

**PELAKSANAAN TUGAS *BELLBOY* PADA *FRONT OFFICE DEPARTMENT*
DI FOX HOTEL PEKANBARU**

Oleh: Pro Sutejo Pasaribu

Pembimbing: Rd. Siti Sofro Sidiq

pro.sutejo2870@student.unri.ac.id , sitisofrosidiq@lecturer.unri.ac.id

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata-Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

Execution of tasks is a way or steps so that the implementation of work is easy and smooth. In a hotel it is very important to pay attention to the procedure for carrying out the bellboy duties that will be carried out. This study aims to find out how important the attention of hotel management is in carrying out bellboy duties, handling guest goods, recording guest luggage, recording temporary guest safekeeping, sending guest messages and what obstacles are experienced by bellboys when carrying out their duties taken from book sources Agustinus Darsono (2001) in the front office bellboy section of the Fox Hotel Pekanbaru department. Data collected using interview techniques, observation and documentation. Based on the research obtained from the results of the interviews that the implementation of the bellboy duties at the front office department of the Fox Hotel Pekanbaru can be said to be quite good because some have followed the procedures and some are still not in accordance with the procedures that have been determined.

Keywords: Implementation, Bellboy, Front Office Department, Fox Hotel Pekanbaru.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Industri pariwisata merupakan sekelompok bidang usaha yang menghasilkan berbagai barang dan jasa yang diperlukan oleh para pelaku perjalanan wisata. Industri mencakup berbagai aktivitas yang bersifat produktif dan bernilai ekonomi, sehingga pariwisata termasuk dalam golongan kegiatan industri. Dalam industri pariwisata tentunya banyak ditemui segala aktivitas usaha pariwisata adalah usaha yang menggunakan penyediaan barang dan jasa sebagai alat untuk memenuhi kebutuhan wisatawan dan penyelenggara perjalanan wisata. (Rulloh, 2017).

Pariwisata merupakan suatu usaha yang kompleks. Hal ini dikarenakan terdapat banyak kegiatan yang terkait dalam penyelenggaraan pariwisata. Kegiatan-kegiatan tersebut diantaranya seperti usaha perhotelan (*home stay*), usaha kerajinan/cinderamata, usaha perjalanan, dan usaha-usaha lainnya. Usaha pariwisata dapat dikaitkan dengan sarana pokok kepariwisataan yaitu perusahaan yang hidup dan kehidupannya sangat tergantung kepada arus kedatangan orang-orang yang melakukan perjalanan wisata (Yoeti, 1997).

Kota Pekanbaru merupakan kota berkembang yang ada di Riau dimana rutinitas sehari-harinya membutuhkan aspek pendukung terkhusus aspek pariwisata. Aspek pariwisata ini bertujuan untuk memperkuat kota yang sedang berkembang ini yaitu contohnya adalah perhotelan, karena didalam suatu daerah yang biasanya mempunyai banyak potensi wisata, wajib mempunyai tempat dimana para pengunjung wisata dapat menginap dan beristirahat yaitu hotel.

Industri hotel merupakan unsur yang sangat mendukung dan lebih dominan. Kini industri hotel menjadi

industri jasa yang sangat handal dan menjadi penopang bagi pariwisata. Hotel adalah akomodasi yang menunjang kegiatan pariwisata dengan pelayanan yang ditujukan demi memuaskan kebutuhan pelanggan yang berkunjung dan menginginkan akomodasi, makanan dan minuman serta pelayanan lainnya yang terdapat di dalam hotel.

Beberapa tahun belakangan ini banyak hotel-hotel di Pekanbaru yang membuat persaingan menjadi semakin tinggi. Hotel bintang empat merupakan opsi yang sangat tepat kalau dilihat dari segi kenyamanan dalam menginap serta sarana dan prasarana yang telah ditawarkan. Hotel bintang empat juga memperlihatkan pelayanan prima yang dapat memuaskan para pengunjung. Dan hal ini dapat berpotensi dalam menciptakan daya saing terhadap hotel lain agar dapat mengembangkan kemampuan kinerja yang lebih baik lagi di bidangnya masing-masing. Banyaknya hotel yang menawarkan layanan akomodasi serta berbagai fasilitas lainnya salah satunya adalah Fox Hotel Pekanbaru. Fox Hotel Pekanbaru merupakan salah satu hotel berbintang empat yang berada di Kota Pekanbaru.

