

KINERJA *BELLBOY* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL GOLDEN VIEW BATAM

Charisma Jayamandala Putra Manopo
Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kinerja *bellboy* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Golden View Batam. Dalam penelitian ini menggunakan tehnik mengumpulkan data antara lain : Observasi, Wawancara, Dokumentasi, Study Pustaka. Setelah mengumpulkan data, dan selanjutnya menganalisis data dengan metode kualitatif yang disajikan secara diskriptif yaitu menguraikan apa yang ada dari permasalahan dalam penelitian. Seorang *bellboy* mempunyai peran penting dalam melayani tamu yang tergantung pada kemampuan kerja, disiplin kerja, tanggung jawab kerja, dan kerjasama karyawan. Untuk mengetahui kinerja pelayanan *bellboy* dapat diketahui melalui tanggapan *supervisor* selaku atasan yang menilai kinerja *bellboy* dan kepada tamu yang telah menerima kinerja *bellboy* di Hotel Golden View Batam. Hasil tanggapan *supervisor* terhadap Kemampuan Kerja *Bellboy* adalah Baik (2 responden 100%), tanggapan *supervisor* terhadap Disiplin Kerja *Bellboy* adalah Cukup Baik (2 responden 100%), tanggapan *supervisor* terhadap Tanggung Jawab Kerja *Bellboy* adalah Baik (2 responden 100%), tanggapan *supervisor* terhadap kerjasama antar karyawan adalah Baik (2 responden 100%). Hasil tanggapan tamu melalui wawancara sebanyak 5 responden adalah sebagai berikut : tanggapan tamu terhadap Kemampuan Kerja *Bellboy* adalah Baik (3 responden 60%), Cukup Baik (2 responden 40%), tanggapan tamu terhadap Disiplin Kerja *Bellboy* adalah Baik (4 responden 80%), Cukup Baik (1 responden 20%), tanggapan tamu terhadap Tanggung Jawab Kerja *Bellboy* adalah Baik (3 responden 60%), Cukup Baik (1 responden 20%), Tidak Baik (1 responden 20%), tanggapan tamu terhadap Kerjasama antar Karyawan adalah Baik (5 responden 100%). Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tanggapan *supervisor* terhadap kinerja *bellboy* yang meliputi kemampuan kerja adalah baik, disiplin kerja adalah cukup baik, tanggung jawab kerja adalah baik dan kerjasama antar karyawan adalah baik. Dan tanggapan tamu terhadap kinerja yang diberikan meliputi kemampuan kerja, disiplin kerja, tanggung jawab kerja dan kerjasama antar karyawan adalah baik.

Kata Kunci: *Kinerja, Bellboy, Kualitas Pelayanan*

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia pariwisata Indonesia dalam beberapa tahun terakhir berkembang dengan pesatnya, seiring dengan munculnya banyak potensi yang selama ini belum dikembangkan seperti ditemukannya objek wisata baru, maka usaha- usaha di bidang pariwisata memerlukan tenaga-tenaga yang profesional di bidangnya.

Pariwisata merupakan salah satu sumber devisa negara , oleh sebab itu pemerintah berusaha mengembangkan sektor pariwisata. Hal ini terbukti dengan dibangunnya hotel- hotel baik di perkotaan maupun daerah. Semakin berkembangnya hotel, maka semakin ketat pula persaingan dalam menarik minat tamu untuk menginap di hotel tersebut.

Dengan semakin ketatnya persaingan yang terjadi, maka pengelola hotel berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya agar tamu merasa senang dan puas serta betah tinggal di hotel. Agar wisatawan yang mempergunakan akomodasi ini merasa nyaman, serta mendapatkan kepuasan di dalam menerima *service* selama tinggal di hotel, maka harus dikelola secara profesional.

Hotel adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa dan dikelola secara komersial, menyediakan fasilitas penginapan dalam hal ini adalah kamar, pelayanan makanan dan minuman, pelayanan fasilitas lainnya yang bertujuan untuk memperoleh keuntungan. Oleh sebab itu suatu hotel dituntut untuk memberikan pelayanan yang sebaik- baiknya.

