

TUGAS AKHIR

PELAYANAN TAMU VIP OLEH BELLMAN DI HOTEL LE MERIDIEN BALI JIMBARAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gede Diva Hartawan

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN TAMU VIP OLEH BELLMAN
DI HOTEL LE MERIDIEN BALI JIMBARAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
I Gede Diva Hartawan
Nim : 2015823152

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

**PELAYANAN TAMU VIP OLEH BELLMAN
DI HOTEL LE MERIDIEN BALI JIMBARAN**

Oleh
I Gede Diva Hartawan
NIM. 2015823152

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Ida Ayu Ketut Sumawidari, S.E., M.Agb
NIP. 197205072005012001

Pembimbing II,

Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par
NIP. 196409151990031003

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,

Prof. Ni Made Ernawati, MA TM.
NIP. 196312281990102001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI 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 : I Gede Diva Hartawan
NIM : 2015823152
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“ PELAYANAN TAMU VIP OLEH BELLMAN
DI HOTEL LE MERIDIEN BALI JIMBARAN ”**

Benar bebas 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 Diva Hartawan
NIM : 2015823152
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa / Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat yang diberikan-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “PELAYANAN TAMU VIP OLEH BELLMAN DI HOTEL LE MERIDIEN BALI JIMBARAN” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Adapun tujuan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis tentunya mengalami hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan, bantuan, dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat:

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 Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris 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 Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Ida Ayu Ketut Sumawidari, S.E., M.Agb. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah membantu dan memberikan bimbingan kepada penulis di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah membantu dan memberikan bimbingan kepada penulisan di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Segenap Dosen Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pendidikan selama penulis mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak David Stanton Anthony selaku *General Manager* di Le Meridien Bali Jimbaran.
9. Ibu Ni Luh Gede Dewik Idayani selaku *Dir. of Operation* di Le Meridien Bali Jimbaran.
10. Bapak Fari Adnyana selaku *Human Resource Department* Le Meridien Bali Jimbaran.
11. Bapak I Made Budi Setiawan selaku *Front Office Manager* di Le Meridien Bali Jimbaran, yang telah memberikan kesempatan untuk bergabung dalam team Front Office Department.

12. Bapak Putu Mas Maryasa selaku *Bell Captain* di Le Meridien Bali Jimbaran, yang selalu memberikan arahan dan kritik selama penulis melaksanakan pembuatan TA.
13. Seluruh karyawan Le Meridien Bali Jimbaran yang telah membantu memberikan informasi dan bimbingan selama penulis melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran.
14. Kedua orang tua, Bapak I Gede Wirawan dan Ibu Ni Ketut Eni Sasmawati, kakak dan keluarga yang telah membantu memberikan nasihat dan dukungan selama penulis mengikuti kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
15. Semua teman-teman dan semua pihak yang telah mendukung dan memberikan bantuan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari dalam penulisan Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan baik dari segi materi maupun penulisannya, mengingat keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk bisa digunakan sebagai masukan demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca.

Badung, Agustus 2023



Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
TUGAS AKHIR	i
TUGAS AKHIR	i
PELAYANAN TAMU VIP OLEH BELLMAN.....	ii
DI HOTEL LE MERIDIEN BALI JIMBARAN ..Error! Bookmark not defined.	
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR BAGAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir	3
1. Tujuan Penulisan	4
2. Kegunaan Penulisan	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	5
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Pengertian Hotel.....	9
B. Pengertian Front Office Department	10
C. Bellman	11
1. Pengertian Bellman	11
2. Tugas dan Tanggung Jawab <i>bellman</i>	11
D. Tamu.....	13
1. Pengertian Tamu	13
2. Jenis-jenis Tamu.....	13

