

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

Oleh

**Sunyoto dan C.J. P. Manopo**

(Dosen pada Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta)

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kinerja *bellboy* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Golden View Batam. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data: observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Teknik analisis data dengan metode kualitatif disajikan secara deskriptif.

*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%), terhadap disiplin kerja *bellboy* adalah cukup baik (2 responden 100%), terhadap tanggung jawab kerja *bellboy* adalah baik (2 responden 100%), dan terhadap kerjasama antar karyawan adalah baik (2 responden 100%). Hasil tanggapan tamu melalui wawancara sebanyak 5 responden adalah: tanggapan tamu terhadap kemampuan kerja *bellboy* adalah baik (3 responden 60%), cukup baik (2 responden 40%), terhadap disiplin kerja *bellboy* adalah baik (4 responden 80%), cukup baik (1 responden 20%), terhadap tanggung jawab kerja *bellboy* adalah baik (3 responden 60%), cukup baik (1 responden 20%), tidak baik (1 responden 20%), dan 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

### Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia pariwisata Indonesia dalam beberapa tahun terakhir berkembang dengan pesat, seiring dengan ditemukannya objek wisata baru. Pariwisata merupakan salah satu sumber devisa negara, oleh

sebab itu pemerintah berusaha mengembangkan sektor pariwisata. Hal ini terbukti dengan dibangunnya hotel 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 sebaik-baiknya.

Dalam operasionalnya 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 jumlah tamu yang menginap mengalami peningkatan. Oleh karena itu kinerja *bellboy* sangat menunjang kemajuan suatu hotel. Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam dunia perhotelan. Dengan semakin banyaknya hotel yang berdiri dan persaingan yang cukup tinggi, maka kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor untuk membedakan diri dari hotel lainnya. Kualitas yang baik akan menarik tamu datang.

Kualitas kinerja *bellboy* dipengaruhi oleh beberapa faktor: (1) kemampuan kerja, (2) disiplin kerja, (3) tanggung jawab kerja, (4) kerjasama antar karyawan. Dalam penelitian ini, penulis mengambil judul "Kinerja *Bellboy* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Hotel Golden View Batam". Dengan pelayanan maksimal yang diberikan *bellboy* mulai pada saat kedatangan sampai keberangkatan, kesan baik dan kepuasan yang diterima tamu akan mempengaruhi meningkatnya jumlah tamu yang menginap. Kinerja dalam pelayanan yang maksimal terhadap tamu meliputi kemampuan kerja, disiplin kerja, tanggung jawab kerja dan kerjasama antar karyawan hotel.

## **Perumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kemampuan kerja *bellboy* dalam memberikan pelayanan kepada tamu untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Golden View Batam?
2. Bagaimana disiplin kerja *bellboy* dalam memberikan pelayanan kepada tamu untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Golden View Batam?
3. Bagaimana tanggung jawab kerja *bellboy* dalam memberikan pelayanan kepada tamu untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Golden View Batam?
4. Bagaimana kerjasama *bellboy* dengan karyawan lain dalam memberikan pelayanan kepada tamu untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Golden View Batam?

## **Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan kemampuan kerja *bellboy* dalam memberikan pelayanan kepada tamu untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Golden View Batam.
2. Untuk mendeskripsikan disiplin kerja *bellboy* dalam memberikan pelayanan kepada tamu untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Golden View Batam.
3. Untuk mendeskripsikan tanggung jawab kerja *bellboy* dalam memberikan pelayanan kepada tamu untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Golden View Batam.
4. Untuk mendeskripsikan kerjasama *bellboy* dengan karyawan lain dalam memberikan pelayanan kepada tamu

untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Golden View Batam.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pengertian Pariwisata

Pada hakekatnya berpariwisata adalah suatu proses bepergian sementara dari seseorang atau lebih menuju tempat lain di luar tempat tinggalnya. Dorongan bepergian adalah karena berbagai kepentingan, baik karena kepentingan ekonomi, sosial, budaya, politik, agama, kesehatan, maupun kepentingan lain seperti karena sekedar ingin tahu, menambah pengalaman ataupun untuk belajar (G. Suwanto, 1997: 3), sedangkan menurut ketentuan MPRS No. 1.1 – 11 tahun 1960 pariwisata adalah suatu cara untuk memenuhi kebutuhan manusia dalam memberi hiburan rohani dan jasmani setelah beberapa waktu bekerja serta mempunyai modal untuk melihat-lihat daerah atau negara lain.

### Pengertian Hotel

Hotel merupakan bagian dari usaha pariwisata dan dapat dikatakan sebagai suatu usaha akomodasi yang dikomersialkan dengan menyediakan fasilitas: kamar tamu, makanan dan minuman, olahraga dan fasilitas lainnya yang disediakan untuk umum (Agustinus Darsono, 1995: 3).

Menurut SK. MENPARPOSTEL No. KM 37/PW.340/MPPT 1986, Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh ruangan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa umum yang dikelola secara komersial (Aan Surachlan Dimiyati, 1989: 30).

Dari pengertian di atas dapat dikatakan bahwa hotel adalah suatu perusahaan yang bergerak di bidang akomodasi dan jasa pelayanan penginapan berikut fasilitas makan dan minum serta fasilitas lainnya seperti: *fitness center, swimming pool*, pelayanan pencucian pakaian atau binatu yang dikelola secara komersial dan untuk umum.

### Pengertian Front Office Department

*Front Office Department* yaitu bagian hotel yang bertugas dan bertanggung jawab dalam mengurus penjualan kamar hotel berdasarkan cara yang sistematis melalui reservasi hingga penyerahan kamar kepada tamu hotel dan memberikan informasi kepada tamu selama menginap di hotel (Trizno Tarmoezi dan Helling Manurung, 2000: 18), sedangkan menurut Richard Sihite (2000: 8) *Front Office Department* yaitu bagian hotel yang bertugas dan bertanggung jawab dalam penjualan kamar hotel baik melalui pemesanan (*reservation*) maupun tanpa pemesanan, dilanjutkan dengan pendaftaran (*registration*).

### Pengertian Uniform Service

Departemen kantor depan (*front office department*) di suatu hotel pada umumnya memiliki lima seksi. Kelima seksi tersebut adalah: pemesanan kamar (*reservation*), penerimaan tamu (*reception*), informasi (*information*), operator telepon (*telephone operator*), dan pelayanan barang (*uniform service*).

J. Vallen Jerome dalam bukunya yang berjudul *Check in Check out* (1980: 54) menyatakan: "*the uniform service are an integral part of the registration and assignment process.*" lebih jauh lagi, S. Medlik dalam bukunya *The Business of Hotels* (1980: 40)

mengemukakan: *Servicing arrivals and departure are the most common Uniformed Services. The meeting and greeting of arriving guest, their luggage and parking of the cars are the first responsibilities which extend from the hotel entrance and car park to the hotel bedrooms. On departure, guest, luggage and transportation are again primary responsibilities.*

Tugas dan tanggung jawab seksi pelayanan barang adalah:

1. Menangani barang bawaan tamu pada saat *check in*, *check out* dan pindah kamar.
2. Menangani surat dan kunci kamar.
3. Menangani pesan dan pemanggilan tamu (*message & paging*).
4. Menangani transportasi.
5. Memberikan informasi.
6. Menangani suruhan.

