

Peranan *Bellboy* Dalam Menangani Barang Bawaan Tamu Di Hotel Grand Wahid Salatiga

Wisnu Hadi¹, Roba Adi Putra²

AKPAR " BSI Yogyakarta "

wisnu.wsh@bsi.ac.id¹, robaadiputra@gmail.com²

ABSTRAK - Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya yang dikelola secara komersil. *Concierge* merupakan bagian penting dari departemen hotel karena pertama kali yang menyambut tamu adalah *concierge*. Tamu yang datang maupun menginap dari berbagai macam kalangan sehingga barang yang mereka bawa juga berbagai macam. Dalam hal ini *bellboy* yang merupakan petugas yang menangani barang bawaan tamu

Sangat berperan penting dalam pelaksanaan operasional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh peranan *bellboy* dalam menangani barang bawaan tamu di Hotel Grand Wahid Salatiga, apakah sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur serta mengetahui bagaimana hambatan kerja *bellboy* dalam menangani barang bawaan tamu. Metode yang digunakan dalam penelitian disusun dalam bentuk deskriptif kualitatif yaitu membandingkan teori yang diperoleh dengan kenyataan yang terjadi dilapangan. Peranan *bellboy* dalam menangani barang bawaan tamu sangat penting karena merupakan penentu keberhasilan pelayanan, saat tamu pertama datang dan terakhir di hotel. Untuk menjaga kepuasan tamu, *bellboy* sudah melakukan penanganan tugasnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang sudah ditetapkan oleh hotel serta adanya kerjasama yang cukup baik dengan departemen. Lain dalam hal menangani barang bawaan tamu maupun menangani hambatan yang dialami.

Kata Kunci: Hotel, Peranan *Bellboy*, Barang Bawaan Tamu

I. PENDAHULUAN

Industri pariwisata dewasa ini merupakan sumber devisa yang paling potensial dalam menambah pendapatan negara, sehingga pembangunan industri pariwisata menjadi salah satu prioritas utama dalam pembangunan nasional. Indonesia adalah negara kepulauan yang memiliki potensi pariwisata yang bagus dimana terdapat banyak obyek pariwisata dari Sabang sampai Merauke.

Sesuai dengan perkembangan pariwisata yang semakin meningkat di Indonesia perkembangan hotel juga sangat maju, karena hotel merupakan salah satu penunjang yang tidak dapat di pisahkan dengan dunia pariwisata dan ini perlu mendapatkan perhatian khusus. Namun dalam mengembangkan sektor pariwisata, pemerintah sering mendapatkan hambatan-hambatan terhadap perkembangan dunia pariwisata itu sendiri. Selain dengan mempromosikan dan memasarkan obyek dan atraksi yang ada, juga dapat dilakukan dengan cara memberikan jaminan mutu pelayanan yang profesional. Jaminan mutu pelayanan yang diberikan kepada tamu hotel tidak tergantung pada ukuran besarnya gedung maupun tipe yang dimilikinya, mutu pelayanan juga termasuk salah satu hal yang penting dalam memuaskan tamu hotel.

Di dalam dunia pariwisata sangat di butuhkan orang-orang yang profesional, karena maju tidaknya suatu hotel tergantung kualitas sumber daya manusia yang handal dan profesional. Pelayanan yang baik dapat di lihat dari cara menyambut dan melayani tamu serta sikap karyawan hotel. Salah satu bagian yang harus selalu melayani tamu dengan berkualitas adalah pada bagian depan (*front office department*).

Pelayanan *concierge* yang profesional dapat memberikan kepuasan tamu dan menjadi pelanggan yang loyal. Kedudukan *concierge* merupakan bagian penting di hotel, karena pertama kali datang yang menyambut adalah *concierge*. tamu yang menginap dari berbagai kalangan sehingga barang-barang yang mereka bawa bermacam-macam, dalam hal ini *bellboy* sangat berperan penting, maka untuk kelancaran operasional di bagian ini perlu adanya prosedur maupun upaya-upaya yang dapat dilakukan, agar kepuasan tamu yang menginap dapat terpenuhi. Namun dalam tugas dan tanggung jawab yang telah di kerjakan sering terjadi hambatan-hambatan dan mengalami kendala.

II. KAJIAN PUSTAKA

1. Pengertian Hotel

Pariwisata di Indonesia merupakan potensi yang mendukung dalam pembangunan nasional. Dalam hal ini didukung dengan banyaknya obyek pariwisata yang tersebar di Indonesia, diantaranya adalah usaha perhotelan, transportasi, *restaurant*

dan *travel agent*, namun dalam hal ini penulis akan membahas tentang perhotelan pada umumnya dan bagian *concierge* pada khususnya. Untuk mengetahui lebih jelas tentang perhotelan berikut ini adalah pengertian tentang hotel.

Dalam memberikan gambaran yang lebih jelas tentang akomodasi perhotelan, penulis mengutip definisi hotel sebagai berikut: "Hotel adalah suatu akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman dan jasa lainnya bagi umum yang di kelola secara komersil."(Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No.KM 94/HK.103MPPT-87, 23 Desember 1987, Bab I Pasal I Ayat 6)".

