

PERAN PORTER TERHADAP TAMU YANG MENGINAP PADA HOTEL IBIS PEKANBARU

Oleh :

Fadel Muhammad

(Fadel_muhammad49@yahoo.com)

Pembimbing : Mariaty Ibrahim, S.Sos. M.Si

Program Studi Pariwisata
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jln. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru
288293 – Telp/Fax. 0761-6327

ABSTRACT

This study aims to determine how the performance porter at the front office department at the ibis hotel Pekanbaru in Riau.

This research uses descriptive quantitative method to study the issues raised. As for the sample in this study as many as 50 people were taken using census sampling. While the data collection techniques in this study using observation, questionnaire, and interviews. By using likert scale as a measure to determine the length of the short interval.

Based on the results of research that has been done, the responses of the guests to the porter at the hotel ibis Pekanbaru are welcome and greet guests, escort guests into the lobby and to the room, and the latter takes guests who check out to the car. Where the porter's role in influencing satisfaction of guests staying at the hotel Ibis Pekanbaru assess that role is still not good porter to guests.

Key Words : Role of Porter, Front office department, Ibis Hotel

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia pariwisata di Indonesia saat ini semakin berkembang pesat dan cukup menggembirakan. Melalui pembangunan pariwisata, disamping meningkatkan penerimaan devisa negara juga diharapkan bisa memperluas kesempatan kerja dan pemerataan pendapatan. Pariwisata sebagai industri makin berkembang, dibuktikan dengan makin banyaknya hotel, pendidikan keterampilan untuk keperluan tersebut, pesawat udara, gerbong kereta api, bis dan taksi untuk keperluan wisatawan. Karenanya, disarankan kepada pemerintah agar dengan tegas mengakui pariwisata sebagai industri, sebagai ilmu, serta membuat undang-undang dan mendudukkannya sebagai sektor yang ditangani secara profesional dalam skala departemen.

Pariwisata sebagai ilmu akan tumbuh apabila ia dikembangkan dan dipelihara. Struktur dan fungsinya dapat dipelajari dari sejarah perkembangannya dan diluaskan ruang lingkungannya sehingga menjadi faktor pendorong bagi kemajuan bangsa Indonesia yang memiliki potensi sangat besar. Sebagai ilmu, pariwisata tentu membutuhkan para ahli yang tekun, penuh dedikasi dan rela berkorban untuk melakukan observasi, menggali kaidah-kaidah, melakukan percobaan, membuat analisis, menyusun hipotesis dan mendemonstrasikan kebenarannya.

Untuk saat ini perkembangan usaha industri perhotelan sangat berkembang luas, dan banyaknya wisatawan yang akan menginap di hotel tersebut. Sedangkan pengertian hotel adalah sebuah bangunan, perusahaan atau usaha yang menjadikan jasa inap dan juga

menyediakan makanan dan minuman bagi tamu yang datang serta mempunyai fasilitas jasa lainnya, yang mana semua fasilitasnya juga diperuntukkan bagi masyarakat umum. Tuntutan para pelancong yang ingin mendapatkan layanan akomodasi sesuai permintaan mendorong usaha hotel semakin berkembang, baik secara kuantitatif dan kualitatif. 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 minuman, penyediaan pelayanan pencucian pakaian/binatu dan penyediaan fasilitas lainnya. Peraturan Pemerintah tersebut secara implisit memberikan definisi mengenai kata "Hotel." Perhotelan tidak hanya terdiri dari bisnis tradisional melainkan menjadi sebuah industri yang perannya sangat menentukan bagi para usaha perjalanan, kesejahteraan ekonomi dan juga peningkatan transportasi darat, laut maupun udara.

Di Pekanbaru juga terdapat beberapa objek pariwisata industri yang akan maju seperti pembangunan industri perhotelan. Yang mana akan berpotensi besar untuk pengusaha-pengusaha bersaing dalam meningkatkan kinerja yang baik dan lebih handal dalam bidangnya tersebut. Sampai saat ini kota Pekanbaru memiliki banyak hotel yang berbintang 3,4 dan 5. Dan beberapa hotel yang berbintang 3 adalah:

**TABEL.I.1`
DAFTAR HOTEL BINTANG 3 DI PEKANBARU 2014**

	Nama Hotel	Klasifikasi	Alamat
	Hotel Furaya	Bintang 3	Jl. Jendral Sudirman No. 72 Pekanbaru (Tel)+62 761 26688(fax) +62 761 22653
	Hotel Ratu Mayang Garden	Bintang 3	Jl. Jendral Sudirman No.11 (Tel) +62 761 40370-44875
	Hotel Sri Indrayani	Bintang 3	Jl. Sam Ratulangi No. 2 Pekanbaru Riau, Telp. 0761-38329, 32078, 32080, 33461 (Fax) 0761-31870-35600
	Hotel Grand Zuri	Bintang 3	Jl. Teuku Umar No. 7 (Tel) +62 761 857888 (Fax)+62 761 858999
	Hotel Swiss Bel- Inn SKA Pekanbaru	Bintang 3	Complex SKA Mall Jl. Suekarno Hatta Kav. 69 (Tel)+62 761 61888 (fax)+62 761 63788
	Hotel I Shine	Bintang 3	Jl, Jendral Sudirman Pekanbaru (Tel)+62 761 886668
	Hotel Dyan Graha	Bintang 3	Jl. Gatot Subroto No. 7-9 Pekanbaru Riau 28112, (Tel)+62 761-26600 (fax)+62 761-31630
	Hotel Ibis	Bintang 3	Jl. Soekarno Hatta Kav. 148 (Tel)+62 761 571600
	Hotel Drego	Bintang 3	Jl. Sudirman No 182 +62 761 39456 3507
	Hotel Resty Menara	Bintang 3	Jl. Sisingamangaraja Gg. 1002 no. 9 Pekanbaru +62 761 36142-32300
	Hotel Indrapura	Bintang 3	Jl. Dr. Sutomo no. 86 Pekanbaru +62 761 36233-33782

Sumber: Bappeda Pekanbaru, 2013

Berdasarkan pada tabel I.1 dapat disimpulkan bahwa di Pekanbaru memiliki beberapa hotel yang berbintang 3. Semakin lama berdirinya hotel tersebut maka akan timbulnya hotel-hotel baru di Pekanbaru yang setara dengan bintang 3, dimana mereka saling bersaing untuk mencapai target pendapatan pada masing – masing hotel. Maka karena itulah diperlukan

tingkat kerja yang profesional dan handal dalam bidang perhotelan.

Sejalan dengan itu, setiap banyaknya hotel di Pekanbaru, maka penelitian ini diambil di Hotel Ibis Pekanbaru. Karena di Hotel Ibis Pekanbaru dianggap salah satu hotel yang berkelas Internasional berbintang 3. Hotel ini menawarkan pelayanan cemerlang dan segala perlengkapan penting untuk

menyenangkan para pelancong. Tempat parkir mobil, lift, kotak penyimpanan aman, pusat bisnis, bar hanyalah beberapa fasilitas yang membedakan Hotel Ibis Pekanbaru dari hotel-hotel lain yang ada di Pekanbaru. Menikmati fasilitas kamar berkualitas tinggi, termasuk koran harian, televisi, shower, akses internet, pembuatan kopi/teh. Jadi, Hotel Ibis di Pekanbaru sangat cocok untuk penelitian saya. Karena berdasarkan data yang didapat mengalami peningkatan di Hotel Ibis Pekanbaru.

Hampir setiap orang berpendapat bahwa *Front Office*

Departmen di dalam sebuah hotel adalah bagian yang hanya berhubungan dengan tamu, tapi kenyataan yang sebenarnya adanya pekerjaan-pekerjaan tertentu yang sama sekali tidak berhubungan langsung dengan tamu. Sedangkan peran dan fungsi utama dari *Front Office* adalah menjual (dalam arti menyewakan) kamar pada tamu. Oleh karena itu, maka lokasi atau letak kantor depan hotel (*Front Office*) seharusnya berada di tempat yang mudah dilihat atau diketahui oleh tamu.

Tabel I.3
Jumlah Karyawan Front Office Hotel Ibis Pekanbaru Tahun 2010s/d2014

	Tahun	Keluar	Masuk	Tetap	Jumlah Karyawan F.O
	2010	5 Orang	5 Orang	17 Orang	17 Orang
	2011	2 Orang	2 Orang	17 Orang	17 Orang
	2012	2 Orang	2 Orang	17 Orang	17 Orang
	2013	2 Orang	2 Orang	17 Orang	17 Orang
	2014	1 Orang	1 Orang	17 Orang	17 Orang

Sumber: Front Office Departmant Hotel Ibis Pekanbaru

Tidak adanya peran *porter* di Hotel Ibis Pekanbaru mengakibatkan mempengaruhi kepuasan tamu terhadap layanan hotel, sehingga tamu komplain terhadap pihak hotel yang terutama ke *front office department*. Sedangkan untuk jumlah group yang check in di hotel Ibis Pekanbaru mulai ramai sehingga peran *porter* sangat dibutuhkan. Berikut daftar data jumlah tamu group yang check in selama tahun 2014 di hotel Ibis Pekanbaru.

Penelitian ini dibuat berdasarkan apa yang ditelusuri. Ternyata di *front office departmen* masih ada permasalahan yang perlu diteliti, contohnya seperti yang disebutkan pada paragraf di atas yaitu tidak adanya *porter* di Hotel Ibis Pekanbaru.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Perhotelan

Dalam 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 implicit memberikan definisi mengenai kata “hotel”.

Konsep industri pariwisata hotel itu juga dapat disebut perusahaan penjual jasa, seperti dalam definisi Menteri Perhubungan No. SK.241/70 adalah :

1. Hotel adalah bangunan atau kompleks bangunan

Dalam praktek kepariwisataan, juga ada tempat tinggal sementara yang tidak berupa bangunan, seperti tempat berkemah atau karavan. Sebaliknya juga ada bangunan atau rumah biasa yang juga menampung wisatawan. Rumah seperti itu dalam kebiasaan kepariwisataan tidak disebut hotel.

2. Hotel adalah tempat tinggal sementara

Tinggal sementara ini harus diartikan secara relatif, sebab ada hotel yang semua atau sebagian kamar-kamarnya digunakan sebagai asrama, misalnya untuk pegawai-pegawai sesuatu jawatan. Juga ada hotel yang kamar-kamarnya memang dimaksud sebagai tempat tinggal tetap, akan tetapi tidak

untuk dimiliki. Ini salah satu bentuk hotel khusus.

3. Jasa hotel disediakan untuk umum

Jasa hotel disediakan untuk siapa saja tanpa ada yang dikecualikan, asal memenuhi syarat. Syarat-syarat itu telah tumbuh dalam praktek kepariwisataan menjadi bagian dari budaya wisata (*taurist culture*), berupa peraturan-peraturan di hotel-hotel. Kecualian hanya untuk anak-anak, yang tidak diperbolehkan menginap di hotel kalau tidak disertai dengan orang dewasa. Ini suatu kebiasaan dalam budaya wisata. Kebiasaan lain ialah bahwa orang yang menggunakan jasa di hotel tidak diharuskan menunjukkan identitasnya, seperti paspor atau KTP atau surat nikah. Keharusan seperti itu tidak termasuk kebiasaan budaya wisata, melainkan sebagai sesuatu yang janggal dalam pariwisata dan dapat menghambat pelaksanaan pemberian jasa. Diatas dikatakan bahwa jasa di hotel itu disediakan untuk tamu yang berkunjung atau menginap di tempat yang dikunjunginya. Rumusan ini berhubungan dengan adanya tendensi dan usaha baru dewasa ini untuk menyewakan kamar hotel sesering mungkin. Kalau dahulu penyewa kamar dianggap selalu menginap, dewasa ini orang dapat menyewa kamar untuk waktu yang lebih singkat, misalnya untuk enam jam. Sesudah itu kamar dapat disewakan kepada tamu berikutnya. Di Washington D.C bahkan ada hotel yang menyewakan kamar per jam untuk ibu-ibu yang berbelanja ke kota.

4. Jasa di hotel diberikan secara komersial

Jasa hotel diberikan dengan dengan pembayaran, sehingga hotel berbeda, misalnya dengan pesanggrahan, wisma peristirahatan dan sebagainya. Pada fasilitas-fasilitas yang tersebut belakangan ini sewanya tidak dihitung secara komersial, artinya orang yang tidak mencari untung.

Menurut **Heldin, (2007)** Hotel adalah sebuah gedung yang digunakan untuk tempat penginapan dengan tujuan komersial dan menyediakan jasa pelayanan secara professional bagi para tamu termasuk penyediaan makanan, minuman, dan fasilitas lainnya.

Hotel merupakan bagian yang integral dari usaha pariwisata yang dapat dikatakan sebagai suatu usaha akomodasi yang dikomersialkan dengan menyediakan fasilitas sebagai berikut :

1. Kamar tidur (kamar tamu)
2. Makanan dan minuman
3. Pelayanan penunjang lain :
 - a. Tempat rekreasi
 - b. Sarana olahraga, dobi (laundry)

Menurut **Sulastiyono, (1999:46)**, Hotel atau Inn merupakan jenis akomodasi jenis tertua yang oleh bangsa Inggris didefinisikan sebagai tempat dimana para pelancong berkelas mendapatkan jasa penginapan dan makanan dengan cara menyewa dan penyewa dalam keadaan yang memungkinkan untuk memperoleh jasa itu. Konsep tersebut menegaskan bahwa sebuah hotel harus menyediakan makanan selain produk utama yaitu kamar.

