

**PROSES *HANDLING LUGGAGE* DENGAN
DUKUNGAN DIGITALISASI DI RENAISSANCE
HARBOUR VIEW HOTEL HONG KONG**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan

Program Diploma III



Disusun oleh:

Valenino Abraham Darmawan
2022404021

PROGRAM STUDI DIVISI KAMAR

JURUSAN HOSPITALITI

POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG

2025


LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR


**“PROSES *HANDLING LUGGAGE* DENGAN DUKUNGAN
DIGITALISASI DI *RENAISSANCE HARBOUR VIEW HOTEL*
HONG KONG”**

NAMA : VALENINO ABRAHAM DARMAWAN
NIM : 2022404021
JURUSAN : HOSPITALITI
PROGRAM STUDI : DIVISI KAMAR

Pembimbing Utama,


Agus Setiawan, MM.Par., CHE., CIQR
NIP. 19960814 200212 1 001

Pembimbing Pendamping,


Dayril Indra, S.IP., MM., CHE.
NIP. 19721010 200502 001

Bandung, 3 November 2025

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,

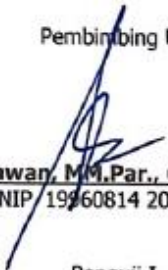

Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.
NIP. 19710316 199603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

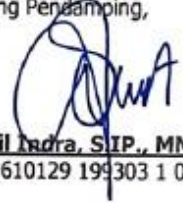
DIGITALISASI PROSES *HANDLING LUGGAGE* DI RENAISSANCE HARBOUR VIEW HOTEL HONG KONG

NAMA : Valenino Abraham Darmawan
NIM : 2022404021
JURUSAN : Hospitaliti
PROGRAM STUDI : Divisi Kamar

Pembimbing Utama,


Agus Setiawan, M.M.Par., CHE., CIO&R
NIP. 19960814 200212 1 001

Pembimbing Pendamping,


Dasril Indra, SIP., MM., CHE.
NIP. 19610129 199303 1 001

Penguji I


Dr. Ananta Budhi Danurdara, BA., M.Sc.,CPM (Asia)
NIP. 19750611 200212 1 001

Penguji II


Eka Nuraisah Rosiana, SST. Par.,MM.Par
NIP. 19840225 200912 2 003

Bandung, 10 Desember 2025

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik
Kemahasiswaan dan Kerjasama

Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.
NIP. 19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung

Dr. Anwari Masatip, M.M.Par., CEE.
NIP.19750415 200212 1 001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : VALENINO ABRAHAM DARMAWAN
Tempat/Tanggal Lahir : JAKARTA, 14 FEBUARI 2004
NIM : 2022404021
Program Studi : DIVISI KAMAR
Jurusan : HOSPITALITI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul: **“PROSES HANDLING LUGGAGE DENGAN DUKUNGAN DIGITALISASI DI RENAISSANCE HARBOUR VIEW HOTEL HONG KONG”** ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, November 2025
Yang membuat pernyataan,



Valenino Abraham Darmawan
2022404021

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Proses *Handling Luggage* Dengan Dukungan Digitalisasi Di Renaissance Harbour View Hotel Hong Kong”**. Tugas akhir ini disusun untuk menyelesaikan salah satu syarat kelulusan dalam program studi Divisi Kamar Diploma III Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa pencapaian ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Anwari Masatip, S.Sos., MM.Par.,CEE. selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, B.A., MM.Par., CHE selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Kerjasama Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Pudir Saepudin, S.ST.Par., MM.Par. selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Ibu Eka Nuraisah Rosiana, SST.Par., MM.Par. selaku Ketua Program Studi Divisi Kamar Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
5. Bapak Agus Setiawan, MM.Par., CHE., CIQnR selaku pembimbing utama penulis.
6. Bapak Dasril Indra, S.IP., MM., CHE. selaku pembimbing pendamping penulis.
7. Kepada para dosen dan *staff* program studi Divisi Kamar yang turut membantu kelancaran penyelesaian tugas akhir dan pembelajaran selama kuliah 3 tahun terakhir.
8. Ingrid Lee, selaku *Learning and Development Manager* di Renaissance Harbour View Hotel Hong Kong.