Departemen *Front Office* memiliki tugas yang sangat penting. Penyebab hal ini adalah karena departemen *front office* bertujuan untuk mengatur berbagai macam layanan yang direquest oleh para tamu dengan departemen atau departemen yang bertanggung jawab sesuai dengan pelayanan yang ditawarkan. Petugas pelayanan barang di *front office* disebut dengan *bellboy*.

Bellboy adalah orang yang pertama kali dilihat oleh tamu pada saat mereka sudah sampai di hotel. Oleh karena itu *bellboy* harus dapat memperlihatkan kesan pertama yang baik kepada pengunjung perihal hotel tersebut, meskipun pengunjung tersebut belum mengetahui dan mengerti secara

keseluruhan tentang bagaimana hotel tersebut digunakan sebagai tempat untuk akomodasi.

Menurut Atmoko (2012:34) Pengertian Standar Operasional Prosedur adalah suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Para pengunjung akan merasa sangat puas ketika mendapatkan pelayanan yang terbaik. Jasa dan Pelayanan yang terbaik akan membuat pengunjung ingin lebih lama lagi tinggal di hotel tersebut dan suatu saat nanti para pengunjung pasti akan berkunjung kembali dan menginap di hotel. Kesan pertama yang sangat penting untuk dilihat oleh para pengunjung yaitu ketika pertama kali pengunjung tiba di hotel dan langsung disambut hangat oleh *front office*.

Setelah peneliti melakukan penelitian di Fox Hotel Pekanbaru perihal pelaksanaan tugas *bellboy*. Peneliti mendapati adanya beberapa permasalahan yang kerap terjadi karena penyelenggaraan SOP yang ada. Permasalahan yang terjadi diantaranya adalah pelayanan yang kurang cepat dan ramah, kurangnya kepekaan *bellboy* terhadap tamu, pelayanan yang diberikan *bellboy* tidak tepat waktu, tertukarnya barang bawaan tamu dan juga *bellboy* yang kurang memahami Bahasa Inggris jika bertemu dengan tamu asing. Setelah peneliti bandingkan dengan SOP hotel ternyata pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh *bellboy* masih ada yang belum sesuai dengan SOP yang telah ditentukan dan akan berdampak kepada keluhan tamu.

Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka penulis tertarik untuk

mengambil judul penelitian mengenai; **“Pelaksanaan Tugas *Bellboy* pada *Front Office Department* di Fox Hotel Pekanbaru”.**

Rumusan Masalah

Mengenai latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah pada penelitian adalah :

1. Bagaimana Pelaksanaan Tugas *Bellboy* pada *Front Office Department* di Fox Hotel Pekanbaru
2. Apa saja kendala yang dialami oleh *Bellboy* pada saat melaksanakan tugasnya?

Batasan Masalah

Agar mendapatkan hasil yang baik pada penelitian ini, maka perlu adanya pembatasan masalah untuk lebih memperjelas tujuan dari penelitian ini. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah untuk lebih fokus terhadap pembahasan seputar pelaksanaan tugas *bellboy* pada *front office department*.

Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, diharapkan bahwa dengan penelitian ini akan mencapai tujuan yaitu :

1. Untuk Mengetahui Pelaksanaan Tugas *Bellboy* pada *Front Office Department* di Fox Hotel Pekanbaru.
2. Untuk Mengetahui Kendala yang dialami oleh *Bellboy* pada saat Melaksanakan Tugasnya.

Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan bisa membantu pihak-pihak yang terhubung dalam penelitian ini. Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi Hotel

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat dan juga digunakan sebagai bahan referensi pengelola hotel khususnya pada bagian *bellboy* dalam melaksanakan tugasnya agar lebih

meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik dari sebelumnya.

2. Bagi Penulis

Sebagai penambah wawasan penulis mengenai pengetahuan yang ada di bidang *front office department* khususnya tentang Pelaksanaan Tugas *Bellboy* Pada *Front Office Department* Fox Hotel Pekanbaru.

