**PELAKSANAAN TUGAS BELLBOY PADA FRONT OFFICE
DEPARTMENT
DI GRAND CENTRAL HOTEL PEKANBARU**

Oleh :

Elvis Aulya Rahman

Email : elvisauliarahman@gmail.com

Pembimbing : Andi M. Rifiyan Arief, SST, MM. Par

**Program Studi Pariwisata - Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik
Universitas Riau**

Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrabtas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293
Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

This research aimed to implementation of bellboy duty of front office department at Grand Central Hotel Pekanbaru. This research aims : (1) to know show the bellboy duty implementation of front office department at Grand Central Hotel Pekanbaru, (2) to knows the resistance of bellboy duty implementation of front office department at Grand Central Hotel Pekanbaru.

sample in this research are the Front Office Manager, Assistant Front Office Manager and Supervisor Front Office Department Grand Central Hotel Pekanbaru as an key informan. This research uses descriptive method to clarify the issues raised in this research.

the results of this research indicate that based on the research results obtained on bellboy duty implementation of front office department at Grand Central Hotel Pekanbaru could be good enough. this is proved by the result of observation and interview was doing by researcher.

constraints implementation of bellboy duty of front office department at Grand Central Hotel Pekanbaru: (1)Bellboy Grand Central Hotel Pekanbaru have to increase their ability on service quality. (2) Grand Central Hotel Pekanbaru still have problems to do the bellboy implementation, such as language problems, rolling system and tools system.

Keyword : Implementation, Bellboy, Front Office, Front Office Department, Front Office Manager, Assisten Front Office Manager, Job Description

PENDAHULUAN

Hotel adalah sarana penginapan yang berperan sangat penting dalam rangka menunjang kemajuan pariwisata. Menurut Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi No KM 94 / HK 103 / MPPT-87 Bab 1 pasal 1 tanggal 23 Desember 1987, Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunannya untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan, dan minuman serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial serta memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. Dalam hotel kita banyak mengenal berbagai departemen salah satunya adalah departemen kantor depan.

Perubahan yang cepat dalam dunia industri pariwisata dan perhotelan, memberi pengaruh pada banyak hal terkait, khususnya pendidikan perhotelan yang semakin harus bereaksi cepat menghadapi berbagai perubahan, pergeseran nilai budaya, kondisi sosial dan globalisasi bisnis serta pertumbuhan ekonomi dalam mikro maupun makro. Hotel sebagai salah satu yang mendukung kegiatan kepariwisataan dalam jasa pelayanan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan bagi tamu-tamu yang datang dan menginginkan tempat menginap, makan dan minum dan jasa-jasa lainnya yang terdapat dalam hotel. Industri perhotelan telah banyak berdiri dan berkembang dinegara kita, berkembangnya industri perhotelan banyak memperoleh keuntungan terutama membantu pemerintah dalam hal mengatasi

pengangguran karena banyak tenaga-tenaga kerja yang dibutuhkan bagi hotel.

Industri perhotelan juga berkembang pesat di pekanbaru, banyak hotel bintang empat yang menjanjikan pelayanan prima yang membuat pelanggan puas. Dan hal tersebut akan berpotensi untuk menciptakan daya saing bagi hotel-hotel lainnya untuk meningkatkan kinerja yang lebih baik di bidangnya. Dan berikut data hotel bintang empat di Pekanbaru.

Tabel I.1
Daftar Hotel Bintang 4 (**)**
di Pekanbaru

No	Nama Hotel	Alamat	Occupancy
1	PANGERAN	Jl. Jend Sudirman 371-373, Riau 28151, Indonesia	85%
2	THE PREMIERE	Jl. Jendral Sudirman no.389, Riau 28116, Indonesia	75%
3	MUTIARA MERDEKA	Jl. Yos Sudarso 12-A, Riau 28154, Indonesia	70%
4	GRAND ZURI	Jl. Teuku Umar no.7, Riau 28141, Indonesia	82%
5	GRAND ELITE	Jl. Riau, Komplek Riau Business Centre, Pekanbaru, Riau, Indonesia	73%
6	GRAND CENTRAL HOTEL	Jl. Jendral Sudirman, Pekanbaru, Riau 28292, Indonesia	63%

Sumber : Dinas Kebudayaan dan

Pariwisata Kota Pekanbaru tahun 2014.