Pengertian hotel menurut Dennis L Foster, dalam buku "*An Intoduction to Travel and Tourism*" mengungkapkan bahwa dalam arti luas, hotel mungkin merujuk pada segala jenis penginapan. Sedangkan dalam artian sempit, hotel adalah sebuah bangunan yang di bangun khusus untuk menyediakan penginapan bagi para pejalan dengan pelayanan makanan dan minuman.(Bagyono 2012 : 2)

2. Departemen - departemen Hotel

- a) *Front Office Department*
Bagian yang bertugas menjual kamar, mengkoordinasi pelayanan tamu, mencatat dan menyelesaikan pembayaran tamu, menangani barang tamu dan barang bawaannya.
- b) *Housekeeping Department*
Bagian yang bertugas melayani kenyamanan dan kebersihan seluruh hotel, baik ruangan umum maupun kamar tamu
- c) *Marketing Department*
Bagian yang bertugas untuk memasarkan dan mempromosikan baik fasilitas maupun produk-produk yang ada di hotel.
- d) *Food and Beverage Department*
Bagian yang menjual makanan dan minuman mulai dari pembuatan penyajian, serta pengantaran kepada tamu baik secara langsung atau melalui pemesanan.
- e) *Engineering Department*
Bagian yang bertugas untuk memasang dan mengganti serta memperbaiki kerusakan alat-alat elektronik atau mekanika.
- f) *Purchasing and Store Department*

Bagian yang bertugas dan bertanggung jawab atas kebutuhan serta pengadaan barang serta penyimpanannya.

- g) *Laundry Department*
Bagian yang bertugas mencuci pakaian tamu, linen linen hotel dan pakaian seragam karyawan
- h) *Human Resource Department*
Bagian yang bertugas dalam pengangkatan karyawan, mengatur penyelenggaraan pelatihan dan pendidikan kerja karyawan serta mengurus hak dan kewajiban hotel.
- i) *Security Department*
Bagian yang bertugas menjaga keteriban dan keamanan seluruh area hotel.

3. Departemen *Front Office* Hotel

Pengertian *front office* berasal dari bahasa Inggris "*front*" yang artinya depan dan "*office*" yang berarti kantor, jadi *front office* adalah kantor depan.(Bagyono 2012 : 21). Karena *front office* terletak di depan dalam pengertian didalam hotel, maka kantor depan adalah bagian utama yang memberikan pelayanan kepada tamu baik mereka yang menginap maupun tidak menginap.

Dari pengartian tadi penulis mengambil kesimpulan bahwa *front office* merupakan poros dan pusat kegiatan hotel dimana ada hubungan antara tamu hotel dan *management* atau sebaliknya serta koordinasi antara departemen hotel pada umumnya melalui kantor depan. Selain itu kantor depan merupakan kesan pertama dan terakhir bagi tamu. Untuk itu setiap tamu yang datang harus diterima dengan ramah-tamah serta memberikan informasi yang baik dan benar.

Dengan melakukan pelayanan baik maka akan membawa keuntungan yang besar bagi hotel tersebut, dengan adanya pembicaraan dari mulut ke mulut maka secara tidak langsung sudah terjadi promosi yang tidak langsung. Karena itu harus diusahakan agar pelayanan yang dilakukan berjalan secara baik dan lancar dengan ditunjang dengan adanya karyawan yang berdisiplin tinggi serta penuh tanggung jawab dan kesanggupan dalam melaksanakan tugas, sehingga keuntungan semaksimal mungkin akan tercapai.

4. Hubungan Kerja *Front Office* Hotel

Untuk memberikan pelayanan dan kepuasan tamu secara maksimal tugas tidak dapat dibebankan kepada satu departemen saja. Masing-masing saling berkaitan dan berhubungan jika salah satu bagian terputus maka penyampaian layananpun menjadi pincang. Jadi kerjasama antar departemen harus dilakukan dengan baik agar pelayanan kepada tamu dapat maksimal. Berikut ini

adalah beberapa kerja sama *front office* dengan departemen lainnya :

- a) *Front Office* dengan Tata Graha (*Housekeeping*)
Menangani masalah status kamar, perubahan status kamar, perpindahan kamar, masalah kedatangan dan keberangkatan tamu, *housekeeping report*.
- b) *Front Office* dengan *Food and Beverage Department*
Penyediaan makanan dan minuman sesuai dengan tingkat hunian kamar, untuk pemesanan *complimentary*, penanganan *function rooms*, penanganan minuman selamat datang (*welcome drink*), penanganan *meal coupon*.
- c) *Front Office* dengan *Human Resource Department*
Penerimaan karyawan baru, mutasi dan rotasi karyawan, program orientasi karyawan yang baru, *tour to the hotel*
- d) *Front Office* dengan *Engineering Department*
Penanganan dengan kerusakan alat-alat yang ada di *front office*, penanggulangan bahaya kebakaran, penanggulangan masalah penyejuk ruangan, masalah transportasi tamu dan karyawan, informasi mengenai kerusakan peralatan elektronika
- e) *Front Office* dengan *Security Department*
Melindungi barang-barang milik tamu, hotel dan pengunjung serta menjaga dan mengawasi kamar yang diduga akan keluar tanpa membayar *bill*.

5. Peranan dan Fungsi *Front Office* Hotel

Peranan *front office* suatu hotel sangat penting karena mengkoordinasi pusat kegiatan hotel, tempat pelayanan pada waktu *check in* dan *check out* selain itu pendapatan hotel diperoleh dari hasil sewa kamar yang merupakan hasil lebih dari setengah pendapatan, selain itu peran penting kantor depan merupakan hasil penentu keberhasilan pelayanan melalui kesan pertama dan terakhir kepada tamu hotel.