3. Bagi Pembaca

Penulis mengharapkan pembaca dapat menambah wawasan khususnya dalam bidang perhotelan dan dapat menjadikan penelitian ini sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

TINJAUAN PUSTAKA

Hotel

Menurut Sulastiyono (2011 : 5) Hotel merupakan suatu instansi atau perusahaan yang dikendalikan oleh pemilik nya yang menyediakan layanan makan, minum serta fasilitas kamar sebagai tempat untuk beristirahat oleh para pengunjung yang melaksanakan perjalanan dan membayar dengan jumlah yang sewajarnya, sesuai terhadap pelayanan dan layanan tambahan serta fasilitas pendukung yang telah diterima tanpa ada perjanjian khusus.

Berdasarkan pendapat Wiyasha (2010:5), Hotel merupakan infrastruktur khusus yang dimanfaatkan oleh orang yang akan menginap ataupun beristirahat, mendapatkan layanan dan sarana lainnya dengan memperoleh pembayaran, dan juga gedung lain yang bergabung untuk dikendalikan serta dipegang oleh pihak atau bagian yang sama tetapi tidak untuk perkantoran serta pertokoan.

Pengertian Pelaksanaan

Pelaksanaan diartikan sebagai suatu tindakan atau pelaksanaan suatu rencana yang telah direncanakan dengan cermat dan seksama; umumnya dilakukan setelah rencana dianggap siap. Secara sederhana pelaksanaan biasanya

dapat diartikan sebagai penerapan, oleh karena itu pertimbangan penerapannya sebagai evaluasi (Tjokroadmudjoyo, 2014).

Pengertian *Front Office*

Menurut Agustinus Darsono (1992:4) Kantor depan hotel adalah suatu departemen yang mempunyai kewajiban penting di dalam pengorganisasian di hotel. *Front Office Department* mempunyai tugas dan kewajiban untuk menjual atau menyewakan kamar terhadap para pengunjung. Karena fungsinya itulah, sehingga letak departemen kantor depan wajib terletak ditempat yang mudah dijangkau dan dilihat oleh para pengunjung. Seluruh jasa pelayanan terhadap pengunjung harus sesuai dengan metode sehingga pengunjung memiliki kesan yang positif terhadap staff dan juga *management*.

Bellboy

Richard Sihite (2000: 182) menyatakan bahwa *Bellboy* merupakan karyawan yang bertugas menangani dan membawa barang pengunjung dari kamar ke kamar lainnya, berawal dari kedatangannya sampai pengunjung tersebut Kembali pulang atau telah selesai menginap.

Berdasarkan pendapat Agustinus Darsono (1992:35) *bellboy* atau *porter* merupakan bagian yang menanggung jawabi semua barang yang dibawa pengunjung dan juga melaksanakan seluruh tugas dari atasan.

Pengertian Pelayanan Hotel

Menurut Sinambela (2014) Pelayanan didefinisikan sebagai rangkaian aktivitas yang terjadi di dalam hubungan langsung antar satu orang dan orang lain selaku badan dan memberikan rasa puas bagi pelanggan di hotel. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan diartikan sebagai upaya melayani keperluan orang lain. Sementara itu melayani diartikan

membantu menyiapkan atau mengurus segala yang dibutuhkan oleh seseorang.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Supardi (2006) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Alasan memilih desain penelitian ini karena dapat menjabarkan kejadian yang sedang terjadi dan data dapat dicari melalui tanya jawab secara langsung dan kemudian dijelaskan lebih rinci agar mudah dipahami. Pertimbangan penulis dalam menggunakan metode kualitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kualitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono.2012;7).

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di *Front Office Department* Fox Hotel Pekanbaru selama penulis melakukan *on the job training* dan untuk waktunya dapat terhitung mulai dari bulan September tahun 2022 sampai dengan bulan Desember tahun 2022.

Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Menurut J Sarwono (2006), data primer merupakan data yang diperoleh langsung di lapangan oleh peneliti sebagai obyek penulisan. Metode wawancara mendalam atau *in-depth interview* dipergunakan untuk memperoleh data dengan metode wawancara dengan narasumber yang

akan diwawancarai. Penelitian langsung dari sumber utamanya untuk mengetahui informasi dan memfokuskan persoalan yang akan diteliti saja. Dalam penelitian data primer ini peneliti melakukan wawancara dengan *Front Office Manager*, *Supervisor Front Office Department* serta *Bellboy* dari Fox Hotel Pekanbaru.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2009), data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya penelitian harus melalui orang lain atau mencari melalui dokumen. Data ini diperoleh dari buku dan catatan-catatan yang berhubungan dengan penelitian dan juga dari internet yang menjadi media pendukung untuk peneliti.