Berdasarkan pada tabel I.1 dapat dilihat bahwa Pekanbaru memiliki beberapa hotel bintang 4 salah satunya adalah Grand Central Hotel. Grand Central Hotel merupakan perusahaan yang bergerak dibidang akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan bagi wisatawan mancanegara maupun lokal. Keberhasilan sebuah hotel adalah kepuasan bagi pelanggannya. Semakin lama berdirinya hotel maka akan timbul hotel-hotel baru di Pekanbaru yang setara dengan bintang 4, dimana mereka saling bersaing untuk mencapai target pendapatan hotel masing-masing. Oleh karena itu diperlukan tingkat

kerja yang profesional dan handal dalam bidang perhotelan.

Standar Operational Procedure merupakan acuan yang harus diikuti setiap karyawan *bellboy*, agar dapat memberikan kepuasan pada tamu hotel tersebut. Tamu akan merasa sangat senang dan puas bila memperoleh pelayanan yang terbaik. Pelayanan yang baik akan tersendiri bagi mereka dan akan membawa mereka untuk lebih lama lagi menginap dan suatu saat mereka pasti akan datang kembali untuk menginap di hotel tersebut. Kesan pertama yang paling penting adalah ketika pertama kali tiba di hotel atas sambutannya yang di peroleh dari *front office* dalam menyambut kedatangan tamu.

Tabel I.2
Data Keluhan Tamu Di *Front Office* Hotel Grand Central Pekanbaru Tahun 2014

Bulan	Jumlah Keluhan Tamu
Januari	4 orang
Februari	2 orang
Maret	3 orang
April	1 orang
Mei	4 orang
Juni	2 orang
Juli	3 orang
Agustus	5 orang
September	4 orang
Oktober	3 orang
November	5 orang
Desember	7 orang

Sumber: Front Office Department

Grand Central Hotel Pekanbaru 2014

Berdasarkan data keluhan tamu di atas, jumlah keluhan tamu Hotel Grand Central ditahun 2014 berbeda-beda pada setiap bulannya, dikarenakan pada bulan Agustus, September, Oktober, November, Desember yang mana hotel selalu ramai di kunjungi dan lumayan banyak tamu atau group yang datang. Namun hal tersebut bertolak belakang, bahkan banyak yang komplain ke *Front Office* dikarenakan ketidak profesionalan *bellboy* dalam bekeja. Kepuasan tamu atau pelanggan akan lebih baik jika pelayanan yang diberikan secara profesional. Penelitian ini dibuat berdasarkan apa yang ditelusuri. Ternyata di *front office department* masih ada permasalahan yang perlu diteliti.

Pada dunia perhotelan, *Bellboy* merupakan orang pertama yang dilihat tamu ketika memasuki sebuah hotel. Sehingga *bellboy* pada sebuah hotel harus bisa memberikan kesan pertama yang bagus kepada tamu tentang bagaimana hotel tersebut walaupun tamu belum mengetahui bagaimana hotel yang akan dijadikan tempat menginap.

Departemen kantor depan mempunyai peran yang sangat penting dalam pelaksanaan operasional hotel. Hal ini disebabkan karena departemen kantor depan bertugas mengkoordinasikan berbagai pelayanan yang diminta oleh tamu kepada departemen atau seksi-seksi yang bersangkutan sesuai jenis pelayanan yang diberikan. Petugas pelayanan barang di kantor depan disebut *Bellboy / Bell Attendant*. *Bellboy* memiliki tugas

dan tanggung jawab dalam menangani barang-barang bawaan tamu dan memberikan pelayanan pada saat tamu melakukan *check-in*, *check-out* atau *room change*.

Pada *Front Office Departement* di Grand Central Hotel Pekanbaru ini penulis pada saat melihat langsung di hotel tersebut banyak menemukan ketidak profesionalan dalam bekerja khususnya mengenai operasional *Bellboy* yang tidak sesuai dengan *Standar Operational Procedure* yang ada, sehingga berdampak pada keluhan tamu. Misalnya pada saat tamu datang *bellboy* kurang cepat dalam melayani tamu, pada saat pengantaran barang tamu group terjadi tertukarnya koper barang bawaan tamu, dan antar sesama *bellboy* pun seperti ada persaingan dan pada saat tamu banyak berdatangan *bellboy* pun sedikit kewalahan karena di Grand Central Hotel hanya memiliki 2 karyawan *bellboy*. Sehingga tak sedikit tamu yang komplain/keluhan.