Kantor depan pada suatu hotel adalah bagian departemen yang bertanggung jawab menjual kamar hotel baik melalui pemesanan (*reservation*) sebelumnya maupun tanpa pemesanan (*walk in guest*), dilanjutkan dengan pendaftaran (*registration*) dan penunjukan kamar bagi tamu hotel. Kantor depan memegang peranan utama dari

segi pemasukan pendapatan hotel. Peranan penting lainnya adalah sebagai pembentuk citra hotel yang baik, menunjukkan kesan pertama tamu tiba, kesan pertama selama tamu berada di hotel dan kesan terakhir pada saat tamu meninggalkan hotel. *Front office* merupakan pusat semua kegiatan dari suatu operasi hotel dari pelayanan sampai pengantaran barang untuk itu semua staf dan karyawan kantor depan tidak terkecuali hendaknya mampu bersama-sama menciptakan efisiensi kerja dan bertanggung jawab atas reputasi hotel dan fasilitas yang lainnya.

6. Pengorganisasian *Front Office* Hotel

Dalam *front office* departemen dapat digambarkan dalam sebuah struktur organisasi yang menjelaskan fungsi dan tanggungjawab masing-masing bagian. Adapun struktur organisasi di *front office* departemen dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar Struktur Organisasi Pada *Front Office* Manager

Dari struktur organisasi diatas maka tugas dan tanggung jawab setiap bagian dapat penulis jelaskan sebagai berikut:

- a) *Front Office manager*
Bertanggung jawab mengawasi dan mengkoordinir semua bagian memastikan bahwa semua operasional departemen berjalan dengan baik dan benar.
- b) *Front Office Cashier*
Bertanggung jawab atas penerimaan uang pembayaran dari tamu, seksi ini dibawah *accounting*.
- c) *Reservation*
Bertanggung jawab atas semua pemesanan kamar, baik melalui surat, telepon, maupun yang datang langsung
- d) *Information*
Bagian ini bertanggung jawab memberikan informasi-informasi baik pusat perbelanjaan, informasi tentang kebutuhan tamu, dan fasilitas-fasilitas yang ada di hotel.
- e) *Reception*
Reception dipimpin oleh supervisi yang bertanggung jawab langsung kepada manajer atas penerimaan tamu *check in* dan *check out*.
- f) *Uniform/Concierge*
Bertanggung jawab atas barang bawaan tamu, pendistribusian surat masuk, pengiriman surat keluar, mengurus pesanan tamu.

7. Peranan *Bellboy* Hotel Jenis-Jenis Barang Bawaan Tamu

Bellboy adalah petugas yang menangani barang bawaan tamu. Istilah lainnya adalah *Bell Man*. (Soenarno, 2006 : 405). Sebagai garda paling terdepan tentunya peranan *Bellboy* sangat penting untuk kelancaran kerja dalam melayani tamu hotel. Adapun peranan *bellboy* yaitu mempunyai hak dan kewajiban dalam tugas dan tanggung jawab yang harus dikerjakan untuk melayani tamu. Karena itu dalam melakukan pelayanan harus penuh dengan tanggung jawab dan keramah-tamahan. Salah satunya tanggungjawabnya adalah membawa barang tamu yang datang ataupun pulang dari sebuah hotel.

8. Pengertian Tamu Dalam Hotel

Sebagai industri jasa dalam pariwisata tentu hotel harus memberi manfaat bagi pemerintah dalam hal ini sektor pendapatan daerah. Karena itu tamu hotel menjadi devisa bagi daerah karena selalu menggunakan uangnya untuk memenuhi kebutuhan salah satunya menginap di hotel. Menurut Bambang Sujatno, (2006 : 6-7) tamu adalah orang-orang yang menghendaki pelayanan yang disediakan oleh hotel. Tamu adalah orang-orang yang sangat penting yang menggunakan fasilitas hotel. Tamu bukanlah benda mati, tetapi manusia yang mempunyai perasaan, emosi rasa suka dan curiga.

9. Jenis Barang Bawaan Tamu Di Hotel

Menurut (Bagyono 2012 : 69) ada beberapa jenis barang (*luggage*) yang biasa dibawa oleh tamu yang menginap di hotel. Jenis-jenis barang tersebut adalah:

- a) *Traveling Bag*
Adalah barang bawaan berupa tas jinjing dengan tali yang panjang
- b) *Brief Case*
Adalah tas yang biasanya digunakan untuk membawa dokumen- dokumen penting
- c) *Trunk*
Adalah kopor yang berukuran besar yang beroda atau tidak beroda
- d) *Shoulder Pack/Haversack*
Merupakan tas yang berbentuk kopor lipat
- e) *Camera Case*
Tas berukuran sedang atau kecil untuk membawa kamera atau *handycamp*
- f) *Golf Bag*

Yaitu tas yang digunakan untuk membawagolf *stick*

- g) *Vanity/Beauty Case/Cosmetic Case*
Yaitu tas/kotak yang digunakan untuk menyimpan peralatan kosmetik
- h) *Garment/Valet/Suit Bag*
Adalah tas untuk membawa jas
- i) *Hat Box*
Kotak untuk membawa topi, biasanya aneka topi yang digunakan oleh wanita
- j) *Suite Case*
Kopor pakai yang terbuat dari metal, kain atau plastik dengan roda dan pegangan yang bisa ditarik.
- k) *Val pack/Val Case*
Tas yang berbentuk ransel yang biasanya dibawa dengan di punggung

III. Metode Penelitian

Metode adalah suatu kerangka kerja untuk melakukan tindakan, atau suatu kerangka berfikir menyusun gagasan. Penelitian dapat diartikan sebagai rangkaian pengamatan yang berkelanjutan dan mampu meramalkan fenomena.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan desain penelitian bersifat deskriptif kualitatif yang dirancang untuk mengumpulkan informasi tentang keadaan nyata sekatang atau berlangsung.