Teknik Pengumpulan Data Penelitian

a. Observasi

Teknik ini merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian. Menurut Suharsimi Arikunto (2016) mengemukakan bahwa, metode observasi atau pengamatan meliputi kegiatan pemusatan perhatian dengan menggunakan seluruh alat indra. Penelitian ini dilakukan secara langsung dan mengamati lokasi untuk mendapatkan data secara akurat dan lebih tepat mengenai tentang hal apa yang sedang diteliti dengan berkaitan seputar Pelaksanaan Tugas *Bellboy* Pada *Front Office Department* Di Fox Hotel Pekanbaru.

b. Wawancara

Menurut Sugiyono (2009), wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu dan dengan wawancara, peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi yang tidak mungkin bisa ditemukan melalui observasi. Wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan

informasi dari satu *Front Office Manager, Supervisor FO* dan *Bellboy*.

c. Dokumentasi

Dokumentasi Menurut Suharsimi Arikunto (2016) berpendapat bahwa dokumentasi yaitu mencari hal-hal atau *variabel-variabel* yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, *ledger*, dan sebagainya. Dokumentasi ini di ambil untuk digunakan sebagai kepentingan penelitian.

Teknik Analisis Data Penelitian

Berdasarkan pendapat Sugiyono (2012) penelitian dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif adalah salah satu metode dimana fungsinya adalah menjelaskan dan memberikan sebuah gambar tentang subjek yang ditelusuri lewat data ataupun sampel yang sudah dikumpulkan sedemikian rupa tanpa membuat analisa atau penjabaran serta menciptakan kesimpulan yang meyakinkan buat khalayak umum. Untuk analisis data ini peneliti menggunakan teknik deskriptif kualitatif.

Peneliti menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif untuk menemukan informasi atau mempelajari teori-teori pada periode tertentu. Data yang terdiri dari observasi dan wawancara akan diperiksa secara terus menerus selama proses pengumpulan data lapangan sesuai dengan prinsip analisis deskriptif kualitatif (Mukhtar, 2013).

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Fox Hotel Pekanbaru adalah salah satu hotel bintang empat yang terletak di Jl. Riau No. 147 Kelurahan Padang Terubuk Kecamatan Senapelan dengan kode pos 28514. Hotel ini didirikan pada tahun 2018 yang sebelumnya bernama Tangram Hotel dibawah naungan PT. Halla Mohanna dengan menggandeng

operator hotel yang cukup prestisius di Indonesia yakni *TAUZIA Hotels*. Andrie Gotama selaku direktur PT. Halla Mohanna menyatakan bahwa penggantian pengelolaan hotel ini dilakukan untuk menjawab kebutuhan hotel yang menyesuaikan dengan permintaan pasar yang dinamis.

Pelaksanaan Tugas *Bellboy* Pada *Front Office Department* Di Fox Hotel Pekanbaru

Pelaksanaan tugas *Bellboy* merupakan suatu kegiatan operasional di bagian *Front Office Department* yang bertanggung jawab atas semua penanganan barang tamu pada saat *check-in* maupun *check-out*. Dalam pelaksanaan tugas *Bellboy* ini harus sangat diperhatikan bagaimana *Bellboy* menangani barang bawaan tamu serta melaksanakan tugas lainnya agar barang tamu tetap terjaga dengan baik.

Karena *Bellboy* juga merupakan bagian dari *Front Office Department* maka *Bellboy* juga harus mengetahui segala informasi yang ada di hotel terkait fasilitas hotel dan sebagainya agar tidak ada kekeliruan jika ada tamu yang bertanya kepada *staff*.

Oleh karena itu *Bellboy* harus memperhatikan dengan seksama dalam menjalankan tugasnya, salah satunya adalah mengikuti *standart operational procedure* yang ada di hotel. Kinerja *staff* hotel yang berkualitas sangat menentukan kegiatan hotel beroperasi dengan baik. Pada pembahasan ini, penulis melakukan penelitian tentang bagaimana pelaksanaan tugas *bellboy* pada *front office department*.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dapat menyimpulkan bahwa masih terdapat ketidakefesiensian *staff* dalam pelaksanaan tugas *bellboy* yang telah diterapkan di bagian *front office department* tersebut dikarenakan masih kurangnya karyawan atau *staff*.