Dari beberapa definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa hotel termasuk jenis akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi seorang atau sekelompok orang,

menyediakan pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta layanan lain dengan menyesuaikan perkembangan kebutuhan dan teknologi.

B. Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau turunan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain secara fisik dan menyediakan kepuasan konsumen. Dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan ialah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain.

Menurut **Kotler (2002:83)** definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja.

Biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut :

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

8. Memberi penjelasan fasilitas kamar kepada tamu yang baru *check in*
9. Menjaga keamanan barang bawaan tamu
10. Menangani penitipan barang bawaan tamu.

C. Porter/Bellboy

Menurut **Bagyono, (2006)** Porter adalah jabatan yang berada pada tingkat satu level lebih tinggi dari pada petugas lain di concierge. Perbedaan ini salah satunya didasarkan pada tingkat kesulitan dan beban pekerjaan. Rincian tugas porter adalah:

1. Membaca *log book* tentang pekerjaan yang perlu ditindaklanjuti
2. Mengantar tamu ke meja tamu pendaftaran (*front desk*)
3. Menangani barang bawaan *Free Independent Travelers* pada saat *chek in*
4. Menangani barang bawaan *Free Independent Travelers* pada saat *chek out*
5. Menangani barang bawaan *Free Independent Travelers* saat pindah kamar
6. Menangani barang bawaan tamu *group* pada saat *check in*
7. Menangani barang bawaan tamu *group* pada saat *check out*

PEMBAHASAN

Peran Porter Terhadap Tamu Yang Menginap Di Hotel Ibis Pekanbaru

A. Menyambut dan Menyapa Tamu

Menyambut dan menyapa tamu merupakan hal yang harus di perhatikan pada seorang *porter/bellboy*, melayani dengan sepenuh hati agar para tamu merasa senang dan mempunyai kesan yang baik terhadap hotel. Karena seorang *porter/bellboy* membawa nama baik hotel dalam berhubungan dengan tamu perusahaan maupun klien. Pelayanan dan tindakan-tindakan *porter/bellboy* dapat mempengaruhi sikap para tamu. Layanan yang buruk dapat mengakibatkan tamu mempunyai kesan yang negatif mengenai para staff dan hotel itu sendiri, sehingga tamu tidak akan menikmati suasana yang nyaman selama menginap. Jadi seorang *porter/bellboy* harus mengetahui tata cara menyambut kedatangan tamu.

Tabel IV.5
Tanggapan Responden Tentang Menyambut Dan Menyapa Tamu Pada Departmen Front Office Hotel Ibis Pekanbaru

No	Indikator	Jawaban					Jumlah	Jumlah Skor	Ket
		SB (5)	B (4)	CB (3)	KB (2)	TB (1)			
1	Keramahan	0 (0%)	26 (52%)	19 (38%)	5 (10%)	0 (0%)	50 (100%)	171	Baik
2	Kerapian	2 (4%)	32 (64%)	14 (28%)	2 (4%)	0 (0%)	50 (100%)	166	
3	Sopan dan santun	0 (0%)	29 (58%)	18 (36%)	3 (6%)	0 (0%)	50 (100%)	176	

	Jumlah Total Skor	513	
	Total Persentase	68%	

Sumber: Data Olahan Penelitian Lapangan, 2015

$$\text{➤ Total persentase} = \frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor tertinggi}} \times 100\%$$

1. Keramahan

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa menyambut dan menyapa tamu dengan indikator keramahan menunjukkan hasil yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan melihat hasil dari persentase responden yang lebih banyak memilih kriteria baik lebih tinggi dari pada kriteria yang lainnya yaitu 26 responden dari 50 responden dengan persentasenya 52% dengan jumlah skor 171. Hal ini menunjukkan bahwa para responden yaitu para tamu yang pernah *check in/out* di Hotel Ibis Pekanbaru merasa penyambutan dan menyapa tamu dengan indikator keramahan melayani tamu sudah baik, akan tetapi belum maksimalnya dikarenakan ada beberapa jumlah tamu yang merasakan kurang baik sejumlah 19 responden dari 50 responden dan adapun yang memilih tidak baik sejumlah 5 responden dari 50 responden.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan bahwa dalam hal menyambut dan menyapa tamu menyangkut keramahan, penulis melihat adanya pelayanan keramahan yang baik terhadap tamu, baik tamu yang *check in* maupun yang *check out* di Hotel Ibis Pekanbaru.