Metode penelitian dapat disimpulkan sebagai suatu kerangka berfikir dalam melakukan pengamatan. Dalam penulisan ilmiah ini penulis melakukan penelitian dengan mengambil data sebagai penyusunan tulisan ilmiah dengan cara :

a. Pengamatan (*Observation*)

Metode dengan menggunakan pengamatan secara langsung terhadap obyek penelitian yang bertujuan mengumpulkan data. Dalam Penelitian ini maka penulis mencari data di Hotel Grand Wahid Salatiga.

b. Wawancara (*Interview*)

Metode dengan cara mengadakan wawancara secara langsung dengan tujuan memperoleh Hotel Grand Wahid Salatiga.data yang lengkap. Disini penulis melakukan interview dengan beberapa karyawan di untuk mendapat data yang lebih valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

c. Dokumentasi (*Documentation*)

Metode pengumpulan data yang bersumber pada dokumen – dokumen atau catatan-catatan administrasi yang diberikan oleh pihak berwenang, kepada peneliti, agar peneliti memperoleh data yang dibutuhkan.

d. Studi Pustaka (*literature*)

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari dari sumber-

sumber buku yang ada yang berhubungan dengan obyek yang diteliti. Penulisan ini diperkuat dengan buku-buku pustaka sebagai bahan referensi dalam penulisan.

IV. Hasil dan Pembahasan

1. Sejarah dan Perkembangan Hotel Grand Wahid Salatiga

Grand Wahid Hotel Salatiga merupakan hotel yang didirikan pada bulan April 2005, awalnya bangunan ini adalah bangunan Bank milik swasta yang masih dalam taraf pengerjaan akan tetapi karena terkena likuidasi oleh pemerintah maka pembangunan pun terhenti. Setelah sempat beberapa waktu berubah fungsi termasuk sebagai pasar darurat. Bangunan tersebut kemudian dilelang oleh pemerintah kota dan dimenangkan oleh PT. Grand Wahid yang dimiliki oleh pengusaha yang bernama Bapak Sugiharto Husodo. *Soft Opening* Grand Wahid Hotel dilangsungkan pada bulan Desember 2005 dengan nama *Quality Hotel Wahid Salatiga* dan setelah itu sejak tanggal 1 juli 2008 berganti nama menjadi *Grand Wahid Hotel Salatiga*

2. Struktur dan Tata Kerja Hotel Grand Wahid Salatiga

Grand Wahid Hotel Salatiga memiliki struktur organisasi berbentuk garis dan staf yang dipilih karena beberapa pertimbangan sebagai berikut:

- a. Ada manajemen yang terpusat sehingga seorang karyawan hanya bertanggung jawab pada seorang atasan dengan demikian akan terhindar dari kesalahpahaman dalam pemberian perintah.
- b. Pembagian tugas dan tanggung jawab pelaksanaan kerja jelas antara staf dan pelaksanaan sehingga koordinasi dapat dilakukan dengan lebih baik dan mudah.
- c. Dengan demikian maka penulis hanya akan menjelaskan tentang struktur organisasi departemen kantor depan Grand Wahid Hotel Salatiga sebagai berikut:



Gambar : Struktur Organisasi Departemen Kantor Depan Hotel Grand Wahid

Sumber: Departemen Personalia Hotel Grand Wahid Salatiga

Dari struktur organisasi diatas dapat dijelaskan gambaran tugas dari masing-masing sebagai berikut:

- a. *Room Division Manager*
Bertindak sebagai pemimpin jalannya operasional kerja *front office*, mengatasi gangguan- gangguan yang terjadi di kantor depan, mengkoordinasi kegiatan-kegiatan masing-masing seksi kantor depan, memberikan instruksi pada masing-masing seksi, mewakili departemen dalam menghadiri seminar atau *meeting* dan membuat *budget* anggaran *front office*
- b. *Front office supervisor*
Supervisor bertugas mengawasi kinerja para bawahannya dengan memberikan pengarahan maupun bimbingan, serta menentukan tugas kerja yang harus dikerjakan bawahan, memberi perubahan jadwal untuk bawahannya, maupun ijin jika ada keperluan yang mendadak.
- c. *Reception*
Merupakan ujung tombak atau inti dari pelayanan di Hotel Grand Wahid karena menentukan kesan pertama dan terakhir karena melayani tamu pada waktu *check in* dan *check out*
- d. *Operator*
Bertugas melayani telepon baik dari area hotel maupun telepon dari luar
- e. *Concierge*
Menyambut kedatangan tamu, membantu membawa barang bawaan, memberikan bantuan pelayanan selama *check in* dan *check out*, mengantar jemput tamu baik yang ke bandara maupun stasiun dan perusahaan dan menjaga agar area *lobby* tetap bersih dan nyaman.

3. Concierge Hotel Grand Wahid Salatiga

Concierge adalah bagian atau posisi di hotel yang termasuk dalam departemen *front office* yang menangani informasi, barang bawaan tamu, maupun keperluan tamu untuk mencari fasilitas yang hanya tersedia diluar hotel.