Berikut adalah *Standar Operational Procedure* di Grand Central Hotel :

- a) Harus sangat mengenal segala tipe kamar tamu, fasilitas hotel, dan hiburan.
- b) Menyambut tamu didepan pintu utama, memberikan salam yang sopan atau layak setiap saat.
- c) Memberikan bantuan dengan mengangkat barang-barang tamu.
- d) Mengikatkan label pada barang-barang tamu, pada saat *check in*.
- e) Mengarahkan pengunjung pada meja resepsionis, dan

bila perlu tetap berdiri disamping tamu selama proses *check in*.

- f) Siap sedia lebih dulu mengambil dan menerima kunci kamar dari asisten meja resepsionis.
- g) Memanggil nama tamu.
- h) Bersiap mengubah dekorasi kamar, memindahkan barang-barang ke tempat lain.
- i) Bersiap untuk mengantarkan pesan atau paket apapun, dan melakukan permintaan yang diinginkan tamu.
- j) Harus mengingat nama tamu, terutama tamu yang sering berlangganan menginap dihotel, tamu VIP, dan tamu yang menginap dalam jangka waktu lama. Selalu berikan salam pada tamu yang datang dan melewati lobi .
- k) Harus mengetahui semua tempat makan dan minuman, jam operasional restoran sehingga dapat merekomendasikannya pada tamu.
- l) Harus secepat mungkin membereskan ruangan saat *check out* sehingga tamu bisa segera mengetahui jika ada barang-barangnya yang tertinggal.
- m) Jangan melepaskan barang tamu hingga resepsionis mengkonfirmasi telah melakukan pembayaran.
- n) Menjawab panggilan telepon, komplain, dan permintaan yang buat di *Bell Counter*.
- o) Membantu penjaga pintu, dan bertindak sebagai penjaga pintu jika diperlukan.

- p) Menunjukkan perilaku seperti yang sudah diinstruksikan oleh senior.
- q) Membersihkan dan mengatur ruang penyimpanan barang dan ruang kerja, membantu menjaga area lobi dan lift tetap bersih, terutama asbak di lobi.
- r) Laporkan jika ada kesalahan fungsi dari perlengkapan dan fasilitas di lobi pada *bell captain*
- s) Membantu *chief concierge* mengepak parcel
- t) Bicara pada tamu dan lakukan pekerjaan yang benar pada awalnya.

Kecenderungan munculnya keluhan-keluhan tamu disebabkan karena beban kerja yang menjadi tanggung jawab *Bellboy* sangat tinggi sehingga *Bellboy* tidak dapat melakukan tugasnya secara maksimal. Hal ini sangat berpengaruh pada kedisiplinan, keterampilan, ketelitian dan kecepatan kerja seorang *Bellboy*. Hal ini terjadi karena pelaksanaan *Standar Operational Procedure* yang tidak di jalankan secara maksimal.

Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti mengenai “Pelaksanaan Tugas *Bellboy* pada *Front Office Department* di *Grand Central Hotel Pekanbaru*”.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Pelayanan Prima

Penerapan prinsip-prinsip pelayanan prima bertujuan untuk meningkatkan pelayanan pada pelanggan atau konsumen agar lebih maksimal dan berhasil. Prinsip

pelayanan prima dalam kegiatan pemasaran dapat dipahami sebagai suatu pedoman bagi perusahaan atau organisasi, untuk melaksanakan suatu kegiatan pelayanan prima, yang ingin diterapkan pada para pelanggan atau konsumen yang ingin dicapainya.

B. Tujuan Pelayanan Prima

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik. Perbaikan pelayanan sektor publik merupakan kunci keberhasilan reformasi administrasi negara. Pelayanan prima bertujuan memperdayakan masyarakat, bukan memperdayakan atau membebani, sehingga akan meningkatkan kepercayaan (*trust*) terhadap pemerintah. Kepercayaan adalah modal bagi kerja sama dan partisipasi masyarakat dalam program pembangunan.

C. Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima

Secara sederhana pelayanan prima (*service excellent*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan atau masyarakat.

Dalam pelayanan prima terdapat dua elemen yang saling berkaitan, yaitu pelayanan dan kualitas. Kedua elemen tersebut sangat penting untuk diperhatikan oleh tenaga pelayanan (penjual, pedagang, pelayan, atau *salesman*). Konsep pelayanan prima dapat diterapkan pada berbagai organisasi, instansi, pemerintah, ataupun perusahaan bisnis.