(Bagiyono, 1997: 1-2)

Berikut adalah struktur organisasi seksi pelayanan barang di hotel besar:

- a. *Concierge/Chief Concierge*  
Pimpinan tertinggi di seksi pelayanan barang.
- b. *Assistant Concierge/Assistant Chief Concierge*  
Wakil pimpinan seksi pelayanan barang.
- c. *Bell Captain/Head Porter*  
Pengawasan seksi pelayanan barang yang membawahi *bellboy*, *doorman*, *pageboy*, *courier*, dan seterusnya.
- d. *Bellboy/Porter/Service Clerk/Bellhop*  
Petugas yang menangani barang bawaan tamu.
- e. *Doorman/Linkman*  
Petugas di pintu masuk utama yang membukakan dan menutupkan pintu mobil untuk tamu.
- f. *Elevator Operator/Lift attendant/Liftman*

Petugas yang bertanggung jawab mengoperasikan *lift* untuk tamu.

- g. *Pageboy*  
Petugas yang menyampaikan panggilan untuk tamu di area hotel.
- h. *Messenger*  
Petugas yang menangani penyampaian pesan, baik untuk tamu maupun untuk hotel.
- i. *Courier*  
Petugas yang mengantar surat atau pesan ke luar hotel.
- j. *Enquiry Clerk*  
Petugas yang memberikan informasi kepada tamu.
- k. *Cloackroom Attendant*  
Petugas yang menangani penitipan sementara atas barang bawaan tamu. (Bagiyono, 1997: 3-4)

### **Pengertian Bellboy**

*Bellboy* adalah petugas hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab membantu mengangkut barang bawaan tamu pada saat *check-in* maupun *check-out* ke dan dari kamar hotel (Endar Sugiarto, 1997: 48), sedangkan menurut Richard Sihite (2000: 182) *bellboy* adalah pegawai hotel yang berfungsi untuk mengurus atau mengangkat barang tamu dari dan ke kamar, sejak tiba hingga tamu tersebut kembali (pulang).

### **Tugas Bellboy**

1. Menyambut dan mengucapkan selamat datang kepada tamu yang baru datang dan mengantar ke bagian resepsion bila tidak ada *guest relations officer* yang mengantarkan tamu ke kamar.
2. Membawakan tas tamu dengan efisien dan cepat ke dan dari kamar.
3. Menyimpan tas tamu bila tamu ingin menitipkan di *Bell Captain Counter*.

4. Memasukkan koran yang diperlukan tamu ke kamar.
  5. Memasang acara kegiatan hari itu pada *sign board* (papan pengumuman) di *lobby* hotel.
  6. Mengirimkan surat atau pesan yang mendesak ke kamar tamu.
  7. Menjelaskan kepada tamu semua fasilitas dan produk hotel pada saat mengantar tamu ke kamar.
  8. Memindahkan barang bawaan tamu bila tamu pindah kamar.
- (Endar Sugiarto, 1997: 48)

### **Tanggung Jawab Bellboy**

1. Bertanggung jawab terhadap tamu  
Memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu pada saat membawakan barang bawa ke dan dari kamar.
2. Bertanggung jawab terhadap departemen lain  
Menjalin kerjasama dalam melaksanakan tugas dalam hal:
  - a. Komunikasi yang cepat antar seksi pelayanan.
  - b. Kebersamaan dalam mengatasi permasalahan di lingkungan.
  - c. Koordinasi antar bagian untuk kesempurnaan pelayanan.
3. Bertanggung jawab terhadap pimpinan  
*Bellboy* harus memberi pertanggungjawaban kepada pimpinan tentang tugas yang dilaksanakan serta kendala yang mungkin terjadi baik menyangkut peralatan maupun bahan-bahan yang digunakan. (Endar Sugiarto, 1997: 48)

### **Prosedur Kerja Bellboy**

1. Prosedur *Check In*
  - a. Membuka dan menutup pintu mobil.

- b. Menyapa, menyambut, dan menawarkan bantuan kepada tamu.
  - c. Mengeluarkan barang.
  - d. Menempatkan barang.
  - e. Menuju ke lobi.
  - f. Menunggu tamu yang sedang melakukan registrasi.
  - g. Menerima kartu tamu (*guest card*).
  - h. Meminta kunci kamar.
  - i. Menerima *bellboy errand card* yang sudah dicap.
  - j. Masuk ke dalam *lift*.
  - k. Operator *lift* menyapa dan menyambut tamu.
  - l. Menanyakan nomor lantai.
  - m. Mempersilahkan tamu masuk ke dalam *lift* terlebih dahulu.
  - n. Operator dan *bellboy* masuk ke dalam *lift*.
  - o. Jika sudah sampai pada lantai yang diinginkan persilahkan tamu untuk keluar *lift* terlebih dahulu.
  - p. Menunjukkan arah.
  - q. Mengetuk pintu.
  - r. Masuk ke dalam kamar.
  - s. Menjelaskan fasilitas kamar.
  - t. Meletakkan kartu tamu (*guest card*) dan kunci kamar di meja.
  - u. Meninggalkan tamu.
  - v. Pencatatan.
- (Bagiyono, 1997: 24-30)

### **2. Prosedur *Check Out***

- a. Informasi mengenai permintaan penjemputan tamu  
*Bell Captain* akan memperoleh informasi tersebut dari: *Expected departure list*, Resepsionis, *Front office cashier*, Tamu.
- b. Informasi yang diperlukan  
Jika *concierge* atau *bell captain* menerima telepon dari tamu yang *check out*, perlu menanyakan kepada tamu: jumlah dan jenis

- barang, waktu pengambilan barang, transportasi.
- c. Sebelum mengambil barang dari kamar
  - d. Mengambil barang dari kamar  
Yang harus dilakukan adalah: mengeluarkan barang, mematikan semua lampu.
  - e. Membawa barang-barang ke lobi
  - f. Menempatkan barang ke lobi
  - g. Menempelkan stiker hotel pada barang tamu
  - h. Menggantungkan kartu barang (*luggage tag*)
  - i. Pencatatan
    - 1) Mengisi semua informasi pada *bellboy errand card*
    - 2) Menulis *Key Ok*
    - 3) Menyerahkan *bellboy errand card* kepada kasir
    - 4) Mengembalikan kunci kamar dan *bellboy errand card*
    - 5) Menempatkan barang
    - 6) Mintalah pada tamu untuk memeriksa barangnya
    - 7) Mengucapkan kata selamat tinggal
- (Bagyono, 1997: 34-41)
3. Prosedur Pindah Kamar (*Room Change*)
    - a. Pemberitahuan perpindahan kamar
    - b. Pemberian kunci kamar baru
    - c. Meminta *bellboy errand card*
    - d. Melapor kepada *roomboy/maid*
    - e. Memasuki kamar
    - f. Menangani barang yang sudah dibungkus (*pack luggage*)
      - 1) Mengecek penempatan barang
      - 2) Pemeriksaan barang
      - 3) Memindahkan barang
      - 4) Menempatkan barang di kamar yang baru
      - 5) Pencatatan

- 6) Menandatangani *room change notice*
  - g. Menangani barang yang belum dibungkus (*unpacked luggage*)
    - 1) Kewenangan membungkus
    - 2) Saksi (*witness*)
    - 3) Pencatatan
    - 4) Menandatangani *room change notice*
    - 5) Penyerahan kunci kamar
    - 6) Penyerahan *bellboy errand card*
- (Bagiyono, 1997: 46-49)

### Pengertian Kinerja

Kinerja adalah penampilan hasil karya seseorang baik dalam hal kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi. Deskripsi kinerja menyangkut tiga komponen penting yaitu tujuan, ukuran dan penilaian.