Dalam operasionalnya sehari- hari suatu hotel memiliki beberapa bagian atau

departemen. Setiap departemen memiliki seksi- seksi dan membawahi tugas dan tanggung jawab yang berbeda. Salah satu seksi yang ada di hotel adalah *bellboy* yang merupakan salah satu seksi dari *front office department*.

Mengingat pentingnya kemajuan suatu hotel maka diharapkan juga tamu yang menginap mengalami peningkatan. Oleh karena itu kinerja *bellboy* sangat menunjang kemajuan suatu hotel tersebut. Karena *bellboy* memberikan pelayanan pertama kali kepada tamu yang datang, dengan memberikan pelayanan yang ramah serta bersikap profesional akan memberi kesan positif terhadap tamu yang datang, sehingga tamu akan merasa lebih nyaman tinggal di hotel.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam dunia perhotelan. Dengan semakin banyaknya hotel yang berdiri dan persaingan yang cukup tinggi dalam bisnis hotel saat ini, maka kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor untuk membedakan diri dari hotel lainnya. Kualitas yang baik akan menarik tamu yang datang baik itu tamu yang sudah lama maupun yang baru.

Kualitas kinerja *bellboy* dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain : (1) kemampuan kerja, (2) disiplin kerja, (3) tanggung jawab kerja, (4) kerjasama antar karyawan.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini yang berjudul “Kinerja *Bellboy* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Hotel Golden View Batam”, penulis menggunakan metode

penelitian diskriptif dengan pendekatan studi kasus menggunakan bentuk diskriptif analisis, yaitu untuk memecahkan suatu kasus tentang kinerja *bellboy* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Golden View Batam.

Sehingga dari keterangan diatas terdapat indikasi bahwa kualitas pelayanan tidak tercapai diakibatkan oleh kinerja atau pelayanan yang diberikan oleh petugas *bellboy*. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode diskriptif yaitu menggambarkan permasalahan yang aktual dengan mencari, mengumpulkan, mencatat dan melakukan analisis berdasarkan teori relevan serta kesimpulan berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan.

Penelitian ini dilaksanakan di *Front Office Department* Hotel Golden View Batam, yang merupakan salah satu hotel bintang 4 di kota Batam dengan konsep bisnis dan relaksasi.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan kerakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang akan menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah karyawan *Front Office* yang ada di Hotel Golden View Batam sebanyak 16 orang dan 5 orang tamu.

Dalam penelitian ini, teknik menentukan sampel yang digunakan adalah metode *sampling purposive*. *Sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu yang diharapkan memiliki informasi yang akurat dalam penelitian.

Dengan populasi yang ada, diambil sampel sebanyak 8 karyawan *front office* dan 5 tamu selaku responden, dimana 2 orang karyawan *front office* dan 5 orang tamu selaku responden diwawancarai untuk mendapatkan data- data yang berhubungan dengan rumusan masalah.

Definisi operasional dan pengukuran variabel ini merupakan pengertian-pengertian dalam peneliti memperoleh data-data. Dalam penelitian ini terdapat variabel-variabel yang dapat membantu dalam menganalisa untuk memecahkan masalah, antara lain :

1. Kinerja *Bellboy* merupakan variabel bebas (*independent variabel*) yaitu variabel X, dimana kinerja *bellboy* adalah hasil pembahasan yang dilakukan dalam penelitian ini yang bisa dilihat dari faktor- faktor seperti :Kemampuan Kerja yaitu kesanggupan seseorang untuk melakukan atau mengerjakan sesuatu yang diikuti oleh suatu tindakan. Disiplin Kerja yaitu suatu peraturan yang dibuat oleh manajemen yang harus dipatuhi dan ditati oleh seluruh karyawan hotel tanpa terkecuali. Tanggung Jawab Kerja yaitu kewajiban seorang karyawan hotel yang harus dilakukan untuk melaksanakan tugas yang telah dilimpahkan kepadanya. Kerjasama Karyawan yaitu usaha bersama antara dua karyawan hotel atau lebih, atau antar departemen hotel untuk mencapai tujuan yang sama dan dengan hasil yang lebih baik.
2. Kualitas Pelayanan merupakan variabel terikat (*dependent variabel*)