Dari definisi diatas penulis berpendapat bahwa *concierge* merupakan bagian yang erat kaitannya dengan proses pendaftaran tamu, penanganan barang bawaan tamu dari mulai *check in* sampai *check out* penyampaian pesan dan pelayanan transportasi untuk tamu. Untuk itu dalam melaksanakan tugasnya *concierged* Hotel Grand Wahid Salatiga setiap hari mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a. Menangani barang bawaan tamu baik yang *check in dan check out* maupun pindah kamar
Disini petugas bagian *Concierge* membawakan barang-barang dari depan ketika tamu check in atau datang ke hotel kemudian membawa barang dari kamar ke depan ketika check out ataupun yang pindah kamar.
- b. Menangani transportasi tamu
Selain membawa barang tamu bagian *Concierge* juga mengurus transportasi untuk tamu ketika check in maupun check out seperti mencari taxi atau mobil untuk keperluan tamu.
- c. Menangani surat dan kunci kamar
Sebagai petugas dibagian depan seorang *Concierge* juga diberi kewenangan menangani surat-surat dan kunci-kunci untuk kamar di hotel.
- d. Menangani pemesanan dan pemasangan koran
Tugas *Concierge* juga memesan koran-koran yang selalu diperlukan untuk bacaan tamu hotel selain juga meletakkan koran-koran di lobby hotel untuk tamu hotel.
- e. Memberikan informasi kepada tamu
Ketika tamu hotel mencari informasi tentang sesuatu di hotel atau diluar hotel peran *Concierge* juga besar karena tamu hotel akan selalu bertanya kepada bagian ini.
- f. Menangani suruhan-suruhan tamu
Karena selalu berhadapan tamu tentunya bagian *Concierge* sering diminta membantu tamu-tamu yang mempunyai keperluan pribadi agar dibantu bagian tersebut.

4. Peranan *Bellboy* Dalam Menangani Barang Bawaan Tamu Hotel Grand Wahid Salatiga

Peranan *bellboy* dalam suatu hotel sangat penting karena ruang lingkup awal tamu memasuki hotel adalah melalui *bellboy*. Peranan *bellboy* tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Mengkoordinir barang bawaan tamu dan pelayanan barang bawaan tamu pada waktu *check in dan check out*
- b. Penentu keberhasilan pelayanan melalui kesan pertama dan terakhir kepada tamu hotel
- c. Menjaga *bellboy counter* dan *lobby* tetap bersih serta memberikan informasi hotel secara umum.

Bellboy pada suatu hotel sangat memiliki peranan yang penting dalam tugasnya demi kelancaran menangani barang bawaan tamu, baik itu yang sedang *check in* maupun *check out*, kemudian pindah kamar. Selain itu *bellboy* juga harus bertanggung jawab atas penanganan penitipan barang maupun barang yang ketinggalan, agar tugas *bellboy* terla ksana dengan baik maka harus mengutamakan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan management hotel.

Adapun tugas dan tanggung jawab *bellboy* adalah sebagai berikut:

- a. Mengisi daftar hadir atau melakukan absensi
- b. Membaca log book untuk mengetahui jika ada hal-hal yang penting maupun masalah yang perlu diselesaikan
- c. Menangani barang bawaan tamu pada waktu *check in*
- d. Menangani barang bawaan tamu pada waktu *check out*
- e. Menangani barang bawaan tamu rombongan pada waktu *check in* atau pun *check out*
- f. Menangani barang bawaan tamu pada waktu pindah kamar
- g. Menangani barang bawaan tamu yang hilang
- h. Menangani barang bawaan tamu yang tertinggal
- i. Menangani penitipan barang dan memeriksa secara rutin
- j. Mengantar koran, memesan *welcome drink* dan *fruit basket*
- k. Menyiapkan peralatan yang digunakan pada waktu bertugas
- l. Menerima dan melaksanakan tugas tugas suruhan
- m. Melaksanakan tugas yang diperitahkan atasan
- n. Menjaga dan membersihkan area kerja
- o. Mengisi *log book* ketika akan mengakhiri tugas apabila ada hal-hal yang belum terselesaikan
- p. Merapikan koran yang sudah terpasang di *lobby* maupun *restaurant* dan mencuci mobil setiap betugas sore hari.

5. Standar Operasional Prosedur Penanganan Barang Bawaan Tamu Hotel Grand Wahid Salatiga Dalam menandai barang bawaan tamy maka prosudur atau urutan-urutanya sebagai berikut :

- a. Cara Menangani Barang Bawaan Tamu
Dalam menangani barang bawaan tamu pihak hotel memberikan langkah dan perhatian khusus sebagai berikut:
 - 1) Harus teliti dan hati-hati terhadap barang-barang bawaan tamu karena barang-barang yang dibawa tamu mempunyai harga mahal, sebelum mengangkat barang, periksa terlebih dahulu pegangannya

kemudian angkat dengan hati-hati dan pegang dengan kuat.

