

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN PERPINDAHAN KAMAR TAMU
OLEH BELLBOY DI ANANTARA SEMINYAK BALI
RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ngurah Komang Mertayasa

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

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN PERPINDAHAN KAMAR TAMU OLEH
BELLBOY DI ANANTARA SEMINYAK BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Ngurah Komang Mertayasa
NIM 1915823130**

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

PENANGANAN PERPINDAHAN KAMAR TAMU OLEH BELLBOY DI ANANTARA SEMINYAK BALI RESORT

Oleh
Ngurah Komang Mertayasa
NIM 1915823130

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

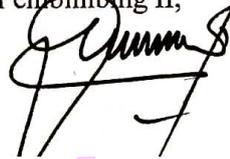
Disetujui Oleh:

Pembimbing I



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

Pembimbing II,



I Ketut Suarta, SE.,M Si
NIP 196303231990031001

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**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 dibawah ini :

Nama : Ngurah Komang Mertayasa

NIM : 1915823130

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN PERPINDAHAN KAMAR TAMU OLEH BELLBOY DI
ANANTARA SEMINYAK BALI RESORT”**

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, Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



NIM : 1915823130

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 PERPINDAHAN KAMAR TAMU OLEH BELLBOY DI ANANTARA SEMINYAK BALI RESORT ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan Perpindahan Kamar di Anantara Seminyak Bali Resort.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari diri sendiri serta 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 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 Program Studi III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Ir. I.Gusti Agung Sadnyana Putra, M Kom. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi didalam penulisan tugas akhir ini.
6. I Ketut Suarta, SE.,M Si. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Terence Lee selaku General Manager di Anantara Seminyak Bali Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Anantara Seminyak Bali Resort and SPA untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Ibu Putu Widyantari selaku Training Manager di Anantara Seminyak Bali Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Anantara Seminyak Bali Resort and SPA untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Ibu Dian Darmayani selaku Duty Manager di Anantara Seminyak Bali Resort yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
10. Ibu Yuliantari selaku Duty Manager di Anantara Seminyak Bali Resort yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.

11. Seluruh staf Anantara Seminyak Bali Resort yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
12. Made Suparta dan Nyoman Sriasa, orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
13. 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.

JURUSAN PARIWISATA
Badung, Juli 2022
POLITEKNIK NEGERI



Penulis

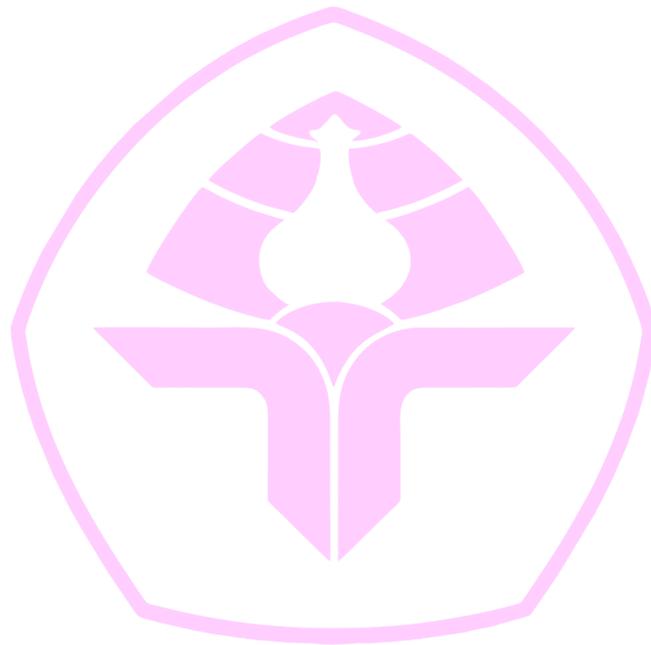
DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS	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 Penulisan	5
1. Tujuan Penulisan	5
2. Kegunaan Penulisan	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	6
1. Metode Pengumpulan Data	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	7
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Pengertian Hotel dan Resort	7
1. Pengertian Hotel	7
2. Pengertian Resort	8
B. Front Office Department	9
1. Pengertian Front Office	9