E. Pengertian Pelayanan.....	16
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	18
A. Nama dan Lokasi Perusahaan	18
1. Lokasi Perusahaan.....	18
2. Sejarah Perusahaan.....	19
B. Kegiatan Usaha dan Fasilitas	21
1. Kegiatan Usaha.....	21
2. Fasilitas	21
C. Struktur Organisasi Hotel	38
BAB IV PEMBAHASAN.....	47
A. Pelayanan Tamu VIP oleh Bellman di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran	47
1. Tahap Persiapan	47
2. Tahap Pelaksanaan	51
3. Tahap Akhir	56
B. Hambatan-hambatan dan cara mengatasi dalam Pelayanan Tamu VIP oleh Bellman di hotel Le Meridien Bali Jimbaran	57
BAB V PENUTUP	60
A. Simpulan	60
B. Saran.....	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 1. Lokasi Hotel Le Meridien Bali Jimbaran.....	19
Gambar 2. Logo Hotel Le Meridien Bali Jimbaran.....	20
Gambar 3. Classic Room.....	23
Gambar 4. Deluxe Lagoon View Room.....	23
Gambar 5. Deluxe Lagoon Access Room.....	24
Gambar 6. Aqua Studio Suite Lagoon View Room.....	25
Gambar 7. Aqua Studio Suite Lagoon Access Room.....	26
Gambar 8. Avant Garde One Bedroom.....	27
Gambar 9. Avant Garde Two Bedroom.....	28
Gambar 10. Aqua Pool Sky Villa.....	29
Gambar 11. Oceanic View Sky Villa.....	30
Gambar 12. Grande Avant Garde Suite.....	31
Gambar 13. Bamboo Chic Restaurant.....	32
Gambar 14. Smoqee Sport Bar.....	32
Gambar 15. Smoqee Sky Bar.....	33
Gambar 16. Wala Gelato.....	34
Gambar 17. Latitude 8.....	34
Gambar 18. Pool Bar.....	35
Gambar 19. Jimbaran 1,2,3.....	36
Gambar 20. Balai Banjar.....	37
Gambar 21. Celebration Pavillion.....	37
Gambar 22. Seragam hotel.....	56

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
3.1 Tabel Jumlah dan Luas Kamar Le Meridien Bali Jimbaran.....	31
3.2 Tabel Fasilitas hotel Le Meridien Bali.....	32

DAFTAR BAGAN

Isi	Halaman
3.1. Struktur Organisasi Hotel Le Meridien Bali Jimbaran.....	24
3.2. Struktur Organisasi Front Office Department.....	25

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Yakup (2019). industri pariwisata merupakan industri yang menjadi salah satu sumber devisa bagi suatu negara dalam industri pariwisata akan membuka lapangan pekerjaan bagi penduduk di sekitarnya.

Hotel merupakan bisnis jasa akomodasi yang didalamnya terdapat unsur pelayanan, kenyamanan, serta fasilitas penginapan yang dibutuhkan bagi mereka yang ingin menginap untuk kepentingan keluarga maupun liburan. Berkaitan dengan pemanfaatan waktu luang untuk liburan, maka hotel menjadi penunjang industri pariwisata yang menyediakan berbagai fasilitas pertemuan, perjamuan, dan sebagainya. Le Meridien Bali Jimbaran merupakan salah satu hotel bintang lima yang berada di kawasan Jimbaran, tepatnya di jalan Bukit Permai Jimbaran Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung. Le Meridien Bali Jimbaran menyediakan berbagai macam fasilitas seperti kamar, *villa, penthouse, restaurant, gelato, bar*, ruang pertemuan, *gym, spa, kids club, wedding chapel* yang mana dapat menunjang kenyamanan tamu saat menginap dengan pelayanan yang ramah dari karyawan hotel dan kebutuhan tamu yang terpenuhi saat menginap di hotel. Le Meridien Bali Jimbaran memiliki beberapa *department* antara lain, Front Office Department, Food & Beverage Department, Housekeeping Department, Sales & Marketing Department, Engineering Department, IT Department, dan Human

Resources Manager, yang mana setiap *department* saling bekerja sama sebagai tim dan bekerja sesuai dengan *standar operasional procedure (SOP)* yang berlaku.

Front Office Department merupakan *department* yang memiliki peran penting dalam menangani proses *check-in* atau *check-out*, penanganan masalah atau kendala yang dihadapi tamu, membantu semua kebutuhan tamu karena *front office* merupakan akses terdepan untuk tamu, mengurus segala *bill* yang ada dalam *registration card* tamu, memberikan informasi tentang hotel dan area sekitar hotel yang diperlukan tamu dan *management* tentang semua pengeluaran dan pemasukan yang didapatkan oleh hotel.