Penentuan tujuan dari setiap unit organisasi merupakan strategi untuk meningkatkan kinerja. Tujuan ini akan memberikan arah dan mempengaruhi bagaimana seharusnya perilaku kerja yang diharapkan organisasi terhadap setiap personel. Walaupun demikian penentuan saja tidak cukup, sebab itu dibutuhkan ukuran apakah seorang personel telah mencapai kinerja yang diharapkan. Untuk itu ukuran kuantitatif dan kualitatif standar kinerja untuk setiap tugas dan jabatan personel memegang peranan penting. Aspek ketiga dari definisi kinerja adalah penilaian/pengukuran. Pengukuran kinerja secara reguler yang dikaitkan dengan proses pencapaian tujuan kinerja setiap personel. ([Http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/27913/4/Chapter%20II.pdf](http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/27913/4/Chapter%20II.pdf))  
Diakses Tanggal 7 Agustus 2011.

Kualitas kinerja *bellboy* dipengaruhi beberapa faktor seperti kemampuan

kerja, disiplin kerja, tanggung jawab kerja dan kerjasama antar karyawan.

#### 1. Pengertian Kemampuan Kerja

Menurut Chaplin (1997, p.34) *ability* (kemampuan, kecakapan, ketangkasan, bakat, kesanggupan) merupakan tenaga (daya kekuatan) untuk melakukan suatu perbuatan. "Kemampuan bisa merupakan kesanggupan bawaan dari lahir, atau merupakan hasil latihan atau praktek". (robbins, 2000, p.46).

Dari pengertian-pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kemampuan adalah kecakapan atau potensi menguasai suatu keahlian yang merupakan bawaan sejak lahir atau merupakan hasil latihan atau praktek dan digunakan untuk mengerjakan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya. (<http://digilib.petra.ac.id/viewer.php?page=1&submit.x=0&submit.y=0&qual=high&fname=/jinkpe/s1/eman/2008/jiunkpe-ns-s1-2008-31403361-9052-hanurda-chapter2.pdf>) Diakses Tanggal 8 Agustus 2011.

#### 2. Pengertian Disiplin Kerja

Pengertian disiplin kerja menurut pendapat Alex S. Nitisemito (1984: 199) kedisiplinan adalah sikap tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari perusahaan baik tertulis maupun tidak tertulis. Menurut pendapat T. Hani Handoko (1994: 208) disiplin adalah kegiatan manajemen menjalankan standar operasional.

Dari pendapat beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja adalah suatu usaha dari manajemen organisasi perusahaan untuk menerapkan atau menjalankan peraturan ataupun ketentuan yang harus dipatuhi oleh setiap karyawan tanpa terkecuali. (<http://jurnal->

[sdm.blogspot.com/2009/05/disiplin-kerja-karyawan.html](http://sdm.blogspot.com/2009/05/disiplin-kerja-karyawan.html)) Diakses Tanggal 8 Agustus 2011.

#### 3. Pengertian Tanggung Jawab Kerja

Tanggung jawab adalah perasaan menjadi pimpinan bagi diri sendiri, tidak selalu harus mengecek ulang semua keputusan yang diambil, ketika karyawan mendapat suatu pekerjaan, karyawan yang bersangkutan mengetahui bahwa itu adalah pekerjaannya. (Toulson & Smith, 1994: 457).

Tanggung jawab adalah kewajiban seseorang untuk melaksanakan fungsi yang ditugaskan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan pengarahan yang diterima (Flippo, 1996: 103) atau tingkatan sejauh mana anggota organisasi bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang dibebankan (Cherrington, 1996: 560).

#### 4. Pengertian Kerjasama Karyawan

Kerjasama dimaksudkan sebagai suatu usaha bersama antara orang perorangan atau kelompok manusia untuk mencapai satu atau tujuan bersama (Soekanto, 1990). Kerjasama (*cooperation*) adalah suatu usaha atau bekerja untuk mencapai suatu hasil (Baron & Byane, 2000). Kerjasama adalah adanya keterlibatan secara pribadi di antara kedua belah pihak demi tercapainya penyelesaian masalah yang dihadapi secara optimal (Sunarto, 2000).

Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kerjasama adalah suatu usaha bersama antara orang perorangan atau kelompok di antara kedua belah pihak manusia untuk tujuan bersama dan mendapatkan hasil yang lebih cepat dan lebih baik.

[http://www.gunadarma.ac.id/library/articles/graduate/psychology/2006/Artikel\\_105000062.pdf](http://www.gunadarma.ac.id/library/articles/graduate/psychology/2006/Artikel_105000062.pdf)

Diakses

Tanggal 8 Agustus 2011.

### Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas didefinisikan sebagai berikut oleh para ahli (Suardi, 2003, pp. 2-3).

1. Philip B. Crosby  
Berpandangan bahwa kualitas merupakan kesesuaian terhadap persyaratan.
2. W. Edwards Deming  
Berpandangan bahwa kualitas berarti pemecahan masalah untuk mencapai penyempurnaan terus menerus.
3. Joseph M. Juran  
Berpandangan bahwa kualitas berarti kesesuaian dengan penggunaan.
4. K. Ishikawa  
Berpandangan bahwa kualitas berarti kepuasan pelanggan.  
[http://digilib.petra.ac.id/viewer.php?page=1&submit.x=0&submit.y=0&qual=high&fname=/jiunkpe/s1/tmi/2007/jiunkpe-ns-s1-2007-25403096-8973-dwipa\\_kharisma\\_chapter2.pdf](http://digilib.petra.ac.id/viewer.php?page=1&submit.x=0&submit.y=0&qual=high&fname=/jiunkpe/s1/tmi/2007/jiunkpe-ns-s1-2007-25403096-8973-dwipa_kharisma_chapter2.pdf)  
Diakses Tanggal 7 Agustus 2011.

### Pengertian Pelayanan

Dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu

menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Kep. MenPan No 81/93 menyatakan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah pusat/daerah, BUMN/BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.  
<http://www.damandiri.or.id/file/nurhasyimadunaibab2.pdf> Diakses Tanggal 7 Agustus 2011.

### Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa yang disampaikan oleh pemilik jasa berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut pelayanan suatu perusahaan.

<http://skripsimanajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html> Diakses Tanggal 7 Agustus 2011.

### Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

## METODOLOGI PENELITIAN

### Jenis Penelitian

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

### Populasi dan Sampel

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

Teknik penentuan sampel adalah metode *sampling purposive* 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, di mana 2 orang karyawan *front office* dan 5 orang tamu selaku responden diwawancarai untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan rumusan masalah.

### Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Dalam penelitian ini terdapat variabel yang membantu analisa pemecahan masalah, antara lain:

1. Kinerja *Bellboy* merupakan variabel bebas (*independent variabel*) yaitu variabel X, di mana kinerja *bellboy* bisa dilihat dari faktor seperti:
  - a. Kemampuan Kerja.

- b. Disiplin Kerja.
  - c. Tanggung Jawab Kerja.
  - d. Kerjasama Karyawan.
2. Kualitas Pelayanan merupakan variabel terikat (*dependent variabel*) yaitu variabel Y.

### Teknik Pengumpulan Data

- a. Wawancara (*Interview*)  
Yaitu pengumpulan data yang diperoleh dengan mengadakan tanya jawab 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*, Hormat selaku *Bellboy*, sedangkan Ronald dan Emma selaku *Front Office Supervisor* menggunakan metode wawancara mendalam (*Indepth Interview*).
- b. Observasi  
Yaitu mengadakan pengamatan langsung terhadap obyek penelitian dan menyusun secara sistematis.
- c. Dokumentasi  
Yaitu cara yang digunakan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan berupa gambar, *luggage tag*, *baggage claim check* yang dibutuhkan dalam penelitian.
- d. Studi Pustaka  
Yaitu pengumpulan data yang menggunakan studi kepustakaan dengan menggunakan buku perpustakaan.