- 2) Kemudian sebelum mengangkat barang periksalah barang-barang yang bertanda khusus seperti barang yang tidak boleh diletakkan terbalik, barang yang pecah belah yang mudah retak dan hancur serta barang-barang yang tidak boleh basah, menaruhnya harus diperhatikan dan meletakkan cara yang benar
- 3) Menaruh barang yang keras dibawah yang lembek, yang besar dibawah yang kecil, serta yang berat dibawah yang ringan.
- 4) Untuk mempermudah gunakanlah *trolley* untuk membawa barang bawaan tamu untuk menerapkan cara diatas.

b. Penanganan Barang Bawaan Tamu Perorangan Pada Saat *Check In*

Dalam menangani barang bawaan tamu secara individu dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- 1) Apabila menggunakan kereta dorong menangani barang bawaan harus dengan hati-hati, mengantar barang tersebut secepat mungkin dan menghindari mengantar barang ke kamar yang salah.
- 2) Pada saat membuka dan menutup pintu pastikan mobil sudah dalam keadaan berhenti kemudian membantu membuka pintu mobil
- 3) Ucapkan selamat datang kepada tamu, sambil menanyakan apakah tamu membawa barang untuk dibawakan
- 4) Mengeluarkan barang-barang bawaan tamu dari kendaraan harus dengan hati-hati sambil mengangkat barang-barangnya tamu dipersilahkan untuk ke *reception* untuk pendaftaran kamar.
- 5) Sambil menunggu tamu pada waktu *check in bellboy* harus memberikan *welcome drink* kepada tamu
- 6) Tunggu tamu sampai mendapatkan kunci kamar dan nomor kamar
- 7) Tanyakan terlebih dahulu ke kamar nomor berapa kemudian persilahkan tamu untuk terlebih dahulu berjalan sambil mengarahkan tamu untuk menuju ke *lift*.
- 8) Pada waktu memasuki *lift* pastikan tamu masuk terlebih dahulu untuk sampai ke

kamar dan memberitahu lantai kamar yang akan dituju.

- 9) Jika memakai kereta dorong pastikan kereta masuk dengan benar dan perhatikan antar dinding agar barang bawaan tidak rusak
- 10) Jika sampai di depan pintu kamar bersamaan maka *bellboy* harus membukakan pintu kamar, sebelumnya tekan *bell* sebanyak tiga kali, kemudian bukakan pintu dan nyalakan lampu dan persilahkan tamu masuk terlebih dahulu.
- 11) Meletakkan barang bawaan tamu pada tempatnya (*luggage rack*) yang ada dikamar hotel.
- 12) Jelaskan fasilitas yang ada dikamar
- 13) Berikan kartu dan kunci kamar kepada tamu dan ucapkan selamat beristirahat kepada tamu dan tinggalkan tamu dengan menutup pintu.
- 14) Jangan lupa untuk mencatat nomor kamar, nama tamu dan jumlah barang di *form bellboy control sheet*

c. Penanganan barang bawaan tamu perorangan pada waktu *Check Out*

Biasanya tamu yang akan pulang atau pergi meninggalkan hotel akan menghubungi *bellboy counter* untuk meminta bantuan mengambil barangnya dari kamar menuju *lobby*. Penangan yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:

- 1) *Bellboy* akan di beri perintah oleh *bell captain* untuk berangkat dengan memberikan nomor kamar dan nama tamu
 - 2) Sebelum mengambil barang jangan lupa untuk membawa *trolley* untuk membawanya
 - 3) Sebelum memasuki kamar tamu, ketuk pintu atau tekan *bell* sambil menyebutkan identitas, setelah pintu dibukakan ucapkan salam kemudian ambil barang jika sudah dipersilahkan
 - 4) Tanyakan kepada tamu barang-barang yang akan dibawa, sesudah itu periksa barang-barang milik hotel jika ada kerusakan atau hilang segera laporkan ke *reception*
 - 5) Persilahkan tamu untuk memeriksa kembali barang sebelum di masukkan kedalam mobil
 - 6) Ucapkan selamat jalan kepada tamu dan jangan lupa mengisi *form bellboy control sheet*.
- #### d. Penanganan Barang Bawaan Tamu Rombongan Pada Waktu *Check In*
- Menangani barang bawaan tamu rombongan harus sangat teliti mengingat sering terjadinya antar barang dan tamu tidak datang bersamaan dan jumlah barang yang relatif banyak. Cara

menangani barang bawaan tamu rombongan adalah sebagai berikut:

- 1) Sebelum tamu memasuki hotel persiapkan *welcome drink* sesuai dengan jumlah tamu yang datang
 - 2) Setelah rombongan tiba *bellboy* menghubungi petugas *front office* yang menerima tamu rombongan untuk mencocokkan daftar nama tamu yang ada.
 - 3) *Bellboy* menurunkan barang-barang bawaan dari kendaraan dan diletakkan sesuai dengan jenis-jenisnya ditempat yang aman disekitar pintu utama.
 - 4) Tulis penerimaan barang dan jumlahkan sesuai dengan kondisi barang kepada pemimpin rombongan
 - 5) Gantungkan *luggage tag* pada gantungan barang yang telah berisi nomor kamar dan nama tamu
 - 6) Barang-barang tamu di kirim sesuai dengan nomor kamar yang tertera di *luggage tag*
 - 7) Jangan lupa untuk mencatat nomor kamar, nama tamu, jumlah barang di *bellboy control sheet*
 - 8) Jangan lupa untuk mengambil gelas tempat *welcome drink* yang sudah kosong
- e. Penanganan Barang Bawaan Tamu Rombongan Pada Waktu *Check Out*