2. Tugas dan tanggung jawab front office.....	10
C. Pengertian, Peran dan Fungsi Bellboy.....	10
1. Pengertian Bellboy	10
2. Peranan bellboy	11
3. Fungsi Bellboy	11
D. Pengertian Penanganan.....	12
E. Pengertian Perpindahan	12
F. Pengertian dan Jenis-Jenis Tamu	13
1. Pengertian Tamu	13
2. Jenis – Jenis Tamu	13
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	16
A. Lokasi dan Sejarah Anantara Seminyak Bali Resort	16
1. Lokasi Anantara Seminyak Bali Resort	16
2. Sejarah Anantara Seminyak Bali Resort	17
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Anantara Seminyak Bali Resort.....	19
1. Bidang Usaha Hotel.....	19
2. Fasilitas Anantara Seminyak Bali Resort.....	20
3. Fasilitas Pendukung Anantara Seminyak Bali Resort.....	24
C. Struktur Organisasi Anantara Seminyak Bali Resort	25
1. Struktur Organisasi Front Office di Anantara Seminyak Bali Resort.....	25
2. Tugas dan Tanggung Jawab Masing-Masing Struktur Organisasi.....	26
BAB IV PEMBAHASAN.....	29
A. Faktor-Faktor Yang Menyebabkan perpindahan kamar di Anantara Seminyak Bali Resort.....	30
B. Penanganan Perpindahan Kamar Tamu Oleh Bellboy Di Anantara Seminyak Bali Resort.....	31
1. Tahap Persiapan	31
2. Tahap Pelaksanaan	37
3. Tahap Akhir	44
C. Hambatan Saat Penangan Perpindahan Kamar Tamu Oleh Bellboy di Anantara Seminyak Bali Resort.....	44
1. Terbatasnya petugas bellboy	45
2. Barang bawaan tamu belum di packing	45
3. Tamu memasang don't not disturb sign	45
4. Kunci kamar tidak bisa digunakan	46
BAB V PENUTUP.....	47
A. Simpulan	47
B. Saran	49

DAFTAR PUSTAKA 51

LAMPIRAN..... 52



**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Anantara Seminyak Bali Resort.....	16
Gambar 3. 2 Seminyak Suite.....	21
Gambar 3. 3 Seminyak Ocean Suite	21
Gambar 3. 4 Seminyak Pool Access Suite	22
Gambar 3. 5 Moonlite Kitchen and Bar	22
Gambar 3. 6 Sunset on Seminyak	23
Gambar 3. 7 Anantara SPA.....	23
Gambar 3. 8 Struktur organisasi department front office	25



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 jenis-jenis kamar	20
------------------------------------	----



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 <i>Shift Kerja</i>	52
Lampiran 2 <i>Standard Grooming</i>	52
Lampiran 3 <i>Opera Sistem</i>	52
Lampiran 4 <i>Ketersediaan Kamar</i>	53
Lampiran 5 <i>Downgrade Form</i>	53
Lampiran 6 <i>Miscellaneous Form</i>	53
Lampiran 7 <i>Traces</i>	54
Lampiran 8 <i>Morning Breeze</i>	54
Lampiran 9 <i>Log Book</i>	54
Lampiran 10 <i>Room Key</i>	55
Lampiran 11 <i>Arrival Luggage Tag</i>	55
Lampiran 12 <i>Departure Luggage Tag</i>	55
Lampiran 13 <i>Bellboy Control Card</i>	56



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki potensi besar pada industri pariwisata, hal ini terlihat dari banyaknya sumber daya yang dimiliki meliputi keindahan alam, keragaman seni, suku dan budaya. Dengan semakin pesatnya perkembangan pariwisata di dunia membuat Indonesia juga gencar mengembangkan sektor pariwisata. Hal itu juga membuat pariwisata sebagai salah satu sektor penting yang menghasilkan devisa besar bagi negara. Banyaknya potensi pariwisata itu seiring dengan berkembangnya daerah tujuan wisata yang menjadi daya tarik para wisatawan untuk berkunjung ke Indonesia. Salah satu tujuan wisata yang sudah menjadi ikon pariwisata Indonesia adalah Bali.

Bali merupakan salah satu tujuan wisata yang terkenal di dunia, memiliki berbagai daya tarik anatara lain keindahan alam, seni dan budaya, serta beragam kuliner khas sehingga mampu menjadi daya tarik tersendiri dengan kawasan lain yang ada di Indonesia. Dalam mengembangkan pariwisata, Bali memiliki sarana dan prasarana yang menunjang. Salah satu fasilitas yang sangat dibutuhkan oleh wisatawan adalah akomodasi. Bali memiliki banyak sekali jenis akomodasi yang dibangun dan mudah dijumpai seperti hotel, *resort*, *villa*, *motel*, *hostel*, penginapan, *guest house* dan lain sebagainya. Akomodasi tersebut tersebar hampir di seluruh wilayah destinasi wisata di Bali yang dapat digunakan para wisatawan untuk menginap.

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang memberikan jasa pelayanan dengan mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan dengan menyediakan jasa makan dan minum serta jasa lainnya yang dapat memenuhi kebutuhan para tamu yang dikelola secara komersial. Akomodasi ini begitu berkembang pesat beserta fasilitas lengkap didalamnya yang mampu memberikan kenyamanan dan keamanan bagi wisatawan.

Anantara Seminyak merupakan hotel bintang lima yang berlokasi di jalan Abimanyu Dhyana Pura Seminyak Bali. Hotel dengan dekorasi dan perpaduan arsitektur klasik dan modern dengan lantai kayu dan dinding marmer disetiap kamarnya menambah daya tarik wisatawan untuk berkunjung. Anantara Seminyak mengutamakan kepuasan tamu dengan memberikan pelayanan terbaik. Dalam operasionalnya Anantara Seminyak dipimpin oleh seorang General Manager dan pimpinan dari masing-masing departemen yang ada. Adapun departemen penunjang yang terdapat di Anantara Seminyak yaitu *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Food and Beverage Department*, *Accounting Department*, *Sales and Marketing Department*, *Engineering Department* dan *Human Resource Department* yang memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. *Front Office* Departemen di Anantara Seminyak Bali Resort and SPA dibagi menjadi beberapa bagian yaitu *Experience Guru*, *Guest Service Agent*, dan *Bellboy*.

Bellboy adalah *section* bertanggung jawab untuk menangani: barang bawaan tamu *check-in*, *check-out*, perpindahan kamar, *complaint*, penitipan barang di *luggage storage*. *Bellboy* juga bisa bertugas sebagai *greeter* dan memberikan layanan informasi bagi tamu. *Section* ini juga menjadi *first impression* dari hotel

kepada tamu ketika baru saja akan *check-in*. Hal itulah yang membuat *front office* merupakan departemen yang penting pada hotel.

Tugas dari seorang *bellboy* bukan hanya bertugas untuk menyambut kedatangan tamu, tugas lain dari seorang *bellboy* yaitu menangani perpindahan kamar. Perpindahan kamar di Anantara Seminyak Bali Resort sering terjadi pada tamu individu, hal ini dikarenakan beberapa faktor. Perpindahan kamar bisa disebabkan dari berbagai faktor baik dari tamu itu sendiri maupun hotel, faktor dari tamu diantaranya ketidakpuasan tamu terhadap kamar, tamu ingin mencari suasana baru, sedangkan faktor dari hotel yaitu kamar tidak layak, *air conditioner* rusak, dan berbagai faktor non-teknis lainnya.

Penanganan perpindahan kamar sedikit berbeda dengan penanganan tamu ketika *check in* maupun *check out*, karena perpindahan kamar bisa terjadi karena beberapa faktor jadi ketika penanganan perpindahan kamar dan pelayanan akan lebih memperhatikan kejelian serta ketelitian untuk mengurangi kesalahan yang akan berdampak pada kualitas pelayanan hotel itu sendiri. merujuk dari permasalahan diatas, penulis berkeinginan mengangkat topik “Penanganan Perpindahan Kamar Oleh Front Office di Anantara Seminyak Bali Resort”

Dalam menangani barang bawaan tamu diperlukan pengetahuan mengenai teknik penanganan barang untuk menghindari kerusakan pada barang bawaan tamu atau hal-hal yang tidak diinginkan. Penanganan barang bawaan tamu harus dilakukan dengan hati-hati dan diperlakukan dengan perlakuan khusus, yang sering dikenal dengan *handling with care*. Berikut Teknik penanganan barang bawaan tamu yaitu: *lifting* merupakan teknik mengangkat atau menggantung barang

bawaan tamu dengan memperhatikan tanda yang terdapat pada barang tersebut. Stacking merupakan teknik yang digunakan oleh *bellboy* dalam meletakkan atau menumpuk barang dengan cara yang benar dan tepat untuk menghindari kerusakan. Berikut prinsip-prinsip yang benar dalam menumpuk barang: pertama, menumpuk dan meletakkan barang yang paling keras di bagian bawah. Kedua, menumpuk dan meletakkan barang yang paling tebal di bagian bawah. Ketiga menumpuk dan meletakkan barang yang paling besar di bagian bawah.