Menangani Barang Tamu

Penanganan barang tamu merupakan sebuah tugas dan tanggung

jawab yang dimiliki oleh seorang *Bellboy*. Penanganan barang tamu dilakukan *bellboy* pada saat tamu *check-in*, *check-out*, ataupun titipan barang bawaan tamu yang berada di *porter room*. Guna mendukung penanganan barang tamu yang dilakukan oleh *Bellboy*, pihak hotel menyediakan alat yang bernama *trolley* yaitu kereta untuk menempatkan koper-koper maupun barang-barang tamu yang akan *check-in*, *check-out*, maupun yang akan ditiptkan.

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti dapat menyimpulkan bahwa *Bellboy* memang sudah menangani barang bawaan tamu dengan baik dan benar serta selalu diingatkan dalam *briefing* yang dipimpin oleh *Front Office Manager* Fox Hotel Pekanbaru agar meminimalisir terjadinya kesalahan *bellboy* dalam menangani barang bawaan tamu pada saat *check-in* dan *check-out*.

Mencatat Koper Tamu

Di dalam sebuah hotel mencatat koper atau barang bawaan tamu merupakan hal yang sangat penting yang harus dilakukan bagian kantor depan khususnya *bellboy* supaya tidak ada kekeliruan, dan tertukarnya barang bawaan tamu. Pada umumnya pihak hotel akan menyediakan formulir pendukung pada bagian *front office department* khususnya *bellboy* untuk menunjang kelancaran *bellboy* dalam hal pencatatan barang bawaan tamu yang *check-in* maupun *check-out*.

Mengenai hasil wawancara, peneliti dapat mengambil kesimpulan yaitu prosedur mencatat koper atau barang tamu sudah cukup baik. Diperlukan kerjasama yang baik antar sesama *staff* supaya tidak ada lagi terjadi kesalahan sehingga pekerjaan di *Front Office Department* pun dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Mencatat Titipan Barang Tamu

Mencatat titipan barang atau koper tamu merupakan sebuah pelayanan yang wajib dilakukan oleh seorang *bellboy*. Di dalam dunia perhotelan biasanya tamu

yang sudah siap menginap atau yang sudah *check-out* akan menitipkan barang atau kopernya pada *bellboy* jika mereka ada urusan mendadak di luar hotel, nantinya barang tersebut akan diambil kembali oleh tamu ke hotel dengan orang yang bersangkutan. Biasanya tamu menitip barang atau koper ini untuk sementara saja atau bahkan ada yang lebih dari 24 jam.

Berdasarkan hasil wawancara, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan yaitu prosedur mencatat titipan barang tamu sudah berjalan dengan baik. Prosedur mencatat titipan barang tamu ini memang perlu dilaksanakan dengan baik terutama jika ada tamu yang menitip barang kepada *bellboy* atau *staff front office* lebih dari 24 jam, karena jikalau tidak akan bisa fatal akibatnya sehingga bisa menimbulkan *complain* dari tamu.

Mengirim Pesan Tamu

Mengirim pesan tamu pada umumnya merupakan bagian dari tugas dan tanggung jawab yang wajib dilaksanakan oleh *bellboy* di hotel. Mengirim pesan (*message*) tamu ini bisa berupa koran, *telex*, atau *facsimile* yang nantinya akan diantarkan oleh *bellboy* ke kamar tamu. Seorang *bellboy* memiliki kewajiban mengantar koran ke kamar sebelum tamu *check-in*. Biasanya bagian informasi akan menerima titipan surat, dokumen, atau bagian yang dianggap perlu untuk disampaikan kepada tamu yang nantinya akan diantarkan oleh *bellboy* ke kamar tamu, dan bagian informasi juga akan menerima surat dan kartu pos yang dikirim tamu serta *bellboy* akan menyampaikan surat masuk untuk tamu hotel.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa pengiriman pesan tamu yang dilaksanakan oleh *bellboy* sudah berjalan dengan baik dan benar. *Front Office Manager* selalu mengingatkan *staff* nya agar tetap kompak dalam melakukan pekerjaannya agar tidak terjadi

kesalahan-kesalahan yang dapat merugikan diri sendiri, beliau juga mengatakan agar *staff* menjalin komunikasi yang baik sesama departemen maupun beda departemen. Begitu juga yang dikatakan oleh *Supervisor* yang mewajibkan *staff* memiliki sikap yang ramah tamah kepada tamu serta mengutamakan *hospitality*.