D. Pengertian Hotel

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 67 tahun 1996 tentang Penyelenggaraan Kepariwisata Republik Indonesia pada pasal 61 dinyatakan bahwa “Pelayanan pokok usaha hotel yang harus disediakan sekurang-kurangnya harus meliputi penyediaan kamar tempat menginap, penyediaan tempat dan pelayanan makan dan minum, penyediaan pelayanan pencucian pakaian/binatu dan penyediaan fasilitas lainnya. Peraturan Pemerintah tersebut secara implisit memberikan definisi mengenai kata “Hotel”. (Foster.2006;110) dalam buku “*An Introduction to Travel & Tourism*” mengungkapkan bahwa hotel dalam arti luas, hotel mungkin merujuk pada segala jenis penginapan. Sedangkan dalam arti sempit hotel adalah sebuah bangunan yang dibangun khusus untuk menyediakan penginapan bagi para pejalan, dengan pelayanan makanan dan minuman.

Klasifikasi hotel dari kelas yang terendah sampai yang tertinggi yaitu sebagai berikut:

a) Hotel Bintang Satu (*)

Jumlah kamar minimal 15, kamar mandi di dalam, dengan luas standar 20

m². Salah satu fasilitas yang tersedia adalah kolam renang, *fitness centre*, sauna atau lapangan tennis.

b) Hotel Bintang Dua (**)

Jumlah kamar minimal 20, termasuk satu kamar *suite*, kamar mandi dalam, dengan luas kamar standar 24 m² dan kamar *suite* 44 m². Menyediakan salah satu fasilitas sebuah lapangan tennis, sarana olahraga dalam ruangan, *fitness centre*, sauna dan *bowling*.

c) Hotel Bintang Tiga (***)

Jumlah kamar minimal 30, termasuk dua kamar *suite*, kamar mandi di dalam dengan luas kamar standar 24 m² dan kamar *suite* 48 m². Dua fasilitas ini yang seharusnya tersedia lapangan tennis, pusat sarana olahraga dalam ruangan, *fitness centre*, sauna dan *bowling*.

d) Hotel Bintang Empat (****)

Jumlah kamar minimal 50, termasuk tiga kamar *suite*, kamar mandi di dalam, dengan luas kamar standar 24 m² dan kamar *suite* 48 m². Fasilitas yang tersedia setidaknya sama atau lebih dari hotel berbintang tiga.

e) Hotel Bintang Lima (*****)

Jumlah kamar minimal 100, termasuk empat kamar *suite*, kamar mandi di dalam dengan luas kamar standar 26 m² dan kamar *suite* 52 m². Hotel menyediakan minimal dua fasilitas termasuk satu buah lapangan tennis, *fitness centre*, sauna dan *bowling*.

E. Pengertian Kantor Depan

Kantor Depan merupakan salah satu departemen yang berfungsi untuk menjual kamar hotel. Menurut (Tarmoezi dan Manurung. 2001), Kantor Depan merupakan departemen yang bertanggung jawab atas penjualan kamar hotel berdasarkan cara yang sistematis melalui reservasi hingga penyerahan kamar kepada tamu hotel atau memberikan pelayanan informasi kepada para tamu selama mereka berada atau menginap di hotel.

Kantor Depan adalah tempat di mana tamu diterima pertama kali oleh perwakilan hotel. (Renner.1981) berpendapat bahwa "*The front office is where the guest is the first met by a representative of the hotel*". Perwakilan dari hotel tersebut akan berusaha memberikan bantuan semaksimal mungkin kepada tamu. Bantuan yang diberikan oleh pihak hotel yang berupa penjelasan mengenai fasilitas hotel, merupakan salah satu proses komunikasi. Proses tersebut terjadi antara pihak tamu dengan pihak hotel. Maka dapat dikatakan kantor depan sebagai salah satu departemen yang ada di hotel yang secara operasional berhubungan langsung dengan tamu (Darsono. 2001). Kantor Depan terletak di bagian depan hotel dimaksudkan agar mudah diketahui tamu.