9. Woody Leung, selaku *Chief Navigator Concierge* di Renaissance *Harbour View* Hotel Hong Kong.
10. Isaac Luk dan Samuel Tsang, selaku *Assistant Chief Navigator Concierge* di Renaissance *Harbour View* Hotel Hong Kong.
11. Jeffrey Duque DE CASTRO dan Sam Chung selaku *Navigator Concierge Supervisor* di Renaissance *Harbour View* Hotel Hong Kong.
12. Aldrin Julius Basat RECILE, Tommy Chan, Johnson Law, Bernard Ng, Kit Leung, Peter Chan, dan Henry Tang, selaku *Navigator Concierge* dan *bellman* di Renaissance *Harbour View* Hotel Hong Kong.
13. Kepada diri saya sendiri Valenino Abraham Darmawan yang telah melewati semua rintangan dan kebahagiaan selama masa perkuliahan berjalan.
14. Kepada kedua orang tua penulis, Bapak Jemi Darmawan dan Ibu Hilda Kurniani yang selalu mendukung penulis dalam hal apapun.
15. Kepada Hania Imtiyaz Thufailah, selaku teman, sahabat, dan juga pasangan dalam berbagi kebahagiaan dan kesedihan selama 3 tahun kebelakang.
16. Kepada Paguh Christian Purba, Agustinus Giandra Kristian Adhityo Mahatva Yudho, Kevin Trisadi Waskito, Muhammad Rakha Ardani, Steven Bezalael Faith, Salwa Nabilla Firdaus serta teman – teman DIK 6A yang selalu melalui kehidupan perkuliahan bersama – sama selama 3 tahun terakhir.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang.

Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat, baik secara akademis maupun praktis, serta menjadi inspirasi untuk pengembangan porses *handling luggage*.

Bandung, 9 Agustus 2025

Valenino Abraham Darmawan

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	7
1) Metode	7
2) Teknik Pengumpulan Data	8
E. Lokasi dan Waktu	9
1) Lokasi	9
2) Waktu.....	10
BAB II TINJAUAN UMUM.....	11
A. Tinjauan Umum Hotel Renaissance Harbour View Hotel Hong Kong	11
1) Sejarah Singkat.....	11
2) Fasilitas Hotel Renaissance Harbour View Hotel Hong Kong	13
B. Struktur Organisasi di Renaissance Harbour View Hotel Hong Kong	15
C. Tinjauan Umum Proses Handling Luggage	19
D. Tinjauan Mengenai Proses Handling Luggage di Renaissance Harbour View Hotel Hong Kong.....	22
E. Tinjauan Mengenai Kendala yang Dialami oleh Concierge Department Dalam Melakukan Manual Record Pada Proses Handling Luggage	29
F. Tinjauan Mengenai Digitalisasi Proses Handling Luggage dapat Meningkatkan Produktivitas Concierge Staff di Renaissance Harbour View Hotel Hong Kong	36
BAB III ANALISIS PERMASALAHAN	43

A. Analisis Mengenai Poses Handling Luggage di Renaissance Harbour View Hotel Hong Kong	43
B. Analisis Mengenai Kendala yang Dialami oleh Concierge Department Dalam Melakukan Manual Record pada Proses Handling Luggage.....	46
C. Analisis Mengenai Digitalisasi Proses Handling Luggage Dapat Meningkatkan Produktivitas Concierge Staff di Renaissance Harbour View Hotel Hong Kong	48
BAB IV SIMPULAN DAN REKOMENDASI	54
A. Simpulan	54
B. Rekomendasi	56
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	61

DAFTAR TABEL

TABEL 1. 1 OCCUPANCY DI RENAISSANCE HARBOUR VIEW HOTEL HONG KONG PERIODE SEPTEMBER 2024 – FEBUARI 2025	4
TABEL 1. 2 JENIS TAMU DI RENAISSANCE HARBOUR VIEW HOTEL HONG KONG PERIODE SEPTEMBER 2024 – FEBUARI 2025	5
TABEL 2. 1 BAGAN STRUKTUR ORGANISASI <i>CONCIERGE DEPARTMENT</i> RENAISSANCE <i>HARBOUR VIEW</i> HOTEL HONG KONG.....	16
TABEL 2. 2 <i>WORKING HOUR CONCIERGE DEPARTMENT</i> RENAISSANCE <i>HARBOUR VIEW</i> HOTEL HONG KONG.....	17
TABEL 2. 3 SKALA <i>LIKERT</i>	25
TABEL 2. 4 DATA HASIL KUESIONER <i>ASSESSMENT OF MANUAL RECORDING CHALLENGES AND THE POTENTIAL FOR DIGITALIZATION IN THE LUGGAGE HANDLING PROCESS</i>	26
TABEL 2. 5 GARIS KONTINUM	28
TABEL 2. 6 SKALA <i>LIKERT</i>	32
TABEL 2. 7 DATA HASIL KUESIONER <i>ASSESSMENT OF MANUAL RECORDING CHALLENGES AND THE POTENTIAL FOR DIGITALIZATION IN THE LUGGAGE HANDLING PROCESS</i>	33
TABEL 2. 8 GARIS KONTINUM	36
TABEL 2. 9 TANGGAPAN STAF <i>BELLMAN</i> MENGENAI PROSES <i>HANDLING LUGGAGE</i> MENGGUNAKAN <i>MANUAL RECORD</i> DAN SARAN DIGITALISASI PROSES <i>HANDLING LUGGAGE</i> DI RENAISSANCE <i>HARBOUR VIEW</i> HOTEL HONG KONG.....	39
TABEL 2. 10 DATA OBSERVASI MENGENAI PENERAPAN <i>STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)</i> DALAM PROSES <i>HANDLING LUGGAGE</i> DI RENAISSANCE <i>HARBOUR VIEW</i> HOTEL HONG KONG	41