### Sumber Data

Sumber dalam penelitian ini adalah:

- a. Data Primer  
Adalah data yang didapat dari sumber pertama.
- b. Data Sekunder

Adalah data yang sudah ada yang diperoleh dari pihak lain.

### **Teknik Analisa Data**

Dalam pengolahan data penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif non statistik yaitu metode pengolahan data di mana data yang diperoleh, digambarkan, diuraikan dan dianalisa tanpa perhitungan secara statistik.

### **HASIL PENELITIAN**

#### **Fasilitas Hotel Golden View Batam**

##### **a. Fasilitas Kamar**

Hotel Golden View Batam mempunyai fasilitas kamar berjumlah 215 kamar yang terdiri dari:

1. *Grand Suite Room*: 1 kamar, harga/kamar Rp. 6.500.000,- /nett.
2. *Family Room*: 10 kamar, harga/kamar Rp. 1.050.000,- /nett.
3. *Suite Room*: 6 kamar, harga/kamar Rp. 1.200.000,-/nett.
4. *Deluxe Room*: 100 kamar
5. *Superior Room*: 98 kamar (Wawancara dengan Rinald, 28 Juli 2011).

Standar fasilitas kamar yang tersedia di Hotel Golden View Batam adalah: *bathtub and shower, hot and cold water, air conditioning, television, mini bar, hair dryer, guest amenities, refrigerator, IDD telephone, directory of service, water boiler, jacuzzi (Deluxe, Suite, Family)*

##### **b. Fasilitas Banquet**

Hotel Golden View Batam memiliki beberapa fasilitas ruangan *function* yaitu: *Cendrawasih Room (10<sup>th</sup> Floor)*, *Nuri Room (3<sup>rd</sup> Floor)*, *Kasuari Room (2<sup>nd</sup> Floor)*, *Merak Room (2<sup>nd</sup> Floor)*, *Camar Room (1<sup>st</sup> Floor)*, *Punai Room (1<sup>st</sup> Floor)*, *Merpati Room (1<sup>st</sup> Floor)*

##### **c. Cuppa Cafe Restaurant**

##### **d. Business Centre**

- e. *Room Service*
- f. *Murray Lobby Bar*
- g. *Swimming Pool*
- h. *Fitness Centre*
- i. *Bicycle Rent*
- j. *Go Cart Facilities*
- k. *Football Field*
- l. *Volley Ball Field*
- m. *Paintball*
- n. *Flying Fox*
- o. *Billiard Centre*
- p. *Shopping Arcade*
- q. *Massage Centre dan Steam Sauna*
- r. *Table Tennis*
- s. *Children Playground*
- t. *Rajawali Beer Garden*
- u. *Car Park and 24 Hour Security*
- v. *Free Shuttle Bus Service*
- w. *Internet Corner*

#### **Departemen Hotel Golden View Batam**

##### **a. Front Office Department**

Bertanggung jawab dalam penjualan kamar. Sedangkan seksi yang ada yaitu: *Reception Section, Telephone Operator, Concierge Section, Front Office Cashier* (Wawancara dengan Yos, 29 Juli 2011).

##### **b. Housekeeping Department**

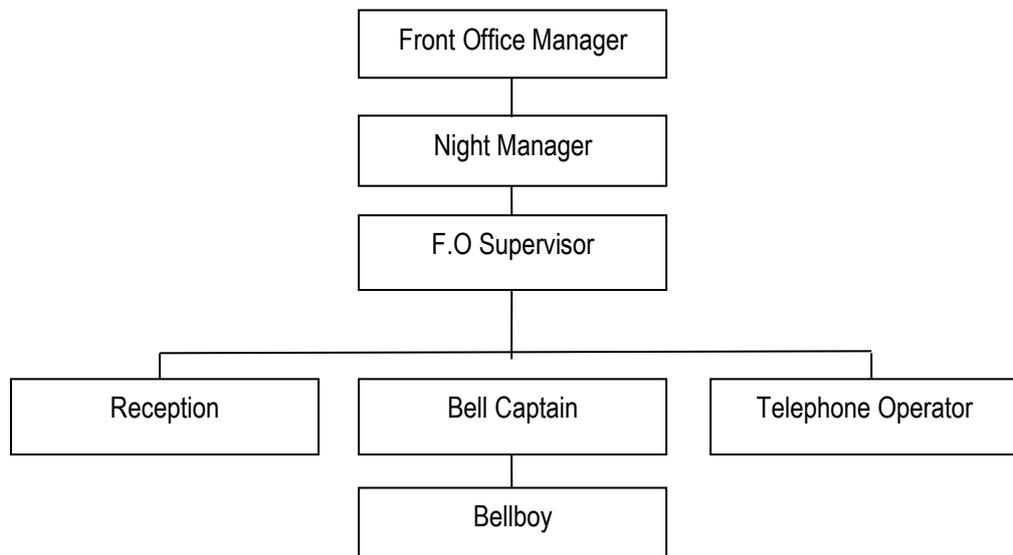
Bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian dan kenyamanan area hotel. Departemen ini membawahi seksi-seksi: *Public Area, Room Section, Laundry*.

##### **c. Food and Beverage Department**

Bertanggung jawab dalam mengurus persediaan fasilitas makanan dan minuman yang dibutuhkan tamu hotel. Terdiri dari:

1. *Food and Beverage Product* bertugas menyiapkan semua pesanan *outlet Food and Beverage Service*.

2. *Food and Beverage Service* bertugas melayani pesanan makan dan minum tamu.
- d. *Sales and Marketing Department*  
Bertugas mempromosikan produk hotel. Departemen ini membawahi seksi: *Sales, Art, Online Reservation*.
- e. *Accounting Department*  
Bertanggung jawab terhadap operasional keuangan hotel. Departemen ini dibagi menjadi: *Income Audit, General Ledger, General Cashier, Purchasing, Store*.
- a. *Engineering and Maintenance Department*  
Bertanggung jawab terhadap perawatan perlengkapan hotel.
- b. *Human Resources Department*  
Bertugas merencanakan Sumber Daya Manusia (SDM), penilaian prestasi kerja, penerimaan dan karyawan, serta pemeliharaan keselamatan kerja.
- c. *Security Department*  
Bertugas menjaga keamanan dan ketertiban lingkungan hotel.
- d. *Recreation Department*  
Bertugas memelihara fasilitas hotel.



(Sumber : Front Office Hotel Golden View Batam, 2011)

**Gambar 2. Struktur Organisasi**

Struktur organisasi di *front office* tergantung besar kecilnya suatu hotel. Karyawan *front office* di Golden View Batam adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.Karyawan Front Office**

NO	JABATAN	JUMLAH
1	Front Office Manager	1
2	Night Manager	1
3	FO Supervisor	2
4	Reception	5
5	Telephone Operator	3
6	Bell Captain	1
7	Bellboy	3

(Sumber : Front Office Department, 2011)

Keterangan Tabel:

1. *Front Office Manager*

Bertanggung jawab mengarahkan dan mengawasi seluruh bawahan langsung dan menjamin bahwa operasional *front office* berjalan lancar.

2. *Night Manager*

Bertanggung jawab atas keseluruhan operasional hotel pada malam hari.

3. *Front Office Supervisor*

Bertanggung jawab mengawasi dan memberikan petunjuk pekerjaan karyawan *front office*.

4. *Bell Captain*

Bertanggung jawab mengawasi dan mengkoordinir pekerjaan *bellboy* sesuai standar hotel.