Mengingat pentingnya peran *front office* dalam melayani tamu agar tamu mendapat pelayanan terbaik saat menginap di hotel, maka diperlukan juga *bellman* sesuai dengan judul TA ini yang memperuntukkan *bellman* sebagai objek utamanya, karena *bellman* merupakan salah satu bagian penting dalam bagian *front office* yang membantu tamu menuju *reception*, membawakan barang sekaligus menjelaskan fasilitas hotel sehingga saat tamu menginap mereka tidak kebingungan saat ingin ke suatu area di hotel, kemudian *bellman* juga dapat membantu *front office* saat ada masalah dengan kunci kamar yang terkunci atau sistem yang *error* dengan mem-*vingcard* kamar tersebut, membantu mengecek kamar yang sudah waktunya untuk *check out* dan membantu tamu saat ingin melakukan sesuatu seperti rekomendasi tempat wisata, supermarket, apotik, *ATV*, kuliner dan lain sebagainya karena biasanya tamu tidak terlalu mengetahui tempat tempat seperti ini.

Bellman harus dapat meng-*handle airport pick up* tamu VIP yang menginap maupun yang akan menginap di hotel, jadi mereka yang harus mempersiapkan

kendaraan untuk tamu dan mengetahui harga untuk setiap jenis kendaraan yang dipakai dan di hotel Le Meridien sendiri mereka menggunakan jasa pihak ketiga yaitu Golden Bird Taxi. Kemudian *bellman* diharuskan mengetahui nomor telepon Blue Bird karena kadang tamu hanya mencari *taxi* yang sederhana tanpa kemewahan seperti Golden Bird dengan tujuan hanya agar sampai ditempat yang mereka inginkan, atau mungkin juga ada dari mereka yang meminta memakai jasa Gocar atau Grab Car karena alasan harga yang lebih murah dan kecepatan kedatangannya.

Jadi dengan alasan ini *bellman* harus dapat membantu tamu VIP dalam proses check-in mereka agar lebih efisien dan mempermudah perjalanan tamu VIP tersebut.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam Proposal Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan tamu VIP oleh *bellman* di hotel Le Meridien Bali Jimbaran?
2. Apa sajakah hambatan-hambatan dalam pelayanan tamu VIP oleh Bellman di hotel Le Meridien Bali Jimbaran dan cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

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

1. Tujuan Penulisan

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

- a. Untuk mengetahui cara *bellman* dalam melayani tamu VIP.
- b. Untuk mengetahui hambatan hambatan dalam pelayanan tamu VIP di hotel Le Meridien Bali Jimbaran dan cara mengatasinya.

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan laporan ini akan dijelaskan sebagai berikut :

a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Proram Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang Front Office Department.
- 2) Mengetahui secara detail mengenai Pelayanan Tamu VIP oleh Bellman di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran.

b. 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 Department.
- 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 tamu oleh Bellman di hotel Le Meridien Bali Jimbaran.

c. Perusahaan

1. Sebagai referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penanganan tamu oleh Bellman.
2. Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat melayani tamu di *section* Bellman.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun tiga metode atau teknik yang dilakukan penulis dalam mengumpulkan data sebagai bahan penulisan Tugas Akhir ini seperti:

a. Metode Observasi

Dalam metode ini yang diobservasi adalah cara dari Bellman untuk mengatur hal-hal yang harus dilakukan untuk membantu tamu membawa barang mereka ke kamar, memberitahu tamu lokasi yang ingin mereka kunjungi di dalam maupun di luar hotel. Dalam metode ini yang diobservasi adalah cara dari *bellman* untuk mengatur hal-hal yang harus dilakukan untuk membantu tamu membawa barang mereka ke kamar, memberitahu tamu lokasi yang ingin mereka kunjungi di dalam maupun di luar hotel, *bellman* bertanggung jawab menjaga barang yang ditiptkan di *concierge* sampai barangnya diterima tamu dan juga menjelaskan fasilitas hotel.