Kendala Yang Dialami Oleh *Bellboy* Dalam Melaksanakan Tugasnya

Pada hakikatnya setiap pekerjaan pasti akan ada kendalanya, demikian juga pada Pelaksanaan Tugas *Bellboy* Pada *Front Office Department* Di Fox Hotel Pekanbaru ada berbagai macam kendala yang terjadi pada proses pelayanan barang atau koper tamu. Hal tersebut yang memang harus diceklistkan permasalahannya, demikian juga menjadi seorang *Bellboy* haruslah bekerja secara profesional karena perannya termasuk penting karena merupakan citra hotel atau orang yang pertama kali dalam hal penyambutan tamu di *lobby*. Seperti yang diketahui bahwa tugas seorang *bellboy* adalah menyambut tamu dan menerima tamu dengan sikap yang sopan dan santun terutama dalam hal pelayanan barang tamu.

Kurangnya Sikap Ramah Dalam Melayani Tamu

Dengan adanya sikap kurang ramah *bellboy* menjadi kendala yang buruk terhadap citra hotel, hal ini disebabkan karena ramainya tamu yang melakukan *check-in* namun ini menjadi pemicu yang buruk, disini *bellboy* seharusnya bekerja secara profesional walaupun keadaannya sedang lelah, akibat hal tersebut tamu menjadi *complain* dan tentunya hal ini akan berpengaruh terhadap *rating* hotel.

Kurang Telitinya *Bellboy* Dalam Bekerja

Didunia pekerjaan ketelitian merupakan hal yang sangat penting, jika pekerjaan dilakukan tidak teliti maka pekerjaan tersebut akan berantakan, demikian juga pekerjaan seorang *bellboy*

harus memiliki tingkat ketelitian yang baik dalam hal pelayanan barang atau koper tamu, supaya tidak ada terjadinya barang atau koper tamu yang tertukar akibat kelalaian *bellboy* dalam bekerja.

Kurang Fleksibelnya Jam Kerja

Pada dasarnya jam kerja normalnya adalah delapan jam perhari, sesuai dengan peraturan pemerintah, namun pada faktanya dilapangan karyawan sering mengalami yang namanya *overtime* dalam bekerja, dan karyawan dalam waktu tertentu mendapatkan jam kerja yang *jumping*. Maksudnya disini yaitu karyawan yang masuk *shift* sore dan pulang malam dalam keadaan tertentu diperintah untuk besoknya masuk *shift* pagi, tentu hal tersebut juga akan mengganggu kinerja seseorang karena waktu yang tidak *fleksibel*.

Kurangnya Jumlah Tenaga Kerja

Kurangnya jumlah tenaga kerja di Fox Hotel Pekanbaru juga masih menjadi kendala dalam pelaksanaan tugas *bellboy*, tentu dengan kurangnya jumlah karyawan kinerja para *staff* pun menjadi kurang maksimal dan akhirnya mereka sering *overtime* ketika bekerja, mereka juga menjadi kewalahan ketika menangani tamu yang ramai pada saat *check-in*. Faktor lain juga *staff* menjadi kurang teliti dalam hal pelayanan barang tamu seperti salah meletakkan makanan yang seharusnya diletakkan di *chiller* malah jadi di *freezer*, atau salah mencatat koper tamu. Mereka menjadi kurang fokus dalam bekerja karena faktor lelah dan ngantuk.

