

**S.O.P HANDLING GUEST LUGGAGE CHECK-IN
AND CHECK-OUT BY BELLBOY AT ANANTARA
SEMINYAK BALI RESORT**

TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam

Menyelesaikan Program Studi Diploma III Bahasa Inggris

Jurusan Bahasa Asing



Oleh:

Ruben Enrico

NIM 1702041021

PROGRAM STUDI DIPLOMA III BAHASA INGGRIS

JURUSAN BAHASA ASING

FAKULTAS BAHASA DAN SENI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2020

TUGAS AKHIR

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR AHLI MADYA**



LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI TUGAS AKHIR

Tugas Akhir oleh Ruben Enrico ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal: 13 July 2020

Dewan Penguji,



(Ketua)

(Dr. Dewa Putu Ramendra, S.Pd., M.Pd.)
NIP. 197609022000031001

Pembimbing I



(Anggota)

(I Ketut Arniawan, S.Pd., M.Pd.)
NIP. 197510092001121001

Pembimbing II



(Anggota)

(Dr. Putu Suarcaya, S.Pd., M.Sc.)
NIP. 197310032000121001

**LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN TUGAS
AKHIR**

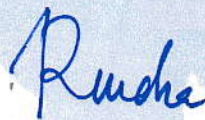
Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Bahasa dan Seni
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat mencapai gelar ahli madya
Pada

Hari : Jumat
Tanggal : 24 July 2020

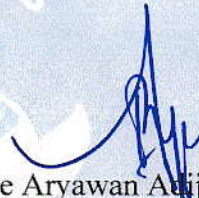
Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



(Dr. Dewa Putu Ramendra, S.Pd., M.Pd.)
NIP. 197609022000031001



(Made Aryawan Adijaya, S.Pd., M.Pd)
NIP. 197712162002121002

Mengesahkan

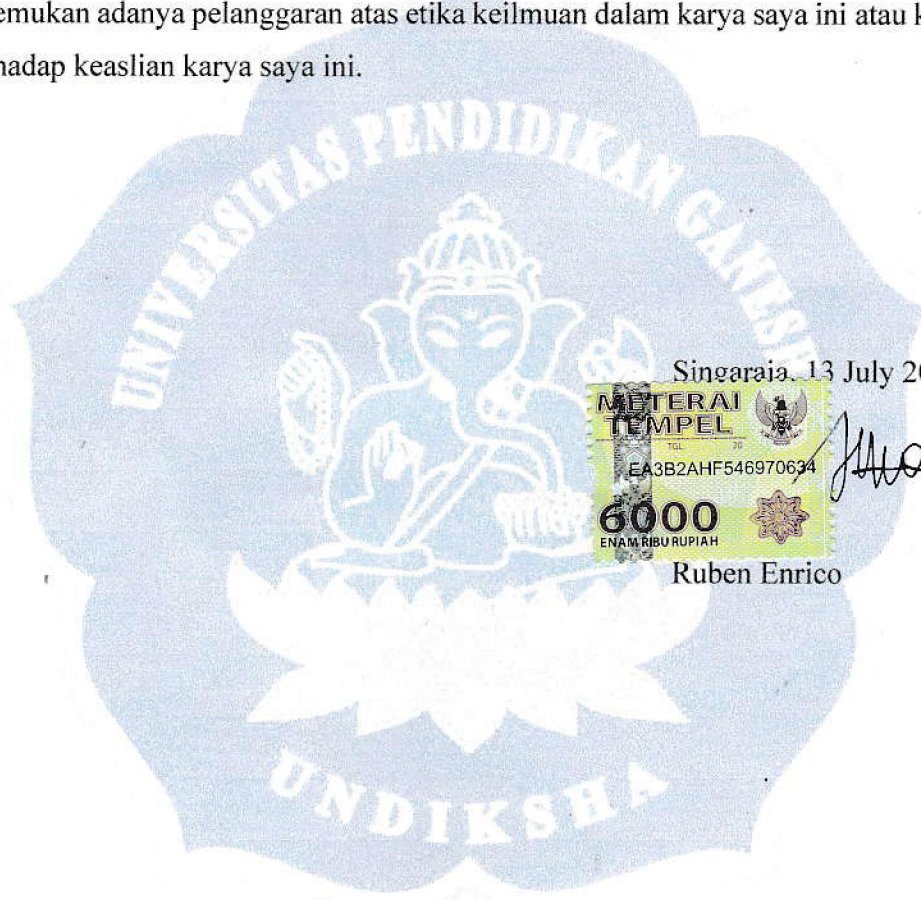
Dean, Fakultas Bahasa dan Seni,



(Prof. Dr. Made Sutarna, M.Pd.)
NIP. 196004241986031002

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “S.O.P Handling Guest Luggage Check-In and Check-Out by Bellboy at Anantara Seminyak Bali Resort” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.



Singaraia, 13 July 2020



Ruben Enrico

ACKNOWLEDGEMENT

First of all, I would like to express gratitude to the God, Ida Sang Hyang Widhi Wasa, because of God's blessing, I could finish my final project entitled "S.O.P Handling Guest Luggage Check-In and Check-Out by Bellboy at Anantara Seminyak Bali Resort".

I would like to express my personal thanks to everyone who has assisted, supported, given advice, great guidance, suggestions, as well as corrections to the improvement in completing this final project, those are:

1. I Made Aryawan Adijaya, S.Pd., M.Hum as the head of Diploma III English Department. Thank you for your guidance.
2. I Ketut Armawan, S.Pd., M.Pd. and Dr. Putu Suarcaya, S.Pd., M.Sc. Thank you for your supervision, correction, and your valuable suggestions.
3. The writer's parents and family. Thank you for the mental support. Thank you also for the financial support.
4. The Guest Service Center and Guest Service Agent of Anantara Seminyak Bali Resort. Thank you for the valuable experience and knowledge.
5. The writer's friends, classmates, and all the people that cannot be mentioned one by one.

Finally, the writer highly appreciates any criticism and suggestion about this final project, because the researcher realizes that this final report is still far from perfect. Hopefully, this final report will be expected to be beneficial for anyone interested in doing researches on the same field.

Singaraja, 13 July 2020

Ruben Enrico

TABLE OF CONTENTS

ACKNOWLEDGEMENT	i
ABSTRACT	ii
TABLE OF CONTENT	iii
LIST OF TABLES	v
CHAPTER I: INTRODUCTION	1
1.1 Background of the Study.....	1
1.2 Statement of Problem.....	2
1.3 Purpose of Study	2
1.4 Significance of Study	2
CHAPTER II: REVIEW OF RELATED LITERATURE	4
2.1 Definition of Bell boy	4
2.2 Types of Guest Items	4
2.3 Definition of the procedure	6
2.4 Definition of Standard Operating Procedures	6
CHAPTER III: METHOD OF STUDY	10
3.1 Research Design.....	10
3.2 Subject of the Study	10
3.3 Data Collection.....	11
3.4 Data analysis	11
CHAPTER IV: FINDINGS AND DISCUSSION	13

4.1 Findings.....	13
4.2 Discussion	18
CHAPTER V: CONCLUSION AND SUGGESTIONS	22
5.1 Conclusion	22
5.2 Suggestions	22

REFERENCES

AUTOBIOGRAPHY

SURAT PERNYATAAN



LIST OF TABLES

Table 1 Data of Hotel Staff	10
-----------------------------------	----

