beberapa *section* yaitu: *Front Desk, Guest Service Agent*, dan Reservasi.

Bellboy merupakan *section* yang memiliki tugas dalam penangan awal tamu memasuki area *lobby*, yang dimana memiliki tugas dalam menyambut tamu, menangani barang bawaan tamu, menyajikan *welcome drink* kepada tamu serta mengantarkan tamu menuju kamar dan menjelaskan fasilitas hotel dan kamar hotel. Untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu seperti menangani barang bawaan tamu, seorang *Bellman* harus memahami betul situasi dan kondisi yang terjadi

pada area *lobby* hotel dan diperlukan kerja sama tim yang baik agar penanganan barang tamu berjalan dengan baik dan tidak membutuhkan waktu yang lama.

Dalam menjalankan operasionalnya Sthala A, Tribute Portfolio Ubud, Bali memiliki Standar Operasional yang diterapkan pada setiap *associate* sehingga tamu atau pengunjung hotel yang datang dapat merasakan keramah tamahan dan kenyamanan sesuai dengan ekspektasi dari tamu yang menginap, sehingga mereka merasakan bahwa sedang berada pada rumah mereka sendiri. Standar yang diterapkan pada Hotel Sthala A, Tribute Portfolio Ubud, Bali disebut B S A atau bisa disebut dengan *Brand Standard Audit*. B S A adalah suatu patokan atau sebuah SOP (*Standar Operational Prosedur*) pada hotel yang harus dijalankan dan dilaksanakan oleh seluruh *staff* hotel, agar tamu yang menginap dapat merasakan pelayanan yang baik sesuai dengan pedoman dari *Brand Standar Audit* (B S A). Ketika menangani barang bawaan tamu individu biasanya seorang *bellman* tidak mengalami kesulitan dalam menanganinya dikarenakan jumlahnya yang tergolong sedikit, tetapi berbeda dengan penanganan barang bawaan tamu grup yang memiliki jumlah lebih banyak dibandingkan dengan tamu individu, ketika mengalami keterlambatan. Hal tersebut masih bisa dikatakan wajar karena perbedaan jumlah barang yang ditangani, namun berbeda dengan penanganan barang bawaan tamu FIT yang memiliki jumlah tamu sedikit, maka penanganannya dapat dilakukan dengan cepat. Namun hal tersebut tidak selamanya berjalan dengan baik dan lancar, pada suatu waktu bisa saja terjadi keterlambatan dari seorang *bellman* ketika menangani barang bawaan tamu FIT, karena jumlah tamu yang

check-in banyak dalam waktu yang bersamaan dapat menyebabkan keterlambatan penanganan barang bawaan tamu dari pihak *bellman* yang menyebabkan *complain*.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk membahas bagaimana penanganan barang tamu individu dengan judul: “ **PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU FIT OLEH BELLMAN DI HOTEL STHALA UBUD, BALI**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan barang bawaan tamu FIT di hotel Sthala Ubud Bali oleh *Bellman*?
2. Kendala apa sajakah yang dihadapi oleh seorang *Bellman* dalam penanganan barang bawaan tamu FIT dan bagaimana cara penanganannya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

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

1) Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- 1) Untuk mengetahui bagaimana penanganan barang bawaan tamu FIT oleh *Bellman* di Hotel Sthala Ubud, Bali.

- 2) Untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh seorang *Bellman* dalam menangani barang bawaan tamu FIT di Hotel Sthala Ubud, Bali dan cara menanganinya.

2) Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan ini antara lain:

a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan untuk menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam menangani barang bawaan tamu FIT oleh *Bellman*.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam penyusunan tugas akhir oleh mahasiswa Politeknik Negeri Bali Jurusan Pariwisata.

c. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam upaya penanganan barang bawaan tamu FIT oleh *Bellman*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

- a. Metode Observasi, yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengamati, memahami dan terlibat langsung dalam proses penanganan barang bawaan tamu FIT oleh *Bellman* di hotel Sthala Ubud, Bali.
- b. Metode Wawancara, yaitu metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab secara langsung kepada yang lebih ahli atau paham akan pekerjaan yang dilakukan. Seperti bertanya kepada Bapak I Wayan Gede Adi Pramana selaku *Manager Front Office* dan *supervisor* Bapak Anak Agung Gede Bagus Wirana Putra tentang penanganan barang bawaan tamu khususnya tamu FIT.
- c. Studi Kepustakaan, yaitu metode pengumpulan data dengan cara membaca literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas seperti: Buku, jurnal kepariwisataan, dan internet. Data dari studi literatur meliputi data konsep hotel, jeni-jenis hotel, pengertian *bellman*, serta penanganan barang bawaan tamu.

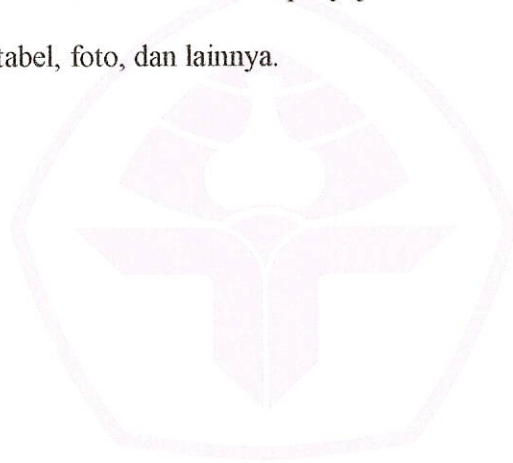
2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode yang penulis gunakan dalam penulisan laporan tugas akhir adalah metode analisis deskriptif dengan teknik pemaparan masalah tentang penanganan barang bawaan tamu FIT di Hotel Sthala A, Tribute Portfolio Ubud, Bali oleh *Bellman*.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah penggabungan antara metode formal dan informal sebagai berikut:

- a. Metode Informal adalah metode penyajian analisis data dengan uraian kata-kata biasa.
- b. Metode Formal adalah metode penyajian analisis data dengan tanda-tanda seperti tabel, foto, dan lainnya.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai Penanganan Barang Bawaan Tamu oleh *Bellman* pada Sthala A, Tribute Portfolio Hotel Ubud, Bali maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan *Luggage* Tamu *Check-in* dan *Check-out* oleh *Bellman* pada hotel Sthala Ubud, Bali terdiri dari beberapa tahap, yaitu:
 - a. Tahap persiapan meliputi: persiapan diri dan persiapan ditempat kerja, pada tahap persiapan diri dimulai dari saat memasuki hotel sampai selesai menggunakan perlengkapan kerja. Kemudian dilanjutkan dengan persiapan di areal kerja yang dimulai dari persiapan di areal *lobby*.
 - b. Tahap pelaksanaan penanganan barang bawaan tamu meliputi: Penanganan *Luggage Tamu Check-in* yang dimulai dari penyambutan tamu yang baru tiba di hotel, penanganan barang bawaan tamu selama registrasi ditempatkan pada *lobby* hotel, penanganan *luggage* tamu pindah kamar, penanganan tamu *check-out* yang dimulai dari mempersiapkan *trolley* dan langsung menuju ke kamar tamu untuk menangani barang bawaan tamu *check-out*, dilanjutkan dengan memasukkan barang bawaan tamu ke mobil dan mengucapkan salam perpisahan kepada tamu saat meninggalkan hotel.

2. Hambatan dan Cara Mengatasi

Kendala yang dihadapi oleh *Bellman* dalam melakukan Penanganan Luggage Tamu *Check-in* dan *Check-out* serta cara mengatasinya adalah:

- a. kurangnya jumlah staf *Bellman* yang ada di Sthala A, Tribute Portfolio Hotel Ubud, Bali dapat diatasi dengan melakukan penambahan tenaga kerja dengan cara mengecek jumlah tamu yang akan *check-in* dan *check-out* sehingga dapat dipastikan berapa jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan pada hari tersebut.
- b. kurangnya *management* waktu terhadap karyawan sehingga membuat jam istirahat menjadi berkurang dari yang telah disepakati.