Kurang Paham Berbicara Bahasa Inggris

Pada umumnya hotel berbintang seperti bintang 4 dan 5 Bahasa Inggris merupakan hal yang wajib dipahami oleh seluruh karyawan hotel terutama karyawan *front office* karena langsung berhadapan dengan tamu. Biasanya tamu yang berkunjung ke hotel bukan hanya tamu domestik melainkan ada juga tamu asing, oleh karena itu pemahaman akan Bahasa Inggris sangatlah penting, namun

berdasarkan observasi penulis menemukan masih ada *staff bellboy* yang masih kurang dalam berbicara Bahasa Inggris, sehingga ketika tamu asing menanyakan sesuatu pada *bellboy* masih ada *staff bellboy* yang tidak bisa menjawab pertanyaan tamu asing tersebut, tentu hal ini menjadi penghambat bagi tamu asing untuk kebebasan berkomunikasi dengan *staff bellboy*.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diteliti, maka penulis membuat kesimpulan mengenai “Pelaksanaan Tugas *Bellboy* Pada *Front Office Department* Di Fox Hotel Pekanbaru” yaitu :

1. Guna menjawab tujuan pertama penulis dalam mengetahui pelaksanaan tugas *Bellboy* yaitu diketahui secara garis besar pelaksanaan tugas *bellboy* pada *front office department* Fox Hotel Pekanbaru sudah dinilai baik. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara dan observasi tentang pelaksanaan tugas *bellboy* dari aspek menangani barang tamu, mencatat koper tamu, mencatat titipan barang tamu dan mengirim pesan tamu yang masing-masing indicator pelaksanaannya dinilai sudah baik dilakukan oleh *bellboy* Fox Hotel Pekanbaru walaupun masih terdapat kendala seperti kurang ramahnya *bellboy* dalam melayani tamu, kurang telitinya *bellboy* dalam bekerja, kurang fleksibelnya jam kerja, kurangnya jumlah tenaga kerja dan kurang pahamnya *bellboy* dalam berbicara Bahasa Inggris jika ada tamu asing yang datang.
2. Guna menjawab tujuan kedua penulis dalam mengetahui kendala yang terdapat dalam pelaksanaan *Bellboy* pada *Front Office*

Department di Fox Hotel Pekanbaru yaitu :

- a. Kurang ramahnya *bellboy* dalam melayani tamu, hal ini disebabkan karena ramainya tamu yang melakukan *check-in* membuat *bellboy* menjadi terburu-buru bekerja karena mengejar waktu agar tamu yang lain tidak menunggu terlalu lama. Faktor lainnya juga karena *bellboy* dalam keadaan lelah dan ngantuk akibat jam kerjanya yang tidak teratur.
- b. Kurang telitinya *Bellboy* dalam bekerja, yaitu dapat terlihat dari *Bellboy* yang masih salah dalam meletakkan barang tamu di tempat yang sesuai dan terkadang kesalahan dalam menangani barang tamu sehingga menyebabkan tamu komplain.
- c. Kurang fleksibelnya jam kerja *bellboy* sehingga faktor yang membuat jam kerjanya berantakan, mereka juga sering pulang *overtime* tanpa dibayar lembur oleh hotel, akibat ini juga *bellboy* kurang maksimal dalam bekerja karena mereka kelelahan dan ngantuk.
- d. Kurangnya jumlah tenaga kerja juga menjadi kendala di hotel ini, akibat hal ini *bellboy* harus bekerja lebih ekstra tentunya saat tamu dalam keadaan ramai *bellboy* menjadi kewalahan dan membuat kesalahan-kesalahan seperti menjadi kurang ramah saat menangani barang tamu dan melaksanakan tugasnya. Hal ini terjadi karena pihak hotel tidak mau lagi melakukan penambahan karyawan, pihak hotel merasa cukup dengan jumlah karyawan yang ada saat ini.

- e. Kurang pahamnya *bellboy* dalam berbicara bahasa Inggris menjadi kendala dalam komunikasi dengan tamu asing, hal ini terjadi karena dari awal hotel itu tidak terlalu memaksakan *staff* nya menguasai bahasa Inggris tetapi hanya sekedar tau dasar-dasar Bahasa Inggris pada proses pelayanan barang tamu, penjelasan fasilitas terhadap tamu, dikarenakan hotel ini jarang dikunjungi oleh tamu asing.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang sudah disebutkan diatas, peneliti mencoba memberi saran terkait pelaksanaan tugas *Bellboy* Pada departemen kantor depan kepada pihak manajemen hotel yaitu :