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1. 1 LOKASI RENAISSANCE <i>HARBOUR VIEW</i> HOTEL HONG KONG	10
GAMBAR 2. 1 LOGO RENAISSANCE <i>HARBOUR VIEW</i> HOTEL HONG KONG	11

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 TABEL KUESIONER	61
LAMPIRAN 2 TABEL WAWANCARA.....	65
LAMPIRAN 3 TABEL OBSERVASI.....	68
LAMPIRAN 4 SURAT PENELITIAN.....	69
LAMPIRAN 5 HASIL BIMBINGAN	69
LAMPIRAN 6 HASIL TURNITIN	71
LAMPIRAN 7 BIODATA PENULIS	73

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sulastiyono. (2007). *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar pada Bidang Hotel*.
- Agus Sulastiyono. (2011a). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*.
- Agus Sulastiyono. (2011b). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*.
- Andika, K. D. W. , W. A. A. I. R. S. , & S. I. W. (2024a). *Analisis Prosedur Handling Barang Bawaan Tamu Tiba Saat Peak Hours*. 84.
- Andika, K. D. W. , W. A. A. I. R. S. , & S. I. W. (2024b). *Analisis Prosedur Handling Barang Bawaan Tamu Tiba Saat Peak Hours*. 85.
- Bagyono. (2012). *Teori dan Praktik Hotel Front Office*.
- Buhalis, D. , & A. A. (2015). *Smart Tourism Destinations: Enhancing Tourism Experience Through Personalisation and Real-Time Mobile Services. Information and Communication Technologies in Tourism*. Springer.
- “Concierge Adalah: Pengertian, Tugas, dan Struktur Organisasi di Hotel yang Menghidupkan Pengalaman Tamu.” (2023). Loker Hotelier.
- Gramedia. (2024). *Pengertian Wawancara*.
- Ivanov, S. , & W. C. (2019). *Robots, Artificial Intelligence, and Service Automation in Travel, Tourism and Hospitality*. Emerald Publishing.
- Kadek Dwi Weda Andika. (2024). *Efektivitas Penanganan Barang Bawaan Tamu Tiba Pada Saat Peak Hours*. 8.
- Kasavana, M. L. , & B. R. M. (2016). *Managing Front Office Operations*.
- Kasmir. (2018a). *Manajemen Perhotelan*.
- Kasmir. (2018b). *Manajemen Perhotelan*.
- Lawson Fred. (1995). *Hotel and Resort Planning and Design*.
- Lokawati, dkk. (2025). Pengaruh Analisis Jabatan Terhadap Penyusunan Struktur Organisasi. *Journal Arimbi*.
- Mestika. (2003). *Pengertian Studi Pustaka dan Ciri-cirinya dalam Penelitian*.
<https://kumparan.com/berita-hari-ini/pengertian-studi-pustaka-dan-ciri-cirinya-dalam-penelitian-1zCska3BLdI>
- Oka, I. D. (2019a). *Manajemen Operasional Hotel*.
- Oka, I. D. (2019b). *Manajemen Operasional Hotel*.

- Rahmawati, E. (2024). *Pemahaman Konseptual tentang Standard Operating Procedure (SOP)*.
- Richard Komar. (2014). *Hotel Front Office Operation*.
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian*.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Sugiyono. (2017a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Sugiyono. (2017b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Karya*.
- Sutrisno, S. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Wibisono, D. (2021). *Transformasi Digital dalam Industri Perhotelan. Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata*.
- Yuniarsih, T. (2014). *Manajemen Kepegawaian Hotel*.