Hasil wawancara penulis dengan petugas porter/bellboy di front office department mengatakan :

“Sebagian tamu ada juga merasakan kurang puasnya

terhadap pelayanan yang kami berikan, dikarenakan petugas porter/bellboy di Hotel Ibis Pekanbaru juga merangkap kerjanya menjadi driver hotel dan sibuk dengan urusan lainnya seperti penjemputan tamu di bandara maupun pergi mengantar karyawan lain seperti marketing pergi keluar hotel dengan bertujuan keperluan perusahaan tersebut sehingga tidak adanya petugas porter/bellboy yang standby di Hotel Ibis Pekanbaru dan pada akhirnya melibatkan karyawan lain yang menggantikan tugas kami untuk sementara sampai kami berada di Hotel Ibis Pekanbaru”.

Dari beberapa jabaran di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa petugas *porter/bellboy* menyambut dan menyapa tamu sudah melakukan sesuai standar hotel akan tetapi untuk keramahan beberapa petugas *porter/bellboy* belum menyesuaikan dengan standar hotel.

2. Kerapian

Dari tabel IV.5 terdapat penjelasan bahwa menyambut dan menyapa tamu di *front office department* dengan indikatornya kerapian seseorang petugas *porter/bellboy* di *department front office* menunjukkan hasil yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan persentase responden yang dimana

lebih banyak memilih kriteria baik lebih tinggi dari pada kriteria yang lainnya. Yang memilih kriteria baik yakni berjumlah 32 responden dari 50 responden dengan persentasenya 64% dan di tambah dengan kriteria yang memilih sangat baik 2 responden dari 50 responden dengan persentasenya 4%, maka jumlah skor pada indikator kerapian berjumlah 166. Hal ini menunjukkan bahwa para responden yang menerima angket/kuisisioner adalah tamu Hotel Ibis Pekanbaru, baik yang *check in*, maupun tamu yang *check out* di hotel tersebut dan responden merasa dalam pelayanan menyambut dan menyapa tamu dengan indikator kerapian sudah terlaksanakan dengan baik.

Hasil Wawancara penulis dengan Petugas Porter/bellboy mengatakan :

“Dalam dunia perhotelan, kerapian sangatlah diperhatikan dikarenakan seorang porter/bellboy harus selalu terlihat rapi dan menarik untuk melayani tamu-tamu di Hotel Ibis Pekanbaru, supaya tamu-tamu yang ada di hotel merasakan kenyamanan terhadap kerapian seorang porter/bellboy”.

penulis bisa menyimpulkan bahwa petugas *porter/bellboy* di Hotel Ibis Pekanbaru sangatlah memperhatikan kerapiannya dan terdapat suatu kriteria penampilan yang pantas dicontoh terutamanya pada kerapian yang sudah baik dan memuaskan terhadap tamu-tamu yang ada di Hotel Ibis Pekanbaru.

3. Sopan dan Santun

Dapat dilihat pada tabel IV.5, dijelaskan bahwa untuk

penyambutan atau menyambut dan menyapa tamu di *front office department* Hotel Ibis Pekanbaru dengan indikatornya sopan dan santun petugas *porter/bellboy* terhadap tamu menunjukkan hasil yang baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya persentase responden, yang dimana responden lebih banyak memilih kriteria baik dari pada kriteria lainnya. Responden yang memilih kriteria baik yakni berjumlah 29 responden dari 50 responden yang telah dipilih penulis dengan persentase 58% dan terdapat jumlah skor 176 untuk indikator sopan dan santun. Hal ini menunjukkan bahwa para responden yaitu para tamu-tamu yang *check in/check out* maupun tamu yang ada keperluan di Hotel Ibis Pekanbaru seperti keperluan *meeting* perusahaan yang merasakan menyambut dan menyapa tamu dengan indikator sopan dan santun sudah termasuk baik, akan tetapi agar terciptanya suasana kenyamanan ataupun kepuasan yang lebih baik kepada tamu alangkah baiknya ditingkatkan lagi.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan, para petugas *porter/bellboy* dalam menyambut dan menyapa tamu sudah dilaksanakan dengan cara sopan dan santun terhadap tamu, yang pada akhirnya kepuasan yang didapatkan tamu terhadap pelayanan petugas *porter/bellboy*.