1. Pihak Fox Hotel Pekanbaru sebaiknya lebih memperhatikan pelaksanaan tugas *Bellboy* pada departemen kantor depan agar seluruh pekerjaan yang terdapat di *Front Office Department* dapat berjalan dengan baik dan lancar terutama pada bagian *Bellboy*. Meskipun beberapa *staff* sudah melaksanakan SOP pelaksanaan tugas *bellboy*, namun tidak sedikit juga prosedur penanganan dan pelayanan yang masih kurang baik atau kurang diperhatikan.
2. Sebaiknya pihak Hotel menambah sumber daya manusia atau tenaga kerja agar pelaksanaan tugas *Bellboy* pada *Front Office Department* dapat berjalan dengan lancar dan efisien.
3. Lebih ditingkatkan lagi kedisiplinan ketika bekerja serta diperlukan kerjasama yang baik agar proses Pelaksanaan Tugas *Bellboy* Pada *Front Office Department* Di Fox Hotel Pekanbaru dapat berjalan lebih baik untuk kedepannya.

4. Diharapkan kepada *staff bellboy* agar lebih profesional lagi dalam melaksanakan pekerjaannya, sikap ramah adalah hal yang paling penting di dunia *hospitality* oleh karena itu penulis mengharapkan kepada pihak hotel agar lebih perbanyak memberi pelatihan kepada *staff bellboy* mengenai pentingnya sikap ramah dan sopan santun terhadap tamu untuk kebaikan citra hotel dan lebih diperketat pengawasan terhadap kinerja karyawan.
5. Diharapkan kepada pihak hotel agar jam kerja *staff bellboy* lebih fleksibel dimana jadwal jam masuk kerja sudah tersusun dengan baik dan tidak ada pemberitahuan secara tiba-tiba kepada *staff* untuk *jumping shift*, hal ini tentunya akan mengganggu kinerja *staff* karena ngantuk dan lelah akibat jam kerjanya yang berantakan, dengan jam kerja yang lebih teratur akan memudahkan *staff* mengatur waktunya untuk beristirahat.
6. Diharapkan kepada pihak hotel untuk memaksimalkan *bellboy* nya paham akan Bahasa Inggris, dengan cara memberikan pelatihan kepada *staff* yang kurang paham akan Bahasa Inggris supaya *staff* bisa mendalami Bahasa Inggris serta pada saat rekrutmen pihak hotel memasukkan kualifikasi diwajibkan untuk bisa menguasai Bahasa Inggris.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Putra Roba & Hadi Wisnu (2015) *Peranan Bellboy Dalam Menangani Barang Bawaan Tamu Di Hotel Grand Wahid Salatiga*. Jurnal Khasanah Ilmu Vol 6 No 2. – 2015
- Agusnawar. (2002). *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: PT. Perco.

- Ananto, Clement. (2015) *Analisis Beban Kerja Antara Bellboy Dan Front Desk Agent Di Swiss-Bell Hotel Harbour Bay Batam*. Jom Fisip Vol. 2 No.2 – Oktober 2015
- Arikunto, Suharsimi. (2016). *Prosedur penelitian suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta
- Atmoko Bambang, Dwi. (2012). *Instagram Handbook Tips Fotografi Ponsel*. Jakarta: Media Kita
- Bagyono, (1997). *Menjadi Bellboy Profesional di Hotel Berbintang*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Darsono, Agustinus. (1992). *Kantor Depan Hotel*. Jakarta: Gramedia Widiasarna Indonesia
- Darsono, Agustinus. (2001). *Kantor Depan Hotel*, Jakarta: Grasindo.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Rulloh, Nasir.(2017). “Pengaruh Kunjungan Wisata Terhadap Kesejahteraan Masyarakat Sekitar Objek Wisata Berdasarkan Perspektif Ekonomi Islam” (Bandar Lampung).
- Sarwono, J. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Edisi 1. Cetakan 1. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sihite, Richard (2000). *Housekeeping (Tata Graha)*. Surabaya: Penerbit SIC
- Sinambela (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Makassar: Bumi Askara
- Sugiarto, Endar. (1996). *Metodologi Penelitian dalam Bidang Pariwisata*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiarto, Endar, (1997). *Operasional Kantor Depan Hotel (Hotel Front Office Operational)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Widanaputra. (2009). *Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Wiyasha, Ida. (2010). *Akuntansi Perhotelan (Penerapan Uniform System of Accounts for the Lodging Industry)*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Yoeti, Oka A, (1997). *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. PT. Pradnya Paramita. Jakarta.