yaitu variabel Y. Kualitas pelayanan adalah segala kegiatan atau tindakan yang dilakukan oleh manajemen atau Wawancara yaitu pengumpulan data yang diperoleh dengan mengadakan tanya jawab mengenai hal-hal yang berhubungan dengan permasalahan kepada beberapa informan secara lisan. Beberapa informan tersebut adalah Made Raju selaku *Front Office Manager*, Yos selaku *Reception*, Windy selaku *Reception*, Rinald selaku *Reception*, Mario selaku *Bellboy Captain*, Horat selaku *Bellboy*, sedangkan Ronald dan Emma selaku *Front Office Supervisor* menggunakan metode wawancara mendalam (*Indepth Interview*)

Observasi yaitu mengadakan pengamatan langsung terhadap obyek penelitian dan menyusun secara sistematis apa yang diamati untuk memperoleh data di Hotel Golden View Batam. Kegiatan ini dilakukan pada tanggal 29 Maret 2010 sampai 1 Agustus 2010 untuk mengamati kinerja *bellboy* dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam pengolahan data penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif non statistik yaitu metode pengolahan data dimana data-data yang diperoleh, digambarkan, diuraikan dan dianalisa tanpa perhitungan secara statistik. Pada bagian ini, untuk menjawab persoalan dalam rumusan masalah, peneliti mengumpulkan data-data yang diperlukan melalui wawancara mendalam setelah itu tanggapan yang didapatkan dianalisa.

karyawan hotel dengan tujuan untuk memenuhi harapan dan keinginan tamu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hotel Golden View Batam merupakan hotel berbintang empat yang terdiri dari satu gedung yang berlantai 10 dengan 215 kamar yang berada mulai dari lantai 3 sampai dengan lantai 10. Lantai 1 terdiri dari *lobby*, *shopping arcade*, *function room*, *restaurant*, *massage and fitness center* dan fasilitas lainnya. Lantai 2 terdiri dari *function room* dan *beer garden* sementara lantai 10 terdapat *function room* yang berkapasitas 1.500 orang.

Struktur organisasi di *front office* tergantung besar kecilnya suatu hotel, semakin besar hotel, semakin banyak juga seksi atau bagian-bagian yang ada di *front office* karena semakin besar hotel semakin banyak tugas yang harus dilakukan sehingga membutuhkan lebih banyak tenaga untuk mengerjakannya, begitupun sebaliknya semakin kecil hotel semakin sedikit bagian-bagian yang ada di suatu departemen seperti *front office* departemen. Sistem kerja di Hotel Golden View Batam adalah 6 hari kerja dan 1 hari libur. Karyawan *front office* di Golden View Batam ada 16 orang dan data karyawan dapat dilihat dalam tabel di bawah ini :

Front Office Manager, tugas pokok dari manajer kantor depan (*front office*) adalah mengarahkan dan mengawasi seluruh bawahan secara langsung dan menjamin bahwa operasional sehari-hari di *front office* berjalan lancar.

Night Manager, tugas pokok seorang *night manager* adalah bertanggung jawab

atas keseluruhan operasional hotel pada malam hari.

Supervisor adalah mengawasi, mengontrol dan memberikan petunjuk terhadap pekerjaan karyawan *front office*. seorang *bell captain* adalah mengawasi dan mengkoordinir pekerjaan sehari-hari *bellboy* sesuai dengan standar hotel.

Bellboy adalah membantu mengangkut barang bawaan tamu pada saat *check in* dan *check out* maupun pada saat pindah kamar dan penitipan barang.

Untuk memenuhi harapan tamu dalam pelayanannya, seorang *bellboy* tidak lupa harus memperhatikan penampilan dirinya terlebih dahulu, agar dalam melaksanakan pekerjaannya tidak mengalami kendala dan agar memberikan kesan yang positif terhadap tamu hotel yang datang.

Kinerja *Bellboy* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Bagi hotel pada saat tamu datang, menginap maupun saat keberangkatan merupakan momen yang sangat penting untuk membentuk citra yang baik tentang hotel itu sendiri. Oleh karena demikian pentingnya, semua petugas di hotel dilibatkan untuk menangani proses tersebut. Demikian juga petugas *bellboy* harus dalam keadaan siap untuk menyambut, melayani tamu serta membantu membawakan barang bawaan tamu dalam kaitannya dengan ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya.

Implikasi Hasil Penelitian

Dari pembahasan diatas dapat diketahui bahwa unsur-unsur yang meliputi kemampuan kerja, disiplin kerja, tanggung jawab kerja dan kerjasama antar karyawan

memiliki pengaruh atau berdampak pada kinerja *bellboy* yang dihasilkan. Sehingga melihat hasil pembahasan yang sudah dibahas sebelumnya dapat disimpulkan bahwa jika semua unsur-unsur tersebut bisa dipenuhi dengan maksimal oleh petugas *bellboy* maka kualitas pelayanan di Hotel Golden View Batam akan meningkat sehingga secara tidak langsung kepuasan tamu tentu saja akan tercapai. Dimana temuan ini sesuai dengan teori yang sudah ada.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kemampuan kerja *bellboy* menurut tanggapan *supervisor* selaku atasan yang menilai kinerja *bellboy* adalah baik 2 responden (100%). Sedangkan tanggapan tamu selaku penerima kinerja mengenai kemampuan kerja *bellboy* adalah baik 3 responden (60%) dan cukup baik 2 responden (40%). Disiplin kerja *bellboy* menurut tanggapan *supervisor* selaku atasan yang menilai kinerja *bellboy* adalah cukup baik 2 responden (100%). Sedangkan tanggapan tamu selaku penerima kinerja mengenai disiplin kerja *bellboy* adalah baik 4 responden (80%) dan cukup baik 1 responden (20%). Tanggung jawab kerja *bellboy* menurut tanggapan *supervisor* selaku atasan yang menilai kinerja *bellboy* adalah baik 2 responden (100%).

Saran

Petugas *bellboy* harus menguasai informasi mengenai hotel dan sekitarnya. Petugas *bellboy* harus selalu menjaga penampilan selama jam kerjanya. Petugas *bellboy* harus berkoordinasi dengan petugas

bellboy lainnya untuk selalu *stand by* di area tempat kerjanya agar pelayanan yang diberikan optimal. Petugas *bellboy* harus selalu menjaga kekompakan dengan karyawan lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Aan Surachlan Dimiyati, 1989 : *Pengetahuan Dasar Perhotelan*, Jakarta : PT. Daviragnan.
- Agustinus Darsono, 1995 : *Tata Graha Hotel (Housekeeping)*, Jakarta : Gramedia Widiasarana.
- Agus Sambodo & Bagiyono, 2006 : *Dasar-Dasar Kantor Depan*, Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Bagiyono, 1997 : *Menjadi Bellboy Profesional di Hotel Berbintang*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Bagiyono, S.pd. 2006 : *Teori dan Praktik Hotel Front Office*, Bandung : ALFABETA CV.
- Gamal Suwanto, S.H. 1997 : *Dasar-Dasar Pariwisata*, Andi Publishing.
- Kodhyat dan Ramaini, 1992 : *Kamus Pariwisata dan Perhotelan*, Jakarta : PT. Gunung Agung.
- Richard Sihite, 2000 : *Housekeeping (Tata Graha)*, Surabaya : Penerbit SIC.
- Sugiarto, Endar, 2004 : *Operasional Kantor Depan Hotel (Hotel Front Office Operational)*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Tarmoezi, Trizno dan Helling Manurung, 2000 : *Profesional Hotel Front Liner (Hotel Front Office)*, Jakarta : Kesaint Blanc.