Cara mengatasi hambatan diatas adalah dengan melakukan penambahan tenaga kecepatan kerja atau dengan merekrut tenaga kerja DW (Daily Worker) atau trainee, serta melakukan evaluasi terhadap manajemen waktu, agar seluruh staf dapat merasakan kenyamanan serta memberikan performa maksimal terhadap pekerjaan.

B. Saran

Untuk meningkatkan kualitas dan mengoptimalkan tugas dan tanggung jawab *Bellman* di Hotel Sthala A, Tribute Portfolio Ubud, Bali dalam menangani barang bawaan Tamu *Check-in*, dan *Check-out* oleh *Bellman* pada Hotel Sthala Ubud, Bali ada beberapa hal yang dapat penulis sarankan antara lain:

1. Untuk mengatasi hambatan diatas sebainya pihak manajemen hotel atau perusahaan membuat kebijakan tentang penambahan tenaga kerja pada hotel khususnya tenaga kerja *Bellman*. Dengan solusi penambahan tenaga kerja seperti

DW (*Daily Worker*) atau *trainee*, maka manajemen waktu dapat teratasi sehingga setiap staf atau tenaga kerja dapat memanfaatkan hak luangnya untuk istirahat sehingga tidak mengganggu pekerjaan serta dapat memaksimalkan seluruh pekerjaan.

2. Perlu dilakukan evaluasi mengenai kebijakan manajemen hotel terhadap waktu *break* atau istirahat, sehingga dapat memaksimalkan pekerjaan tanpa harus mengurangi waktu istirahat dari setiap *staff* ataupun *trainee* lainnya karena sangat beresiko apabila mengambil pekerjaan dengan konsentrasi yang kurang akibat waktu istirahat yang disingkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono (2006) dalam (Maiziva, 2017: 4). *Teori dan praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Dewi, N. K. M. U., Suja, I. K., & Arjana, I. (2022). *Penanganan Check In Layover oleh Front Desk Agent di Harris Hotel Kuta Tuban* (Doctoral dissertation, 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).
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann*. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1)
- 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.
- Nugrahani, P. A. M., Adi, I. A. S. P., & Darmaputra, P. G. E. (2022). *Menjaga Standar Kualitas Pelayanan Guest Service Agent Dengan PDCA Pada Masa New Normal: Studi Kasus Sebuah Hotel Di Uluwatu, Bali*. *Jurnal Bisnis Hospitality*, 11(2), 106-114.
- Namzi, M. N. (2017). *Peranan Receptionist Dalam Meningkatkan Pelayanan Tamu Pada Front Office Department Di Mataram Square Hotel* (Doctoral dissertation, Universitas Mataram).
- Noviantika, D., (2018). *Peran Seorang Guest Service (Gs) Pada Front Office Department Hotel Ciputra World Surabaya* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Prakoso. (2007). *Front Office Praktis*. Yogyakarta: Gava Media
- RAHMAN, A. (2018). *Implementasi Standar Operasional Prosedur Bellboy Dalam Menangani Barang Bawaan Tamu Di Hotel Sheraton Senggigi* (Doctoral dissertation, Universitas Mataram).
- Sambodo dan Bagyono. (2006). *Dasar – Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Wardana, I., Astuti, N. W. W., & Suja, I. K. (2022). *Penanganan Barang Bawaan Tamu Saat Check In Oleh Bellman di The Apurva Kempinski Bali* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Wachidyah, W. (2017). Front office department dan peranannya dalam layanan tamu hotel. *Jurnal Bisnis Teknologi*, 4(1), 62-71
- Yulhaslinda, Y. (2019). *Strategi Peningkatan Kinerja Receptionis Dalam Pelayanan Tamu Dinuansa Maninjau Resort Hotel*. *Menara Ilmu*, 13(10).



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI