

## ABSTRAK

**HERY AMDAN WIJAYADI.** 2024. Penanganan Barang Bawaan Tamu *Back To Back* di Hotel Conrad Bali. Tugas Akhir Politeknik Pariwisata Lombok. Pembimbing: Anak Agung Ngurah Sedana Putra, SST,Par., M.Par & Muhammad Sultan Hali, S.Pd.,M.M

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penanganan barang bawaan tamu *back to back* oleh *bellboy* di Hotel Conrad Bali, memiliki tantangan dalam pelayanan *bellboy* terutama saat menangani barang bawaan tamu yang *back to back*. Penanganan barang bawaan tamu oleh *bellboy* masih perlu ditingkatkan. Keterlambatan dalam pelayanan ini dapat mempengaruhi kepuasan tamu dan kesan mereka terhadap hotel.

Metode penelitian yang digunakan adalah sumber data, Teknik analisis data menggunakan pendekatan kualitatif dimana seluruh data yang dikumpulkan diolah dan dideskripsikan secara detail untuk menjawab semua permasalahan yang dibuat, dan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

Dengan demikian, hasil penelitian ini dalam menangani barang bawaan tamu yang *back to back*, *bellboy* harus sigap dalam bekerja dengan mengutamakan kecepatan, ketelitian dan tidak lalai pada saat bekerja untuk memberikan pelayanan yang maksimal untuk kepuasan tamu, dan melakukan pelatihan kepada *bellboy* untuk peningkatan efisiensi penanganan barang bawaan tamu di Hotel Conrad Bali.

Kata kunci: *Bellboy*, Penanganan barang bawaan, *Front Office*

## **ABSTRACT**

**HERY AMDAN WIJAYADI.** 2024. *Handling Back To Back Guest Luggage at the Conrad Bali Hotel. Lombok Tourism Polytechnic Final Project.* Advisor: Anak Agung Ngurah Sedana Putra, SST, Par., M.Par & Muhammad Sultan Hali, S.Pd., M.M

*This research aims to determine the handling of back to back guest luggage by bellboys at the Conrad Bali Hotel, the challenges in bellboy service, especially when handling back to back guest luggage. Handling of guest luggage by bellboys still needs to be improved. This delay in service can affect guest satisfaction and their impression of the hotel.*

*The research method used is the data source, the data analysis technique uses a qualitative approach where all data collected is processed and described in detail to answer all the problems created, and data collection techniques are through observation, interviews and documentation.*

*Thus, the results of this research in handling back to back guest luggage, bellboys must be alert in their work by prioritizing speed, accuracy and not being negligent when working to provide maximum service for guest satisfaction, and provide training to bellboys to increase handling efficiency. guest luggage at the Conrad Bali Hotel.*

*Keywords: Bellboy, Handling of luggage, Front Office*