5. *Bellboy*

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

**Aturan Pelayanan Tamu *Individual (FIT) Check In***

Aturan pelayanan *individual check in* adalah:

1. *Bellboy* membuka pintu mobil dan menyapa tamu.
2. Menanyakan apakah tamu membawa barang.
3. Keluarkan barang bawaan tamu.
4. Konfirmasi kepada tamu mengenai jumlah barang dan beritahu tamu jika ada barang yang sudah rusak.
5. Tunjukkan tempat registrasi.
6. Pindahkan barang bawaan tamu ke dekat konter *bellboy* jika barang bawaan tamu banyak.
7. Gantungkan *luggage tag* pada setiap barang tamu dengan informasi jumlah barang dan tanggal kedatangan.

8. Jika barang yang dibawa tamu sedikit, langsung mengantar tamu ke bagian pendaftaran.

9. Setelah mendapatkan instruksi dari *reception*, *bellboy* mengantar tamu ke kamar.

10. Jika memungkinkan, *bellboy* mengantar langsung tamu menuju kamar.

11. Memberikan informasi kepada tamu saat di dalam *lift*.

12. Jika tidak memungkinkan, *bellboy* mengantar tamu sampai ke depan *lift* dan mengatakan bahwa barang bawaan tamu tersebut akan menyusul bersama *bellboy*.

13. Petugas membuka pintu dengan kunci sensor.

14. *Bellboy* meletakkan kunci di panel lampu agar listrik menyala.

15. Mempersilahkan tamu masuk terlebih dahulu dan meletakkan barang bawaan tamu di *luggage rack*.

16. Mengecek fasilitas kamar.

17. Menanyakan kepada tamu jika ada permintaan lain.

18. Sebelum keluar, *bellboy* mempersilahkan tamu untuk istirahat.

**Aturan Pelayanan Tamu *Individual (FIT) Check Out***

1. *Bellboy* mendapat informasi dari *reception* bahwa ada tamu yang akan *check out* atau mendapatkan informasi langsung dari tamu.

2. Menuju ke kamar dengan membawa *trolley*.

3. Sampai di depan kamar *bellboy* mengetuk pintu.

4. Menanyakan kepada tamu barang mana saja yang harus dibawa dengan *trolley*.

5. *Bellboy* meletakkan barang bawaan tamu ke *trolley* dan mengatakan pada tamu akan segera menyusul.

6. *Bellboy* mengecek jika ada barang tamu yang tertinggal.
7. Membawa barang ke lobi.
8. Barang tamu diletakkan di dekat konter *bellboy* sambil menunggu tamu menyelesaikan pembayaran.
9. Barang bawaan dimasukkan ke dalam bagasi mobil.
10. Tidak lupa mengucapkan salam perpisahan pada tamu.

#### **Aturan Pelayanan Tamu Rombongan (Group) Check In**

Semua tamu yang *check in* berharap barang bawaannya dapat ditangani tepat waktu dan ditangani secara benar dengan memperhatikan faktor keamanan. Penanganan barang bawaan tamu yang benar akan memberikan kesan yang baik bagi tamu. Menangani barang bawaan tamu rombongan (*group*) pada saat *check in* memerlukan perhatian dan tenaga ekstra keras. Untuk mengantisipasi agar penanganan barang tamu rombongan dapat ditangani dengan baik, perlu adanya kerja sama yang baik. Adapun aturan pelayanan tamu rombongan pada saat *check in* antara lain:

1. *Bellboy* mengeluarkan barang dari bus atau transportasi pembawa tamu.
2. Kemudian tempatkan barang tersebut ke tempat yang sudah ditentukan dan beri gantungan *luggage tag* pada setiap barang.
3. Jika memungkinkan, ikat barang bawaan tamu dalam satu lokasi agar aman menggunakan tali.
4. Kemudian *bellboy* menunggu *tour leader* membagikan kunci pada masing-masing tamu.
5. Setelah itu, *bellboy* mengambil *group rooming list* dan menulis nomor kamar pada *luggage tag* bekerja sama dengan *tour leader*.

6. Selanjutnya *bellboy* menyusun barang-barang sesuai urutan nomor kamar.
7. *Bellboy* menyusun barang ke *trolley* barang dan mengantar ke kamar. Barang yang belum sempat terangkat harus tetap terikat jadi satu.
8. Kemudian *bellboy* menuju tiap kamar, ketuk pintu 3 kali.
9. Jika tamu tidak berada di kamar, maka *bellboy* minta tolong *room attendant* untuk membukakan pintu.
10. Sapa dan beri salam kepada tamu, kemudian *bellboy* meminta tamu untuk mengidentifikasi barang mereka masing-masing.
11. Setelah barang diantar, *bellboy* memberi tanda pada catatan kecil barang yang sudah diantar.
12. Kemudian *bellboy* menyerahkan catatan daftar distribusi barang pada *bell captain* untuk diperiksa.

#### **Aturan Pelayanan Tamu Rombongan (Group) Check Out**

1. *Bellboy* mendapat pemberitahuan dari *reception* maupun *bell captain* tentang grup yang akan *check out*.
2. *Bellboy* pergi ke kamar membawa *trolley* dan *rooming list*.
3. Mengambil barang dari kamar dan menempatkan barang tersebut di atas *trolley*.
4. Semua barang yang sudah diambil dari kamar, dikumpulkan di area *lobby* atau dekat konter *bellboy* untuk diidentifikasi apakah sudah sesuai dengan jumlah pada saat *check in*.
5. Mengkonfirmasi jumlah barang yang sudah diidentifikasi pada *tour leader*.
6. Memasukkan barang bawaan tamu ke dalam kendaraan.  
Tugas *Concierge Section* atau *bellboy* pada saat tamu rombongan

*check out* adalah penanganan barang tamu dari kamar ke kendaraan yang disiapkan untuk rombongan tersebut. Pengambilan barang tamu ke kamar dilakukan apabila tamu sudah siap untuk *check out*, sehingga *bellboy* tidak perlu menunggu tamu yang sedang menata terlebih dahulu sehingga pekerjaan menjadi lebih mudah.

Pada situasi dan keadaan tertentu, jika jumlah rombongan sangat banyak, tugas *bellboy* pada saat *check out* hanya *stand by* mengawasi dari *lobby* dan dari lantai di mana rombongan itu menginap, mengantisipasi jika ada tamu yang membutuhkan pertolongan dalam mengangkat barang dengan menggunakan *trolley*. Hal ini sering dilakukan mengingat banyak tamu yang ingin membawa barang bawaan mereka sendiri. (Wawancara dengan Hormat, 2 Agustus 2011).

#### **Aturan Pelayanan Tamu VIP Check In**

*V.I.P. (Very Important Person)* adalah sebutan tamu yang memiliki jabatan atau kedudukan tinggi sehingga tamu tersebut perlu mendapatkan pelayanan khusus. Dalam aturan pelayanan tamu *VIP*, hanya ada beberapa perbedaan dengan penanganan tamu *individual check in*, antara lain:

1. *Bell captain* akan mendapat nomor kamar untuk tamu tersebut dan segera menyiapkan kamar dengan menghubungi pihak *room section*.
2. Terkadang kartu registrasi diantar oleh *front office manager* ke kamar dan melakukan proses *check in* di dalam kamar.
3. *Bell captain* ikut menyambut tamu. Sedangkan aturan pelayanan penanganan barangnya adalah:
  - a. Keluarkan barang bawaan dari kendaraan tamu.