Sebelum mengambil barang bawaan tamu rombongan, *bellboy* harus menunggu konfirmasi dari pemimpin tamu rombongan karena harus sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan *travel agent*, untuk melakukan penanganan barang bawaan tamu rombongan yang akan berangkat dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- 1) Tunggu koordinasi dari *bell captain*, meminta daftar nomor kamar rombongan yang akan di ambil barangnya.
- 2) Untuk pengambilan barang ke kamar tentunya tidak semua tamu kamar meminta untuk dibawakan barang-barangnya untuk itu *bellboy* datang ke kamar kamar dan sesuai dengan permintaan tamu rombongan.
- 3) Jika tamu sedang di *restaurant* atau sedang tidak di kamar pinjam *master key* kemudian ambil barang bawaan tamu dan taruh di *concierge* atau

tempat yang sudah disediakan untuk barang barang satu rombongan

- 4) Pastikan jika barang-barang yang sudah diambil tidak ada yang tertinggal agar langsung dapat diambil oleh tamu.
 - 5) Hitung dan konfirmasikan kepada pemandu rombongan mengenai jumlah barang-barang bawaan tamu.
 - 6) Persilahkan tamu untuk memeriksa kembali barang bawaan mereka, jika memang sudah benar dan tidak ada yang tertinggal, bantu tamu untuk memasukkan barang-barang ke dalam kendaraan.
- f. Penangan barang bawaan tamu yang pindah kamar
Untuk melakukan pemindahan kamar *bellboy* harus melakukan cara sebagai berikut:
- 1) *Bell captain* memerintahkan *bellboy* untuk memindahkan barang
 - 2) *Bellboy* meminta kunci kamar kepada *reception* untuk memindah barang dan membawa *master key*, *bellboy* masuk ke kamar dan menanyakan apakah barang sudah siap untuk dipindahkan.
 - 3) Bantu tamu untuk mengemas barang-barang bawaan tamu dan memastikan bahwa tidak ada barang yang tertinggal
 - 4) Setelah semua sudah siap untuk di pindahkan berikan kunci yang baru kepada tamu dan minta kunci yang lama
 - 5) Sesudah barang-barang dipindahkan langsung konfirmasi dengan *reception* dan serahkan kunci yang lama kepada *reception*
 - 6) Hubungi *bell captain* jika akan memindahkan barang tamu yang pindah kamar, sedangkan tamu kamar tersebut tidak ada. Karena pemindahan barang tidak bisa dilakukan dengan satu orang *bellboy* saja.
- g. Penanganan barang bawaan tamu yang hilang
Kehilangan barang adalah hal yang sangat mencemaskan bagi tamu, untuk itu ketika ada tamu yang kehilangan barang berpengaruh terhadap citra hotel, untuk mengatasi hal tersebut *bellboy* melakukan cara sebagai berikut:
- 1) Jika *bellboy* yang ditemui oleh tamu, harus segera melaporkan kepada *bell captain*
 - 2) Setelah *bell captain* memperoleh informasi tersebut akan memberitahu kepada *supervisor* dan melakukan pemeriksaan tentang barang yang hilang tersebut dengan memeriksa ditempat penyimpanan barang, mungkin barang tersebut hanya tersembunyi

- 3) Periksa ke kamar rombongan tamu tersebut jika mungkin *bellboy* melakukan salah pengiriman.
- 4) Jika memang belum ada dan tidak ditemukan, catat data pada laporan kehilangan dengan nama tamu, nomor kamar, waktu hilang, orang atau petugas yang menangani barang.

h. Penanganan Barang Bawaan Tamu Yang Dititipkan

Untuk menangani barang bawaan tamu yang dititipkan *bellboy* harus melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Barang-barang yang dititipkan diberi *luggage tag bellboy* dan kemudian catat mengenai kamar serta tanggal waktu penitipan akan diambil
- 2) Simpan barang-barang pada *luggage room*
- 3) Menyerahkan kembali barang-barang yang akan dititipkan tersebut dengan bukti *luggage claim* yang sesuai dengan nomor pada waktu tamu menitipkan barang
- 4) Penitipan barang pada waktu tertentu atau lebih dari satu hari diperbolehkan khusus kepada tamu *repeater* dalam kondisi tamu menginap di hotel

i. Penanganan Barang Bawaan Tamu Yang Tertinggal

Banyak kejadian tentang tertinggalnya barang bawaan tamu karena tergesa-gesa pada waktu *check out*, setiap barang bawaan tamu yang tertinggal dikamar maupun area hotel harus dijaga dengan baik disimpan pada penyimpanan barang-barang yang ketinggalan dengan adanya laporan yang berisi ciri-ciri barang, waktu tamu keluar dan nama tamu.

6. Hambatan Kerja *Bellboy* Dalam Menangani Barang Bawaan Tamu Hotel Grand Wahid Salatiga

Grand Wahid Hotel Salatiga yang berbitang 4 dan bertaraf internasional hanya mempunyai 3 orang *bellboy*. Dengan jumlah *bellboy* yang relatif sedikit merekapun mengalami hambatan pada saat bekerja karena hanya dengan dua *shift* saja yaitu dua orang bertugas pada waktu pagi hari dan satu orang pada waktu sore hari. Adapun hambatan kerja yang di maksud antara lain:

- a. Apabila jumlah tamu yang *check in* maupun *check out* banyak, sementara

hanya ada satu orang yang sedang bertugas maka dari *security* dan *reception* ikut membantu *bellboy* untuk menangani barang bawaan tersebut.

- b. Kurangnya staf yang menguasai bahasa asing lainnya kecuali bahasa Inggris.
- c. Masih kurangnya kerjasama antara *bellboy*, *reception*, maupun *security* serta departemen-departemen yang lain. Pada saat penanganan barang bawaan tamu.