Hasil Wawancara dengan petugas *porter/bellboy* yang mengatakan bahwa :

“Kepuasan tamu merupakan tujuan dari pelayanan yang kami berikan dengan cara salah satunya bagaimana sopan dan santun kita

terhadap semua tamu yang dimana tidak adanya perbedaan kalangan rendah maupun kalangan tinggi yang berada di lingkungan Hotel Ibis Pekanbaru, agar terciptanya suasana kepuasan dan kenyamanan terhadap tamu. Kepuasan tamu termasuk suatu faktor agar supaya tamu mau kembali lagi menginap di Hotel Ibis Pekanbaru yang menghasilkan peningkatan atau suatu pendapatan di Hotel Ibis Pekanbaru. Dan pada intinya sopan dan santun harus ada pada diri masing-masing seseorang yang menjadi porter/bellboy di Hotel Ibis Pekanbaru”.

Dari jabaran di atas dapat disimpulkan bahwa petugas

B. Mengantar Tamu Ke Lobby dan Ke Kamar Hotel

Mengantar tamu ke *lobby* dan ke kamar hotel merupakan tugas dari seorang *porter/bellboy*. Memberikan salam kepada tamu dan menanyakan apakah tamu sudah siap diantar ke kamar. Arahkan tamu ke *lift* dan informasikan bahwa *porter/bellboy* akan segera mengantar barang-barang dan memberikan petunjuk

porter/bellboy telah melakukan atau memberikan rasa kenyamanan terhadap tamu dengan melakukan menyambut dan menyapa tamu dengan cara sopan dan santun. Akan tetapi peneliti mengacu terhadap hasil kuesioner yang telah diisi oleh para responden yakni tamu-tamu yang ada di Hotel Ibis Pekanbaru dan mendapatkan hasil yang baik.

Dari beberapa penjelasan di atas dapat dijelaskan bahwa total skor dari 3 (tiga) indikator yang ada yaitu berjumlah 513 dengan total persentase 68% , dimana total skor tersebut didapatkan setelah semua jumlah skor dijumlahkan. Dan penulis dapat menyimpulkan bahwa petugas *porter/bellboy* dalam menanggapi tamu telah memberikan penyambutan dan menyapa tamu di *front office department* sudah baik karena berada pada rata-rata total skor baik yang berjumlah 509 – 629.

untuk mencari atau menemukan kamar tamu tersebut. Setelah sampai di kamar tempatkan barang bawaan tamu sesuai dengan jenis barangnya atau tanyakan pada tamu dimana barangnya ingin di tempatkan dan yang terakhir menjelaskan apa saja fasilitas di kamar tersebut dan pelayanan apa saja yang disediakan oleh perusahaan ataupun hotel tersebut.

Tabel IV.6
Tanggapan Responden Tentang Mengantar Tamu Ke Lobby Dan Ke Kamar
Hotel Pada Departemen Front Office Hotel Ibis Pekanbaru

No	Indikator	Jawaban					Jumlah	Jumlah Skor	Ket
		SB (5)	B (4)	CB (3)	KB (2)	TB (1)			
1	Membawa barang bawaan tamu	0 (0%)	26 (52%)	14 (28%)	10 (20%)	0 (0%)	50 (100%)	166	Kurang Baik
2	Menata barang bawaan tamu	0 (0%)	31 (62%)	19 (38%)	0 (0%)	0 (0%)	50 (100%)	181	
Jumlah Total Skor								347	
Total Persentase								69%	

Sumber: Data Olahan Penelitian Lapangan, 2015

$$\text{Total persentase} = \frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Tertinggi}} \times 100\%$$

1. Membawa Barang Bawaan Tamu

Dari tabel IV.6 menjelaskan bahwa pada mengantar tamu ke lobby dan ke kamar hotel dengan indikator membawa barang tamu menunjukkan hasil yang baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil persentase responden yang memilih kriteria baik lebih tinggi dari pada kriteria lainnya yaitu berjumlah 26 responden dari 50 responden yang diberikan angket oleh penulis dengan hasil persentase 52% dan dengan berjumlah skor 166. Hal ini dapat menunjukkan bahwa para responden yaitu para tamu yang *check in* maupun *check out* di Hotel Ibis Pekanbaru merasa dalam mengantar tamu ke lobby dan ke kamar dalam indikator membawa barang bawaan tamu sudah baik, akan tetapi belum maksimalnya dikarenakan terdapat 14 responden dari 50 responden memilih cukup baik dan ditambah 10 responden memilih hasil yang kurang baik.