- b. Konfirmasi kepada tamu jumlah barang bawaan tamu tersebut dan beritahu kan jika ada yang rusak.
- c. Pindahkan barang bawaan tamu ke dekat konter *bellboy* (jika barangnya banyak dan memerlukan *trolley*).
- d. Kemudian gantungkan *luggage tag* pada barang bawaan tamu dengan informasi jumlah barang dan tanggal kedatangan.
- e. Setelah tamu selesai registrasi, resepsionis akan memberi instruksi kepada *bellboy* untuk mengantarkan tamu ke kamar.
- f. Jika memungkinkan, *bellboy* bersama-sama dengan tamu pergi ke kamar.
- g. Jika tidak memungkinkan, *bellboy* menunjukan arah *lift* pada tamu dan mengatakan bahwa barang akan segera diantar.
- h. Sampai di depan kamar, petugas membuka pintu dengan kunci sensor.
- i. Petugas menaruh kunci di panel lampu agar listrik menyala.
- j. Mempersilahkan tamu masuk terlebih dahulu dan menaruh barang bawaan tamu ke *luggage rack*.
- k. Mengecek fasilitas kamar.
- l. Sebelum keluar *bellboy* mempersilahkan tamu untuk istirahat.

#### **Aturan Pelayanan Tamu VIP Check Out**

Begitu pun pada saat *check out*, terdapat perbedaan dalam aturan pelayanan tamu *VIP* seperti:

1. Terkadang *front office manager* mengantarkan langsung tamu dari kamar ke *lobby*.
2. *Bell captain* akan mengawasi dan membantu langsung pekerjaan *bellboy* pada saat proses *check out*.

Sedangkan aturan pelayanan barang bawaan tamu *VIP* antara lain:

- a. *Bellboy* mendapat informasi dari *reception* bahwa tamu akan *check out* atau mendapatkan informasi dari tamu sendiri yang menelepon ke konter *bellboy*.
- b. Menuju ke kamar dengan membawa *trolley*.
- c. Sampai di depan kamar tamu, *bellboy* mengetuk pintu.
- d. Menanyakan pada tamu barang mana saja yang akan di bawa atau dikeluarkan.
- e. *Bellboy* meletakkan barang bawaan ke *trolley* dan mengatakan akan menyusul.
- f. *Bellboy* mengecek jika ada barang tamu yang tertinggal.
- g. Membawa barang ke lobi.
- h. Sambil menunggu tamu menyelesaikan transaksi di konter resepsion, barang tamu diletakkan dekat konter *bellboy*.
- i. Setelah tamu selesai menyelesaikan transaksinya, barang bawaan di masukkan ke dalam kendaraan tamu jika tamu membawa kendaraan dan taksi hotel jika tamu memerlukan kendaraan.
- j. Tidak lupa memberikan salam perpisahan pada tamu.

#### **Aturan Pelayanan Saat Tamu Pindah Kamar (*Room Change*)**

Perpindahan kamar oleh tamu merupakan hal yang wajar, pihak hotel harus melayani tamu yang ingin pindah kamar. Sedangkan penanganannya adalah sebagai berikut:

1. *Bellboy* meminta kunci kamar baru ke resepsion.
2. Melanjutkan ke kamar dengan membawa *trolley*.
3. *Bellboy* membantu tamu mengepak barang dan memastikan tidak ada

barang yang tertinggal di kamar diawasi *staf security* sebagai saksi.

4. Kemudian memberikan kunci kamar yang baru kepada tamu.
5. Selanjutnya *bellboy* meminta kunci kamar yang lama.
6. Tata kembali barang tamu di kamar yang baru.
7. Cek fasilitas kamar.
8. Mengucapkan selamat beristirahat pada tamu.

#### **Peralatan dan Formulir yang di Gunakan di *Concierge Section***

Peralatan *concierge section* yang harus ada dan tersedia setiap hari demi menunjang kelancaran operasional *bellboy* adalah: *trolley* (alat untuk mengangkat barang bawaan tamu), payung, telepon, pena, *log book* (buku untuk menulis pesan, kejadian penting atau laporan), sapu, *luggage tag* (formulir untuk mengidentifikasi barang bawaan tamu), *baggage claim check* (formulir tanda penitipan barang milik tamu yang disimpan atau ditiptikan di gudang), *luggage store* (tempat penyimpanan barang tamu).

#### **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. Oleh karena itu, semua petugas hotel dilibatkan untuk menangani proses tersebut. *Bellboy* juga harus dalam keadaan siap untuk menyambut, melayani tamu serta membantu membawakan barang bawaan tamu.

*Bellboy* mempunyai peranan penting dalam membentuk citra hotel yang baik, dikarenakan seorang *bellboy* sering kontak dan komunikasi dengan tamu baik pada saat kedatangan tamu,

selama tamu menginap, maupun pada saat tamu meninggalkan hotel. *Bellboy* sangat besar kemungkinan menjadi salah satu sumber kepuasan dan ketidakpuasan tamu, oleh sebab itu *bellboy* harus mampu melayani tamu sebaik-baiknya sehingga tamu merasa senang, baik melalui sikap dan tingkah lakunya maupun kinerja yang diberikan.

Untuk mengetahui kinerja *bellboy* di Hotel Golden View Batam, dapat diketahui melalui tanggapan *supervisor* dan tamu. Untuk mengukur hal itu, penulis telah mewawancarai 2 *supervisor* selaku atasan yang menilai kualitas kinerja *bellboy* dan 5 tamu selaku responden yang menjadi penerima hasil kerja yang diberikan *bellboy*. Berikut adalah daftar pertanyaan beserta tanggapan *supervisor* dan tamu mengenai kinerja *bellboy* yang meliputi kemampuan kerja, disiplin kerja, tanggung jawab kerja dan kerjasama antar karyawan, antara lain:

a. Tanggapan *Supervisor*

1. Kemampuan Kerja

Pertanyaan:

Menurut penilaian anda, apakah kemampuan kerja seluruh *bellboy*

sudah baik dalam mendukung operasional hotel sehari-hari?

Tanggapan:

*Supervisor 1*: “Sudah baik menurut apa yang saya perhatikan di lapangan, karena memang itu yang selalu kami tekankan kepada seluruh petugas bahwa itu memang sudah tanggung jawabnya”.

Dengan demikian analisis tanggapan responden dapat dikategorikan baik.

*Supervisor 2*: “Secara keseluruhan semuanya sudah baik dan berjalan sesuai apa yang manajemen inginkan, tidak ada komplain yang menjadi masalah”.

Dengan demikian analisis tanggapan responden dapat dikategorikan baik.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa 2 responden menyatakan kemampuan kerja *bellboy* adalah baik. Hasil analisis tersebut dapat digambarkan dalam tabel berikut ini:

**Tabel 2. Tanggapan *Supervisor* Terhadap Kemampuan Kerja *Bellboy* (N= 2)**

Kemampuan Kerja	Frekuensi	Presentase
Baik	2	100%
Cukup Baik	0	0%
Tidak Baik	0	0%
Jumlah	2	100%

(Sumber : Hasil analisis data wawancara dengan *supervisor*)

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa tanggapan *supervisor* terhadap kemampuan kerja *bellboy* adalah baik 2 responden (100%).

2. Disiplin Kerja

Pertanyaan:

Menurut penilaian anda, apakah seluruh *bellboy* sudah disiplin

dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sehari-hari?

Tanggapan:

*Supervisor 1*: “Untuk kedisiplinan saya melihat bahwa masih harus ada kepedulian dari *bellboy* itu sendiri, pada intinya lebih memperhatikan penampilan saja, cukup baik lebih tepat jika harus menilai”.

Dengan demikian analisis tanggapan responden dapat dikategorikan cukup baik.

*Supervisor 2*: “Kalau saya perhatikan semuanya cukup baik, masih harus banyak mendengarkan setelah itu mengikutinya, tidak hanya mendengarkan saja”.