b. Metode Wawancara

Metode Wawancara yang digunakan yaitu penulis secara langsung dapat mengajukan pertanyaan kepada Bell Captain dan Front Office Manager tentang apa yang perlu dilakukan untuk mengatasi masalah yang mungkin terjadi saat tamu datang ke *reception*, *check in* maupun *check out* ataupun masalah transportasi yang diminta oleh tamu. Dengan metode ini penulis dapat mengetahui *feedback* tamu terhadap hotel entah itu kerusakan yang ada di kamar, rasa kurang nyaman dengan kondisi kamar, keributan, pemandangan yang kurang bagus, sikap pegawai hotel, kamar yang tidak sesuai keinginan tamu dan hal lainnya. Dan *feedback* ini sangat membantu kita sebagai pihak hotel sehingga dapat meningkatkan pelayanan secara terus menerus dan mengurangi kesalahan yang pernah terjadi. Penulis juga dapat pengetahuan tambahan seperti meningkatkan kualitas komunikasi dengan tamu, mengetahui perasaan tamu menginap dengan kita dan dapat mengetahui perasaan tamu menginap dengan kita.

c. Studi Kepustakaan

Teknik pengumpulan data dengan mencari, mengumpulkan dan membaca buku-buku yang berhubungan dengan perhotelan. Serta mencari beberapa referensi melalui senior yang ada di hotel tentang kesulitan yang sering dihadapi saat ada tamu grup, kemudian masalah yang terjadi karena adanya masalah di kamar, tamu dan cara penanganannya.

Penerapan teknik di atas ditindaklanjuti dengan teknik seperti: teknik catat atau teknik rekam. Teknik adalah pelaksanaan atau penjabaran dari metode yang

dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dalam pembuatan Tugas Akhir ini.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Penulis menggunakan metode analisis dalam menganalisis data yaitu dengan cara mendeskripsikan dan memaparkan data secara *detail* mengenai data yang diperoleh sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan secara menyeluruh dan selengkap-lengkapnyanya, sehingga memperoleh data yang baik serta mengaitkannya dengan data-data yang di dapat dari Senior, Bell Captain dan Front Office Manager agar mendapat kesimpulan. Teknik ini biasa digunakan untuk memberikan informasi dengan lebih detail dan mampu membuat pembaca lebih mudah mengerti isi dari tugas akhir. Jadi dengan tambahan teknik ini penulis dapat menambahkan informasi yang lebih banyak dan membuat kemudahan dalam memperoleh informasi.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Pada bagian ini dipaparkan metode dan teknik penyajian hasil analisis. Hasil analisis data perlu disajikan agar pembaca dapat menikmati paparan hasil analisis. Metode penyajian informal adalah menyajikan hasil analisis dengan uraian atau kata-kata biasa, sedangkan metode penyajian formal adalah dalam bentuk tabel dan bagan. Penulis menyajikan hasil analisis yang disusun dalam tugas akhir dengan menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar sehingga pembaca dapat memahami isi dan maksud dari penulis. Dengan adanya teknik ini penulis mendapat hasil terakhir yang diperlukan dalam penyusunan , tambahan informasi

yang diperlukan, kemudahan dalam mengartikan tugas akhir dan dapat membuat pembaca lebih cepat mengerti isinya.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

1. Pelayanan Tamu VIP oleh Bellman di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran

Berdasarkan uraian tentang proses pelayanan tamu oleh Bellman di hotel Le Meridien Bali Jimbaran memiliki beberapa persiapan yaitu:

- a. Tahap persiapan dengan mempersiapkan diri untuk bekerja dan menggunakan pakaian sesuai standar hotel yang berlaku. Untuk meningkatkan hasil yang diinginkan demi kepuasan pelanggan dan memastikan segala perlengkapan sudah sesuai.
- b. Tahap pelaksanaan yaitu tahap disaat kita melayani tamu, baik saat mereka *check-in, in house* ataupun *check-out* terutama tamu VIP. Kemudian membantu dalam hal pelayanan untuk segala keperluan tamu yang biasanya seperti mengambil barang tamu dari kamar atas perintah tamu, membawakan barang tamu ke kamarnya, memberikan informasi kepada tamu yang memerlukan informasi seperti, tempat wisata di sekitar hotel, pantai, apotik, pusat oleh-oleh khas Bali, *spa* dan juga *restaurant* di sekitar hotel.
- c. Tahap akhir memastikan semua pekerjaan yang sudah diberikan berjalan sebagaimana mestinya agar tidak ada masalah di hari berikutnya. Kemudian merapikan kembali barang-barang yang telah dipergunakan dan mengisi *file daily record* barang bawaan tamu entah itu yang di antar ke kamar maupun di ambil dari

kamar. Dengan mencatat jumlah barang, nomor kamar, nama tamu, jenis barang dan nama yang mengantar atau mengambil barang tamu.