Hasil wawancara dengan petugas porter/bellboy yang mengatakan bahwa :

“Membawa barang bawaan tamu baik ke lobby maupun ke kamar sudah termasuk kewajiban kami sebagai porter/bellboy. Yang harus diperhatikan untuk membawa barang bawaan tamu menjaga barang tamu baik tamu yang datang dari individu maupun tamu yang datang dari grup. Kita sebagai porter/bellboy harus memberikan pelayanan yang semaksimalnya kepada tamu agar tamu merasa aman dan nyaman terhadap barang yang dia titip kepada kita”.

Dari jabaran di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa untuk membawa barang bawaan tamu oleh porter/bellboy sudah

dilaksanakan dengan baik dikarenakan petugas *porter/bellboy* sudah melaksanakan tugas sesuai dengan peraturan Hotel Ibis Pekanbaru. Akan tetapi alangkah baiknya seorang petugas *porter/bellboy* meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap tamu agar tamunya merasa nyaman dan terhadap pelayanan Hotel Ibis Pekanbaru.

2. Menata Barang Bawaan Tamu

Hasil wawancara dengan petugas *porter/bellboy* hotel ibis pekanbaru yang mengatakan :

“Kami yang bertugas menjadi porter/bellboy di Hotel Ibis Pekanbaru sudah melakukan tata cara penyusunan barang-barang dari tamu. Dari barang-barang yang berat seperti barang koper ataupun ransel kami letakkan dibagian bawah trolley dan sebelum kami meletakkannya, terlebih dahulu lihat tanda-tanda yang ada di koper seperti this way up (tidak boleh meletakkan secara terbalik), fragile items (barang-barang yang mudah pecah/rusak). Setelah itu baru menyusun

barang-barang yang ringan seperti hand bag, camera case atau pun blazer di atas trolley”.

Dari jabaran di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa petugas *porter/bellboy* sudah melaksanakan dalam menata barang bawaan tamu dengan baik. Akan tetapi dalam menata barang bawaan tamu terdapat juga kesan yang kurang puas terhadap tamu di sebabkan ada beberapa pelayanan yang kurang maksimalnya terhadap tamu.

C. Mengantar Tamu Yang Check Out Ke Mobil

Mengantar tamu yang *check out* dari kamar menuju *lobby* adalah mengantarkan dengan cara SOP (*Standard Operasional Procedure*) di hotel tersebut, karena tamu ingin dilayani sepuasnya dan tugas seorang *porter/bellboy* yang professional harus bisa mengatasi barang bawaan tamu yang *check out* menunggu di *lobby* sambil menjaga barang bawaan tamu sampai tamunya selesai proses *check out* dan selanjutnya mengantar tamu menuju mobil atau kendaraan tamu dan menata barang bawaan tamu dengan rapi di atas kendaraannya tersebut.

Tabel IV.7
Tanggapan Responden Tentang Mengantar Tamu Yang Check Out Pada
Front Office Departemen Hotel Ibis Pekanbaru

No	Indikator	Jawaban					Jumlah	Jumlah Skor	Ket
		SB (5)	B (4)	CB (3)	KB (2)	TB (1)			
1	Penjemputan barang tamu ke kamar	0 (0%)	12 (24%)	32 (64%)	6 (12%)	0 (0%)	50 (100%)	156	Cukup Baik
2	Membawa sampai lobby	0 (0%)	14 (28%)	29 (58%)	7 (14%)	0 (0%)	50 (100%)	157	
3	Menyusun barang tamu didalam bagasi mobil	0 (0%)	21 (42%)	22 (44%)	7 (14%)	0 (0%)	50 (100%)	164	
Jumlah Total Skor								477	
Total Persentase								64%	

Sumber: Data Olahan Penelitian Lapangan, 2015

$$\text{Total persentase} = \frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor tertinggi}} \times 100\%$$

1. Penjemputan Barang Tamu Ke Kamar

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan, penulis melihat tentang pelayanan penjemputan barang ke kamar hotel cukup baik di karenakan penulis melihat di lapangan adanya peran karyawan lain seperti P.A (Publik Area) yang membantu menggantikan pekerjaan *porter/bellboy* untuk sementara dan ada juga petugas *porter/bellboy* yang menangani tamu tersebut.