Dengan demikian analisis tanggapan responden dapat dikategorikan cukup baik.

Dengan melihat hasil wawancara dan analisis di atas maka dapat disimpulkan bahwa 2 responden menyatakan disiplin kerja *bellboy* adalah cukup baik. Hasil analisis tersebut dapat digambarkan dalam tabel berikut:

**Tabel 3. Tanggapan Supervisor Terhadap Disiplin Kerja Bellboy (N= 2)**

Disiplin Kerja	Frekuensi	Presentase
Baik	0	0%
Cukup Baik	2	100%
Tidak Baik	0	0%
Jumlah	2	100%

(Sumber : Hasil analisis data wawancara dengan *supervisor*)

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa tanggapan *supervisor* terhadap disiplin kerja *bellboy* adalah cukup baik 2 responden (100%).

3. Tanggung Jawab Kerja

Pertanyaan:

Menurut penilaian anda, apakah seluruh *bellboy* sudah bertanggung jawab akan pekerjaannya sehari-hari?

Tanggapan:

*Supervisor 1*: “Tanggung jawab itu memang sangat penting dalam pekerjaan apalagi dalam melayani tamu, jadi penilaian saya terhadap *bellboy* adalah baik, karena

mereka sudah berusaha dengan maksimal jika dibebankan suatu tugas”.

*Supervisor 2*: “Mereka yaitu *bellboy* sudah baik dan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya”.

Dengan demikian analisis tanggapan responden dapat dikategorikan baik.

Dengan melihat hasil wawancara dan analisis di atas maka dapat disimpulkan bahwa 2 responden menyatakan tanggung jawab kerja *bellboy* adalah baik. Hasil analisis tersebut dapat digambarkan dalam tabel berikut:

**Tabel 4. Tanggapan Supervisor terhadap Tanggung Jawab Kerja Bellboy (N= 2)**

Tanggung Jawab Kerja	Frekuensi	Presentase
Baik	2	100%
Cukup Baik	0	0%
Tidak Baik	0	0%
Jumlah	2	100%

(Sumber : Hasil analisis data wawancara dengan *supervisor*)

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa tanggapan *supervisor*

terhadap tanggung jawab kerja *bellboy* adalah baik 2 responden (100%).

4. Kerjasama Antar Karyawan

Pertanyaan:

Menurut penilaian anda, apakah kerjasama *bellboy* dengan petugas lain sudah baik dalam mendukung kelancaran operasional hotel?

Tanggapan:

*Supervisor 1*: “Kerjasama di sini sangat baik, sifat kekeluargaan sangat kental di sini, jadi saling mensupport antar karyawan termasuk *bellboy* adalah kunci kami dalam melayani tamu”.

Dengan demikian analisis tanggapan responden dapat dikategorikan baik.

*Supervisor 2*: “Baik jika menilai masalah kerjasama, anda juga mengalami waktu anda di sini dulu? Jadi saya rasa anda juga merasakan, pada intinya semua baik”.

Dengan demikian analisis tanggapan responden dapat dikategorikan baik.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa 2 responden menyatakan kerjasama antar karyawan dalam hal ini *bellboy* dengan petugas lain adalah baik. Analisis tersebut dapat digambarkan dalam tabel berikut:

**Tabel 5. Tanggapan Supervisor Terhadap Kerjasama Antar Karyawan (N= 2)**

Kerjasama Antar Karyawan	Frekuensi	Presentase
Baik	2	100%
Cukup Baik	0	0%
Tidak Baik	0	0%
Jumlah	2	100%

(Sumber : Hasil analisis data wawancara dengan *supervisor*)

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa tanggapan *supervisor* terhadap kerjasama antar karyawan adalah baik 2 responden (100%).

Sehingga berdasarkan hasil wawancara dan tabel-tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja yang dihasilkan *bellboy* menurut penilaian *supervisor* antara lain: kemampuan kerja *bellboy* adalah baik, disiplin kerja *bellboy* adalah cukup baik, tanggung jawab kerja *bellboy* adalah baik dan kerjasama antar karyawan dalam hal ini *bellboy* dengan karyawan lain adalah baik.

b. Tanggapan Tamu

1. Kemampuan Kerja

Pertanyaan:

Menurut anda, apakah kemampuan *bellboy* dalam memberikan informasi kepada anda sudah dapat memenuhi harapan dan keinginan anda?

Tanggapan:

Responden 1: “Menurut Saya sudah baik, karena banyak membantu saya”.

Dengan demikian analisis tanggapan responden dapat dikategorikan baik.

Responden 2: “Menurut saya belum terlalu bagus, karena saya pernah bertanya kepada satu petugas tapi dia harus bertanya

temannya terlebih dahulu sehingga membuat saya sedikit menunggu”.

Dengan demikian analisis tanggapan responden dapat dikategorikan cukup baik.

Responden 3: “Baik, pada waktu menerangkan fasilitas kamar cukup jelas dan bisa dimengerti”.

Dengan demikian analisis tanggapan responden dapat dikategorikan baik.

Responden 4: “Menurut saya baik, tidak bertele-tele jika berkomunikasi jadi tidak mengecewakan”.

Dengan demikian analisis tanggapan responden dapat dikategorikan baik.

Responden 5: “Lumayan baik, mungkin karena masih baru atau bagaimana, tapi mungkin harus lebih mengenal informasi sekitar hotel saja”.

Dengan demikian analisis tanggapan responden dapat dikategorikan cukup baik.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa 3 dari 5 orang responden menyatakan kemampuan kerja *bellboy* adalah baik, dan 2 dari 5 orang responden menyatakan cukup baik. Hasil analisis tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:

**Tabel 6. Tanggapan Tamu terhadap Kemampuan Kerja *Bellboy* (N= 5)**

Kemampuan Kerja	Frekuensi	Presentase
Baik	3	60%
Cukup Baik	2	40%
Tidak Baik	0	0%
Jumlah	5	100%

(Sumber: Hasil analisis data wawancara dengan tamu)

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa tanggapan tamu terhadap kemampuan kerja *bellboy* 3 responden (60%) menyatakan baik, dan 2 responden menyatakan cukup baik (40%).

## 2. Disiplin Kerja

Pertanyaan:

Menurut anda, bagaimana *performance* atau penampilan *bellboy* saat melayani anda?

Tanggapan:

Responden 1: “Penampilan bisa dibilang rapi dan bersih sehingga saya senang melihat itu”.

Dengan demikian analisis tanggapan responden dapat dikategorikan baik.

Responden 2: “Rapi, karena memang sudah seharusnya begitu bukan?, jadi semua baik menurut saya”.

Dengan demikian analisis tanggapan responden dapat dikategorikan baik.

Responden 3: “Baik, petugas terlihat sangat rapi, enak dipandang menurut saya”.

Dengan demikian analisis tanggapan responden dapat dikategorikan baik.

Responden 4: “Rapi, bersih, intinya baik dan terlihat mereka cocok untuk menjadi petugas bagian itu”.

Dengan demikian analisis tanggapan responden dapat dikategorikan baik.

Responden 5: "Sedikit mengganggu kalau menurut saya, karena saya terbiasa dengan kebersihan dan kerapian sehingga jika melihat penampilan yang kurang *fresh* saya sedikit terganggu".