F. Peranan Kantor Depan

Departemen kantor depan merupakan departemen yang memiliki peranan dan fungsi yang sangat vital dalam sebuah hotel. (Sugiarto.2002;24) menyatakan bahwa Kantor Depan memiliki peranan penting bagi sebuah hotel sebagai berikut:

- a) Sebagai wakil dari manajemen
Dalam kegiatan tertentu, kantor depan hotel dapat berperan sebagai wakil dari manajemen untuk menghadapi / menyelesaikan masalah tertentu yang biasanya hanya bisa diselesaikan oleh pihak manajemen.
- b) Sebagai orang-orang yang mampu menjual
Setiap orang yang berada di jajaran kantor depan diharuskan mampu dan memiliki *salesmanship* (pandai berjualan), karena karyawan kantor depan lebih banyak berhubungan dengan tamu ataupun pengunjung jika dibandingkan dengan bagian / departemen lain. Peran sebagai orang yang dimaksud mampu menjual bukan saja menjual produk hotel berupa kamar, melainkan juga fasilitas-fasilitas lain yang disediakan oleh pihak hotel.
- c) Sebagai pemberi informasi
Seluruh petugas kantor depan diharapkan mampu memberikan keterangan yang jelas dan benar tentang fasilitas dan produk hotel. Selain diharapkan dapat berperan sebagai *internal public relations* juga dapat memberikan citra baik terhadap tamu maupun para pengunjung.
- d) Sebagai koordinator kegiatan pelayanan
Kantor depan hotel juga berperan sebagai tempat

koordinasi pelayanan informasi dan kegiatan departemen lain dikomunikasikan melalui kantor depan.

G. Fungsi Kantor Depan

Menurut (Sugiarto. 2000) menerangkan bahwa fungsi dari departemen kantor depan dalam kegiatan sehari-hari meliputi hal-hal sebagai berikut:

- a) Menjual akomodasi hotel.
- b) Menyambut dan mendaftarkan tamu-tamu yang akan check-in.
- c) Melayani pemesanan kamar.
- d) Memantau perkembangan situasi kamar (*room status*) secara akurat.
- e) Menyiapkan berkas-berkas pembayaran tamu (*guest bill*).
- f) Menangani semua surat yang masuk dan keluar hotel.
- g) Menangani fasilitas komunikasi.
- h) Melayani dan memberikan informasi serta permintaan-permintaan pelayanan lainnya.
- i) Melayani, menampung, menyelesaikan keluhan tamu.
- j) Melayani penitipan barang-barang berharga.
- k) Melakukan kerja sama yang baik dengan departemen lain.

H. Bellboy

Bellboy merupakan bagian yang sangat penting dalam penanganan barang tamu. Berikut ini (Darsono.1992) mendeskripsikan *Bellboy* sebagai petugas yang bertanggung jawab terhadap penanganan barang bawaan tamu

serta menjalankan tugas-tugas dari atasannya. Lain halnya dengan (Sugiarto.1998), *Bellboy* sebagai bagian dari kantor depan yang bertugas menangani barang bawaan tamu.

Sebagai salah satu karyawan di bagian *uniformed service*, *Bellboy* bertugas menangani barang-barang bawaan tamu dan memberikan pelayanan pada saat tamu melakukan *check-in*, *check-out* atau *room change*.(Bagyono 1997).

Servicing arrivals and departure are the most common uniformed service. The meeting and greeting of arriving guest, their luggage and parking of the cars are first responsibilities which extend from the hotel entrance and car park to hotel bedrooms. On departure guest, luggage and transportation are again primacy responsibilities.(Pada umumnya pelayanan barang bertugas melayani kedatangan dan keberangkatan tamu. Menyambut dan menyapa tamu yang datang, menangani barang bawaan dan parkir kendaraan mereka adalah tanggung jawab utama, dimulai dari pintu masuk dan tempat parkir sampai ke kamar hotel. Demikian juga dengan keberangkatan tamu, barang dan transportasi menjadi tanggung jawab utamanya. (S.Medlik.1980).

Dengan demikian *Bellboy* adalah petugas yang memiliki kewajiban dan tugas dalam menangani serta bertanggung jawab terhadap barang bawaan tamu.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian adalah suatu rencana penelitian secara ilmiah atau identifikasi masalah (Sekarang 2003 dan Zulgenaf 2008). Dalam metode

penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. 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).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pelaksanaan Tugas Bellboy pada Front Office Department di Grand Central Hotel Pekanbaru