Hasil wawancara dengan petugas *porter/bellboy* di Hotel Ibis Pekanbaru mengatakan :

“Kami sebagai petugas porter/bellboy di front office department Hotel Ibis Pekanbaru telah memberikan pelayanan yang baik terhadap tamu. Akan tetapi apabila kami tidak ada di tempat di Hotel Ibis Pekanbaru dikarenakan

mengantar karyawan seperti mengantar marketing untuk keperluan hotel peran kamipun digantikan oleh karyawan lain seperti petugas PA (Public Area) yang dimana dia kurang mendalami tata cara pelayanan menjemput barang-barang tamu dan mengakibatkan para tamu kurang merasa puas terhadap pelayanan kami berikan”.

Dari jabaran di atas dapat penulis simpulkan bahwa untuk penjemputan barang bawaan tamu sudah dilaksanakan. Akan tetapi kurang maksimalnya terhadap pelayanan yang diberikan kepada tamu oleh petugas *porter/bellboy* yang mengakibatkan tamu merasa atau memberikan penilaian terhadap angket/kuisoner yang diberikan penulis cukup baik.

2. Membawa Sampai Lobby

Hasil wawancara dengan petugas porter/bellboy di Hotel Ibis Pekanbaru mengatakan :

“Membawa barang tamu sampai lobby merupakan pelayanan yang diminta oleh tamu. Kami sendiri melakukannya dengan semaksimalnya mungkin. Akan tetapi pada saat ada tamu group yang check out dan meminta tolong mengambil barang bawaannya dari kamar menuju lobby akan terjadi kewalahan terhadap kami, dikarenakan petugas kami yang ada di bagian porter/bellboy sangatlah kurang. Dan pada akhirnya karyawan lainpun ikut membantu dan mengakibatkan waktu proses check out yang lama dikarenakan pengambilan barang bawaan tamu lama. Sehingga pekerjaan kami membuat para tamu kurang merasa puas terhadap pelayanan yang kami berikan”.

Dari jabaran di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa petugas porter/bellboy tentang membawa barang bawaan tamu sampai lobby cukup baik. Akan tetapi alangkah baiknya jika petugas porter/bellboy di front office department Hotel Ibis Pekanbaru melebihi 1 (satu) orang yang standby di tempat, agar tidak terjadinya pelayanan yang kurang puas terhadap tamu.

3. Menyusun Barang Tamu Di Dalam Bagasi Mobil

Hasil wawancara dengan petugas porter/bellboy di Hotel Ibis Pekanbaru mengatakan :

“Untuk menyusun barang tamu ke mobil, kita terlebih dahulu melihat barang-barang yang seharusnya diposisikan di bawah bagasi mobil dan memastikan barang didalamnya tidak ada yang mudah pecah dan barang-barang yang ringan baru diletakkan pada atas barang yang berat dan menyusunnya dengan rapi, akan tetapi ada halnya dengan petugas porter/bellboy lain kurangnya dalam memperhatikan penyusunan barang di dalam bagasi mobil sehingga barang tersebut tidak tersusun rapi dan mengakibatkan sebagian tamu kurang merasa puas terhadap pelayanan yang kami berikan”.

Dari jabaran di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa peran porter/bellboy kurang baiknya dalam hal penyusunan barang-barang tamu ke bagasi mobil. Dikarenakan sebagian petugas porter/bellboy tidak mementingkan kerapian barang di dalam bagasi mobil dan hal yang seperti itu harus dihilangkan dari sikap seorang petugas porter/bellboy agar supaya tamu merasa puas terhadap pelayanan yang di berikan petugas porter/bellboy di Hotel Ibis Pekanbaru.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan pembahasan, penulis

dapat menarik kesimpulan mengenai Peran *porter* terhadap tamu yang menginap pada Hotel Ibis Pekanbaru sebagai berikut:

1. Peran *porter* terhadap tamu yang menginap pada Hotel Ibis Pekanbaru berdasarkan analisis observasi, wawancara dan kuisisioner yang dilakukan, dari seluruh indikator yang peneliti ajukan bahwa peran *porter/bellboy* dalam mempengaruhi kepuasan tamu belum menunjukkan hasil yang maksimal terhadap tamu/pengunjung. Dari hasil penemuan di lapangan peneliti melihat bahwa para

staf/karyawan yang menjadi *porter/bellboy* kurang dan sebagian banyak yang pergi keluar hotel untuk kepentingan hotel tersebut yang mengakibatkan peranan *porter/bellboy* dalam mempengaruhi kepuasan tamu belum berjalan dengan baik.