2. Hambatan-hambatan dan cara mengatasi dalam Pelayanan Tamu VIP oleh Bellman di hotel Le Meridien Bali Jimbaran

Adapun hambatan yang terjadi seperti *buggy* yang mendadak mati, pegangan ban *trolley* yang rusak dan kurangnya *transparency* informasi yang diberikan setelah *briefing* jadi *bellman* tidak mengetahui apa saja informasi yang diperlukan di hari itu. Cara mengatasinya yaitu dengan melaporkan kerusakan pada *trolley* dan *buggy* kepada *senior* agar bisa diperbaiki secepat mungkin agar tidak menimbulkan permasalahan yang berhubungan dengan tamu dan berinisiatif untuk menanyakan kepada *senior* yang mengikuti *briefing* untuk mengetahui hasilnya dan mengetahui hal apa yang harus dilakukan oleh *bellman*.

B. Saran

Berdasarkan pengalaman dan pengamatan penulis selama melakukan pembuatan Tugas akhir ini, maka penulis dapat memberikan saran yaitu:

1. Sebaiknya *buggy four seater* diperbaiki secara menyeluruh agar penggunaan lebih optimal dan kita mengetahui persentase baterai yang tersisa.
2. Sebaiknya *trolley* yang tersedia diperbaiki seluruhnya agar tidak terjadi kerusakan yang sama berkali-kali.
3. Sebaiknya setelah selesai *briefing*, *senior* atau rekan kerja yang mengikuti *briefing* memberikan informasi tentang apa yang sudah dipaparkan pada saat *briefing* agar kami yang berjaga di *concierge* mengetahui apa yang perlu diketahui dan apa yang perlu dilakukan pada hari itu.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono, (2016). *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung : Alfabeta.
- Hambali, (2018). *Peranan bellboy dalam meningkatkan pelayanan pada tamu hotel Best Western Papilio Surabaya*. Universitas Airlangga.
- Insani, (2020). Pengaruh Fasilitas Kerja terhadap Kepuasan Karyawan di Truntum Hotel Padang. *Jurnal Penelitian Pengembangan Sains*, Jambi Jawa Barat.
- KBBI. (2017). *Kamus Besar Bahasa Indonesia. Pengertian Penanganan secara umum menurut KBBI*. Maritime Labour Convention.
- Nurhayati, (2021). Front Office merupakan departemen yang menjadi *first impression* tamu dari sebuah hotel. *Jurnal Nusantara*. Online.
- Resta (2019) *Aplikasi Pengolahan Data Tamu, Dokumen dan mobil Operasional pada PT. Aplikanusa Lintasarta Palembang Berbasis Web*. Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Rahayu, (2016). Analisis Pengaruh Strategi Pengelolaan Pelayanan Tamu VIP Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di Hotel Novotel Solo. *Jurnal STP Sahid Surakarta*. Online.
- Sulastiyono (2017) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen untuk Menginap di Hotel The 101 Jakarta Sedayu Darmawangsa*. Universitas Nasional.
- Terry, (2014). *Pengertian dan Fungsi Pengkoordinasian dalam proses penanganan*. Online.
- Tjiptono dan Chandra (2020) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen untuk Menginap di Hotel The 101 Jakarta Sedayu Darmawangsa*. Universitas Nasional.
- Wari Janu Santaka I Kadek, (2019). *Efektivitas model pelayanan check-in upaya untuk meningkatkan kualitas pada hotel Sadara Butique Beach Resort*. Politeknik Negeri Bali.
- Yakup, (2019). *Pengertian Industri Pariwisata dan penjelasan tentang hotel*. Universitas Airlangga.