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan di lapangan, diketahui bahwa *bellboy* memang sudah mengenal setiap tipe kamar, fasilitas hotel, dan hiburan yang ada di Hotel Grand Central Pekanbaru. Hal tersebut dapat dilihat dari jawaban para *bellboy* ketika peneliti bertanya tentang tipe – tipe kamar, fasilitas hotel dan hiburan yang ada di Hotel Grand Central. Rata-rata semua *bellboy* dapat menjawab dan menunjukkan dengan baik apa yang peneliti tanyakan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan di lapangan diketahui bahwa *bellboy* memang sudah menyambut tamu dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari observasi yang peneliti lakukan, ketika ada tamu yang datang *bellboy* langsung menyambut

di depan pintu utama, dengan memberikan sambutan yang hangat dan ramah, dan mempersilahkan tamu masuk dengan cara yang sopan dan layak sesuai *standar operational procedure* yang ada.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan di lapangan, diketahui bahwa *bellboy* memang sudah menyambut tamu dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari observasi yang peneliti lakukan, ketika ada tamu yang datang *bellboy* langsung menyambut di depan pintu utama, dengan memberikan bantuan mengangkat barang – barang tamu dan sesuai *standar operational procedure* yang ada.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan di lapangan, diketahui bahwa *bellboy* sudah mengikatkan label pada barang – barang bawaan tamu ketika tamu check in dan sudah sesuai dengan *standard operational procedure* yang ada.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan di lapangan, diketahui bahwa *bellboy* sudah mengarahkan pengunjung ke meja resepsionis ketika tamu akan check in dan sudah sesuai dengan *standard operational procedure* yang ada.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan di lapangan, diketahui bahwa *bellboy* sudah mengambil dan menerima kunci kamar dari asisten meja resepsionis dan sudah sesuai dengan *standard operational procedure* yang ada.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan di lapangan, diketahui

bahwa *bellboy* sudah memanggil nama tamu dengan baik dan sudah sesuai dengan *standard operational procedure* yang ada.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan di lapangan, diketahui bahwa *bellboy* sudah memiliki kesiapan yang baik dalam mengantarkan pesan atau paket, dan melakukan permintaan yang diinginkan oleh tamu dan sudah sesuai dengan *standard operational procedure* yang ada.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan di lapangan, diketahui bahwa *bellboy* sudah berusaha dengan baik untuk mengingat nama tamu, terutama tamu yang berlangganan menginap di hotel, tamu VIP, dan tamu yang menginap dalam jangka waktu lama. Selalu berikan salam pada tamu yang datang dan melewati lobi dan sudah sesuai dengan *standard operational procedure* yang ada.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan di lapangan, diketahui bahwa *bellboy* sudah berusaha dengan baik untuk Mengetahui semua tempat makan dan minuman, jam operasional restoran dan dapat merekomendasikannya pada tamu dan sudah sesuai dengan *standard operational procedure* yang ada.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan di lapangan, diketahui bahwa *bellboy* sudah menjawab panggilan telepon, komplain dan permintaan tamu dan sudah sesuai dengan *standard operational procedure* yang ada.

2. Kendala - Kendala dalam Pelaksanaan Tugas Bellboy pada Front Office Department di Grand Central Hotel Pekanbaru

Berdasarkan hasil wawancara dengan *key informan*, dalam hal ini adalah F.O.M, Ass. F.O.M, dan Supervisor *front office department* diketahui kendala – kendala dalam pelaksanaan tugas bellboy di front office department pada Grand Central Hotel Pekanbaru adalah sebagai berikut:

- a) Minimnya pengetahuan tentang bahasa Inggris, sehingga sering tamu mengeluh karena apa yang diinginkan tidak sesuai dengan apa yang didapat. Sebagai contoh tamu minta *soap* yang artinya sabun, bisa diberi sup karena pengucapannya hampir sama. (*Wawancara dengan Bapak Ruzel selaku FOM Grand Central Hotel, Tanggal 10 Juni 2015*).
- b) Penurunan motivasi bagi karyawan lama yang biasanya terjadi karena selama bertahun-tahun mengerjakan pekerjaan yang sama, sehingga dasar pengetahuan dalam menjalankan tugas dengan baik dan benar mulai terlupakan atau menurun intensitas dan kualitas terhadap kinerjanya. (*Wawancara dengan Bapak Ruzel selaku FOM Grand Central Hotel, Tanggal 10 Juni 2015*).
- c) Kurangnya peralatan kerja yang memadai sehingga terjadi komplain (terhubung

minimnya peralatan kerja terjadi penumpukan barang yang bisa menyebabkan tamu komplain, karena pelayanan yang kurang cepat. (*Wawancara dengan Bapak Ruzel selaku FOM Grand Central Hotel, Tanggal 10 Juni 2015*).