7. Proses Penanganan Komplain Pada *Bellboy Staff* di Tamu Hotel Grand Wahid Salatiga

Apabila terdapat komplain tamu yang berupa keterlambatan penerimaan barang dikamar, salah dalam mengantar barang bawaan tamu, tidak di ketahuinya hilangnya barang bawaan tamu, maka pihak *bellboy* berusaha mengatasi komplain tersebut dengan secepat-cepatnya dan menjamin kepuasan serta meminta maaf atas kesalahan tersebut. Penanganan yang harus dilakukan *bellboy* adalah sebagai berikut:

- a. Meminta maaf kepada tamu dan mengantarkan barang-barang tersebut secepat-cepatnya kepada tamu ke kamar yang di maksud dan berusaha meyakinkan tamu tersebut bahwa kejadian tersebut tidak akan terulang lagi.
- b. Mencari permasalahan yang terbaik dan jika memang sudah tidak bisa, meminta bantuan kepada atasan baik *bell captain* maupun *supervisor* untuk membahas dan menyelesaikan masalah tersebut.

8. Upaya *Bellboy* Dalam Menangani Barang Bawaan Tamu Hotel Grand Wahid Salatiga

Untuk meminimalisasi dan mengurangi kesalahan sekecil apapun pada waktu menangani barang bawaan tamu, maka para staf *bellboy* perlu untuk memperhatikan hal sebagai berikut:

- a. Sebagai seorang yang bertugas menangani barang bawaan tamu maka *bellboy* harus memiliki sikap, kemampuan dan keterampilan teknis agar dapat melaksanakan tugas tugasnya dengan baik
- b. Mengetahui dan mengerti tentang bagaimana cara yang baik dan tepat dalam melaksanakan tugas dengan menggunakan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan sehingga dapat meningkatkan kinerja seorang *bellboy* dalam menangani barang bawaan tamu baik perorangan, pindah kamar. atau rombongan pada waktu *check in* maupun *check out*

Dalam peranannya *bellboy* melakukan upaya menangani barang bawaan tamu di Hotel Grand Wahid Hotel sudah melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dengan mngutamakan kecepatan,

ketepatan dan keamanan barang bawaan tamu. Serta kerja sama yang cukup baik dengan departemen yang lainnya sehingga dapat meningkatkan pendapatan hotel

5.1. Kesimpulan

- a. *Front office department* keberadaannya sangat penting dalam suatu hotel karena kesan pertama tamu terhadap suatu hotel tergantung dari kualitas kerja maupun pelayanan yang profesional dari para *staff front office department*.
- b. Untuk menjaga kepuasan tamu, *bellboy* sudah melakukan peranannya dan melakukan penanganan tugasnya sesuai dengan standar operasional prosedur yang sudah ditetapkan oleh Grand Wahid Hotel Salatiga.
- c. Dalam penanganan barang *bellboy* mengutamakan kecepatan, ketepatan dan keamanan barang
- d. Adanya kerja sama yang cukup baik dengan departemen lain dalam hal menangani barang bawaan tamu

5.2. Saran

- a. Untuk pihak hotel, penulis mengharapkan agar kekompakan dan komunikasi baik, antar sesama karyawan maupun antara karyawan dan antara karyawan dengan trainee agar selalu dijaga dan ditingkatkan. Karena kekompakan itu sangat penting demi terciptanya suasana kerja yang menyenangkan sehingga masing masing karyawan dapat menyelesaikan tugasnya secara efektif dan efisien.
- b. Hospitality, sesuai dengan slogan Grand Wahid Hotel Salatiga yaitu *the art of hospitality* yang berarti bagian dari keramahmatan maka hospitality harus dimiliki oleh setiap karyawan karena akan sangat membantu para trainee dalam

menyesuaikan diri dengan lingkungan kerjanya, sehingga tujuan untuk mendapatkan ilmu dan pengalaman kerja dapat terwujud.

- c. Untuk program Diploma III, Akademi Pariwisata Bina Sarana Informatika, sebaiknya untuk lebih sering melakukan pelatihan-pelatihan dan praktik secara langsung tentang perhotelan terutama pada bagian *bellboy*.
- d. Jika ada suruhan suruhan tamu atau pun ketetapan yang dibuat oleh hotel grand wahid seperti pengiriman surat maupun pengantaran tamu untuk menghindari kesalahpahaman kerjasama yang baik dan komunikasi harus terus ditingkatkan.
- e. Perlu dilakukan penyegaran yang berupa pelatihan tentang penguasaan bahasa asing dan pelatihan untuk menambah pengalaman dan pengetahuan yang baik sehingga akan membantu peranan *bellboy* dalam menangani barang bawaan tamu di Hotel Grand Wahid Salatiga

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Azwar, Saifuddin. 2010. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [2] Bagyono. 2012. *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta
- [3] Soekanto, Soerjono dan Budi Sulistyowati. 2013. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada
- [4] Soenarno, Adi. 2006. *Front office Management*. Yogyakarta: ANDI
- [5] Sugiarto, Endar. 2004. *Operasional Kantor Depan*. Jakarta: PT. Gramedia
- [6] Sujatno, Bambang. 2008. *Hotel Courtesy*. Yogyakarta: ANDI
- [7] Sulastiyono, Agus. 2010. *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar pada bidang Hotel*. Bandung: Alfabeta
- [8] Wardiyanta. 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: ANDI