Selain itu seorang *bellboy* juga harus mengetahui tanda-tanda pada setiap barang bawaan tamu agar mengetahui bagaimana seharusnya barang diperlakukan: pertama, *this way up* adalah tanda yang menunjukkan bagian atas barang bawaan. Kedua, *fragile* adalah tanda bahwa barang bawaan tamu mudah pecah. Ketiga, *keep dry* artinya barang bawaan tamu harus dalam keadaan kering. Keempat, *maximum stack* berarti jumlah maksimal tumpukan barang. Terakhir, *handle with care* berarti barang harus diperlakukan dengan hati-hati.

B. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Faktor Apa saja yang menyebabkan terjadinya perpindahan kamar di Anantara Seminyak Bali Resort ?
2. Bagaimana cara menangani perpindahan kamar di Anantara seminyak Bali Resort ?

3. Kendala apa saja yang dihadapi dalam menangani perpindahan kamar di Anantara Seminyak Bali Resort ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, 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:

- a. Untuk mengetahui apa yang menyebabkan terjadinya perpindahan kamar di Anantara Seminyak Bali Resort
- b. Untuk mengetahui bagaimana cara menangani perpindahan kamar di Anantara Seminyak Bali Resort
- c. Untuk menginformasikan kepada pembaca bagaimana proses penanganan perpindahan kamar di Anantara Seminyak Bali Resort.

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan ini antara lain:

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Untuk menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang perhotelan khususnya *front office*.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai informasi mengenai proses penanganan perpindahan kamar bagi mahasiswa, dan pengembangan pembelajaran untuk jurusan pariwisata.
- 2) Sebagai bahan bacaan dan pedoman bagi adik-adik mahasiswa tentang penanganan perpindahan kamar.

c. Bagi Perusahaan

Diharapkan permasalahan ini dapat dijadikan bahan masukan bagi perusahaan khususnya Anantara Seminyak Bali Resort dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, wawancara dan kepustakaan yang akan dijabarkan sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan dan berpartisipasi secara langsung dalam pelayanan dan penanganan perpindahan di Anantara Seminyak Bali Resort.

b. Metode Wawancara

Metode pengumpulan data dengan melakukan wawancara secara langsung dengan *Duty Manager* tentang penanganan perpindahan kamar di Anantara Seminyak Bali Resort.

c. Metode Kepustakaan

Metode pengumpulan data dengan membaca referensi di buku-buku yang ada kaitannya dengan latar belakang yang dibahas dan uraian tugas seorang *front office*.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Tugas akhir ini disusun menggunakan teknik analisis deskriptif yaitu dengan memaparkan secara rinci proses penanganan perpindahan, selama melakukan praktik kerja lapangan di Anantara Seminyak Bali Resort.

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 mengetahui paparan hasil analisis. Misalnya, metode penyajian hasil analisis data informal dan formal. Metode penyajian informal adalah menyajikan hasil analisis dengan uraian atau kata-kata biasa, sedangkan metode penyajian formal adalah perumusan dengan tanda-tanda dan lambang-lambang.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pada bab pembahasan ada beberapa pernyataan singkat hasil analisis dan simpulan dari Tugas Akhir yang berjudul “Penanganan Perpindahan Kamar Tamu Oleh Bellboy di Anantara Seminyak Bali Resort”

1. Faktor-Faktor yang Menyebabkan Perpindahan Kamar Tamu di Anantara Seminyak Bali Resort.

Penanganan perpindahan kamar tamu merupakan salah satu tugas dari seorang *bellboy*, perpindahan kamar bisa terjadi karena dua faktor yaitu:

a. Keinginan tamu (*upgrade* dan *downgrade*)

Pindah kamar karena keinginan tamu, terjadi karena memang tamu menghendaki ingin pindah kamar karena ingin mencari suasana baru dan pemandangan yang di inginkan.

b. Kamar tersebut mengalami kerusakan

Pindah kamar ini terjadi karena terjadi kerusakan dikamar tamu sebelumnya yang mengharuskan tamu untuk pindah demi kenyamanan tamu itu sendiri.

2. Penanganan Perpindahan Kamar Tamu Oleh Bellboy di Anantara Seminyak Bali Resort.

a. Tahap persiapan

Pada tahap ini yang perlu di siapkan oleh seorang *bellboy* meliputi: pembagian *shift* kerja, persiapan diri dan persiapan kerja, persiapan ini dilakukan untuk membatu memperlancar operasional kerja sehingga tamu akan mendapatkan pelayanan yang optimal dan profesional.

b. Tahap pelaksanaan

1) Keinginan tamu (*upgrade* dan *downgrade*)

Tahap pindah kamar tamu untuk *upgrade* memiliki sedikit perbedaan dengan *downgrade* dimana *upgrade* mengharuskan tamu membayar kekurangan harga kamar yang telah ditentukan yang kemudian akan di administrasi oleh petugas GSA pada *miscellaneous form* sedangkan untuk *downgrade* tamu akan diminta untuk menandatangani *downgrade form* untuk mengantisipasi komplain dikemudian hari.

2) Karena kamar rusak

Untuk tamu yang kamarnya mengalami kerusakan maka akan dipindahkan dengan ketentuan kamar yang baru harus dengan tipe yang sama atau di atasnya agar tamu tidak komplain, dan jika dihari tersebut hanya tersedia tipe kamar yang lebih rendah maka akan di informasikan terlebih dahulu apakah tamu bersedia dipindahkan karena kamarnya rusak dengan tipe kamar dibawahnya dan sebagai permohonan maaf biasanya manajemen akan menawarkan *afternoon tea* dan *dinner voucher* sebagai bentuk kompensasi terhadap tamu yang kamarnya rusak.

3. Kendala yang dihadapi dalam Penanganan Perpindahan Kamar Oleh Bellboy Di Anantara Seminyak Bali Resort.

Kendala dan permasalahan yang sering terjadi ketika menangani pindah kamar seperti :

- a. tamu belum melakukan *packing*, untuk mengatasi ini bisa dilakukan dengan menginformasikan kepada tamu yang ingin pindah untuk melakukan *packing* sebelum tamu dipindahkan.
- b. kamar dipasang *don't not disturb sign*, untuk menangani ini bisa dilakukan dengan menelepon tamu dan menginformasikan bahwa *bellboy* sudah ada di depan kamar.
- c. kunci kamar tidak bisa digunakan, untuk menangani ini bisa dilakukan dengan mengecek kunci kamar pada *onity system* di *back office*.
- d. permintaan pindah kamar bersamaan dengan *check in*, untuk menangani ini bisa dilakukan dengan membagi tugas dengan petugas *bellboy* lainnya,

B. Saran

Berdasarkan pengalaman dan pengamatan yang dilakukan saat melakukan *on the job training* di Anantara Seminyak Bali Resort maka penulis menyampaikan beberapa saran, yaitu:

1. Dalam penanganan perpindahan kamar petugas GSA perlu menginformasikan kepada tamu yang ingin pindah kamar untuk melakukan *packing* barang sebelumnya dan agar tidak memasang *DND sign* pada kamarnya untuk menghemat waktu perpindahan.

2. Pihak manajemen seharusnya menangani keluhan tamu yseang terkait dengan alasan permintaan perpindahan kamar dan mencari solusi agar tidak terjadi kesalahan yang terulang lagi sehingga keluhan yang serupa tidak muncul lagi sebagai alasan untuk perpindahan kamar di Anantara Seminyak Bali Resort.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Nawar. 2014. *Resepsionis Hotel*. Jakarta: Gramedia Utama.
- Agus, Sulastiyono. 2018. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono. 2014. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Chair, Ira Meirina dan Pramudia. 2017. *Hotel Division Management*. Jakarta: Kencana.
- Damardjati, R.S 2015. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: PT Pradnya Paramita.
- Fransiska, Turnip. 2016. *Implementasi Standar Operasional Prosedur Bellboy dalam Menangani Barang Bawaan Tamu*. Mataram: Program Studi Perhotelan, Akademi Pariwisata Mataram.
- Murdhanti. 2012. *Hotel dan Resort*. Yogyakarta: Universitas Atmajaya.
- Perwani, Yayuk Sri. 2014. *Teori Dan Petunjuk Praktek Perhotelan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Prakoso, Prasetyo Aji. 2017. *Frint Office Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Prasetyo,T. 2020. *Manajemen dan bisnis Perhotelan*. Yogyakarta: Explore.
- Pratama, Defrian. 2015. *Operasional Kantor Depan Hotel 2*. Surakarta: PT Aksarra Sinergi Media.
- Sambodo, Agus. 2020. *Kantor Depan Hotel*. Makassar: CV. Nas Media Pustaka.
- Sukamerta, Ngurah dan Dini Andiani. 2020. "Penanganan Keluhan Tamu dengan Metode ILEAD Oleh Karyawan Kantor Depan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali". *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, Hal. 38. Undiksha.