Adapun permasalahan-permasalahan ataupun kendala-kendala yang dihadapi di *Front Office Department* Grand Central Hotel Pekanbaru yang dijabarkan di atas bukan merupakan suatu permasalahan yang diantara sebagai besar permasalahan atau kendala di atas karena kesiapan pihak manajemen hotel dalam menanggapi permasalahan tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah penulis uraikan di bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

- a) Diketahui secara garis besar pelaksanaan tugas *bellboy* pada *front office department* Grand Central Hotel Pekanbaru sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara dan observasi tentang pelaksanaan tugas *bellboy* dari aspek Prosedur Penanganan Barang Bawaan Tamu Perorangan Pada Saat Kedatangan (*Individual Guest Arrival*), Prosedur Penanganan Barang Bawaan Tamu Perorangan Pada Saat Keberangkatan (*Individual*

Guest Departure), dan Prosedur Penanganan Barang Bawaan Tamu Pada Saat Pindah Kamar (*Room Change*) yang masing – masing indikator pelaksanaannya dinilai sudah baik dilakukan oleh *bellboy* Hotel Grand Central Pekanbaru.

- b) Diketahui kendala – kendala dalam pelaksanaan tugas *bellboy* di Hotel Grand Central adalah minimnya pengetahuan tentang bahasa Inggris, penurunan motivasi bagi karyawan lama yang biasanya terjadi karena selama bertahun-tahun mengerjakan pekerjaan yang sama, sehingga dasar pengetahuan dalam menjalankan tugas dengan baik dan benar mulai terlupakan atau menurun intensitas dan kualitas terhadap kinerjanya, dan kurangnya peralatan kerja yang memadai sehingga terjadi komplain (terhubung minimnya peralatan kerja terjadi penumpukan barang yang bisa menyebabkan tamu komplain, karena pelayanan yang kurang cepat.

2. Saran

Dari kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran – saran sebagai berikut :

- a) Agar karyawan *bellboy* lebih meningkatkan lagi pelaksanaan tugasnya ke arah lebih baik, dengan harapan pelayanan prima yang diberikan Hotel Grand

Central Pekanbaru bisa terlaksana dan tamu bisa mendapatkan kepuasan selama menggunakan jasa di Hotel Grand Central Pekanbaru.

- b) Agar pihak hotel memberikan pelatihan bahasa Inggris pada karyawan yang kurang menguasai bahasa Inggris dalam hal menangani masalah lemahnya penguasaan bahasa Inggris karyawan *bellboy*, sebaiknya bisa memberikan sistem *rolling* terhadap karyawan antar department, dan sebaiknya pihak hotel menyediakan peralatan yang cukup agar pelaksanaan pekerjaan karyawan lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin Zainal. 1990. *Metode Penelitian*. Jakarta : PT Gramedia.
- Arikunto Suharni. 1997. *Metode Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Bagyono, Agus Sambodo. 2005. *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta Andi.
- Bagyono. 2008. *Teori dan Praktik Hotel Front Office* : CV. Alfabeta.
- Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA-LAN Press.
- Nawar Agus. 2002. *Psikologi Pelayanan*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Narbuko. 1999. *Metode Pengolahan Dan Analisa Data*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Ni Wayan Suwithi, Cecil Jr. Boham. 2008. *Akomodasi Perhotelan*

untuk SMK Jilid 1. Jakarta : Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan, Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah, Departemen Pendidikan Nasional.

- Renner Peter Franz. 1981. *Basic Hotel Front Office Procedures*. USA: A CBI B
- Rivai Veithzal. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Murai Kencana
- Sevilla, Consuelo G. *et. Al*. 2007. *Research Methods*. Rex Printing Company. Quezon City.
- Sihite Richard. 2000. *Job Description*. Jakarta: SIC.
- Soetopo. 1999. *Pelayanan Prima*, Jakarta : LAN RI.
- Sugiarto Endar. 2004. *Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta : Gramedia Pustaka utama.
- Sulastiyono Agus. 2006. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Tarmoezi dan Manurung Heldin. 2000. *Hotel Front Office Professional Hotel Front Liner*. Jakarta: Visipro.
- Veithzal rivai, 2003:442. *Konversi Nilai*. Jakarta : Murai Kencana.
- Widodo . 1991. *Metode Subyek Penelitian*. Jakarta : PT Gramedia Utama.