Dengan demikian analisis tanggapan responden dapat dikategorikan cukup baik.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa 4 dari 5 orang responden menyatakan disiplin kerja *bellboy* adalah baik, dan 1 dari 5 orang responden menyatakan cukup baik. Hasil analisis tersebut dapat digambarkan dalam tabel berikut:

**Tabel 7. Tanggapan Tamu terhadap Disiplin Kerja *Bellboy* (N= 5)**

Disiplin Kerja	Frekuensi	Presentase
Baik	4	80%
Cukup Baik	1	20%
Tidak Baik	0	0%
Jumlah	5	100%

(Sumber : Hasil analisis data wawancara dengan tamu)

Berdasarkan tabel 7 dapat diketahui bahwa tanggapan tamu terhadap disiplin kerja *bellboy* 4 responden (80%) menyatakan baik, 1 responden (20%) menyatakan cukup baik.

### 3. Tanggung Jawab Kerja

Pertanyaan:

Bagaimana menurut pendapat anda, apakah *bellboy* sudah bertanggung jawab melayani anda dengan sebaik-baiknya?

Tanggapan:

Responden 1: "Saya kurang setuju mungkin, karena menurut saya pelayanan yang diberikan biasa saja sama seperti hotel yang lain".

Dengan demikian analisis tanggapan responden dapat dikategorikan cukup baik.

Responden 2: "Belum menurut saya, masih banyak yang harus diperbaiki misalnya apakah *bellboy* itu tidak *stand by* di konternya? Karena menerima telepon saja terlalu lama".

Dengan demikian analisis tanggapan responden dapat dikategorikan tidak baik.

Responden 3: "Sudah baik menurut saya, dengan memberikan informasi yang saya butuhkan itu sudah membuat saya senang".

Dengan demikian analisis tanggapan responden dapat dikategorikan baik.

Responden 4: "Kalau itu baik-baik saja menurut saya, tidak ada masalah".

Dengan demikian analisis tanggapan responden dapat dikategorikan baik.

Responden 5: "Yang saya rasakan petugas mengajak saya komunikasi waktu saya datang ke hotel pertama kali, jadi saya rasa baik pelayanannya".

Dengan demikian analisis tanggapan responden dapat dikategorikan baik.

Dengan melihat hasil wawancara dan analisis di atas

maka dapat disimpulkan bahwa 3 dari 5 orang responden menyatakan tanggung jawab kerja *bellboy* adalah baik, 1 dari 5 orang responden menyatakan cukup

baik dan 1 dari 5 responden menyatakan tidak baik. Hasil analisis tersebut dapat digambarkan dalam tabel berikut:

**Tabel 8. Tanggapan Tamu terhadap Tanggung Jawab Kerja *Bellboy* (N= 5)**

Tanggung Jawab Kerja	Frekuensi	Presentase
Baik	3	60%
Cukup Baik	1	20%
Tidak Baik	1	20%
Jumlah	5	100%

(Sumber : Hasil analisa data wawancara dengan tamu)

Berdasarkan tabel 8 dapat diketahui bahwa tanggapan tamu terhadap tanggung jawab *bellboy* adalah 3 responden (60%) menyatakan baik, 1 responden (20%) menyatakan cukup baik, 1 responden (20%) menyatakan tidak baik.

#### 4. Kerjasama antar Karyawan

Pertanyaan:

Bagaimana menurut anda mengenai kerjasama *bellboy* dengan petugas lain dalam operasional hotel sehari-hari?

Tanggapan:

Responden 1: "Menurut saya bagus, saling membantu, saling komunikasi, jadi ya menurut saya bagus saja".

Dengan demikian analisis tanggapan responden dapat dikategorikan baik.

Responden 2: "Soal itu saya melihat semuanya baik ya disini termasuk *bellboy*, selama saya di sini kerjasamanya bagus, tidak ada masalah buat saya".

Dengan demikian analisis tanggapan responden dapat dikategorikan baik.

Responden 3: "Baik menurut saya, tetap seperti ini saja jadi semua tamu bisa nyaman".

Dengan demikian analisis tanggapan responden dapat dikategorikan baik.

Responden 4: "Saling membantu saya lihat, koordinasinya bagus, intinya bagus kalau menurut saya".

Dengan demikian analisis tanggapan responden dapat dikategorikan baik.

Responden 5: "Saya terbantu ya bisa dikatakan seperti itu karena waktu saya mau masuk kamar, pintu tidak bisa dibuka, jadi saya ke *reception* minta agar pintu bisa dibuka dan akhirnya dibuka oleh *bellboy* yang kebetulan ada di sana jadi komunikasinya cepat".

Dengan demikian analisis tanggapan responden dapat dikategorikan baik.

Dengan melihat hasil wawancara dan analisis di atas dapat disimpulkan bahwa dari 5 responden, semua menyatakan kerjasama *bellboy* dengan karyawan lain adalah baik. Hasil analisis tersebut dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 9. Tanggapan Tamu terhadap Kerjasama Antar Karyawan (N= 5)**

Kerjasama Antar Karyawan	Frekuensi	Presentase
Baik	5	100%
Cukup Baik	0	0%
Tidak Baik	0	0%
Jumlah	5	100%

(Sumber : Hasil analisis data wawancara dengan tamu)

Berdasarkan tabel 9 dapat diketahui bahwa tanggapan tamu terhadap kerjasama antar karyawan, 5 responden menyatakan baik (100%). Berdasarkan hasil wawancara dan tabel-tabel di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja *bellboy* dalam melayani tamu yang meliputi kemampuan kerja, disiplin kerja, tanggung jawab kerja dan kerjasama antar karyawan adalah baik.

#### **Implikasi Hasil Penelitian**

Dari pembahasan di atas dapat diketahui bahwa unsur yang meliputi kemampuan kerja, disiplin kerja, tanggung jawab kerja dan kerjasama antar karyawan memiliki pengaruh pada kinerja *bellboy* yang dihasilkan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jika semua unsur tersebut bisa dipenuhi dengan maksimal oleh *bellboy* maka kualitas pelayanan di Hotel Golden View Batam akan meningkat sehingga kepuasan tamu akan tercapai.

#### **PENUTUP**

##### **Kesimpulan**

1. Kemampuan kerja *bellboy* adalah baik 2 responden (100%), sedangkan tanggapan tamu mengenai kemampuan kerja *bellboy* adalah baik 3 responden (60%), dan cukup baik 2 responden (40%).

2. Disiplin kerja *bellboy* menurut tanggapan *supervisor* adalah cukup baik 2 responden (100%), sedangkan tanggapan tamu mengenai disiplin kerja *bellboy* adalah baik 4 responden (80%), dan cukup baik 1 responden (20%).
3. Tanggung jawab kerja *bellboy* menurut tanggapan *supervisor* adalah baik 2 responden (100%), sedangkan tanggapan tamu selaku penerima kinerja mengenai tanggung jawab kerja *bellboy* adalah baik 3 responden (60%), cukup baik 1 responden (20%), dan tidak baik 1 responden (20%).
4. Kerjasama antar *bellboy* dengan karyawan lain menurut tanggapan *supervisor* adalah baik 2 responden (100%), sedangkan tanggapan tamu mengenai kerjasama *bellboy* dengan karyawan lain adalah baik 5 responden (100%).

##### **Saran**

1. *Bellboy* harus menguasai informasi mengenai hotel dan sekitarnya
2. *Bellboy* harus selalu menjaga penampilan selama jam kerjanya.
3. *Bellboy* harus berkoordinasi dengan *bellboy* lain untuk selalu *stand by* di area kerja agar pelayanan yang diberikan optimal.
4. *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 & Bagyono, 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
- <http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html> (Tanggal 7 Agustus 2011).
- [http://digilib.petra.ac.id/viewer.php?page=1&submit.x=0&submit.y=0&qual=high&fname=/jiunkpe/s1/tmi/2007/jiunkpe-ns-s1-2007-25403096-8973-dwipa\\_kharisma-chapter2.pdf](http://digilib.petra.ac.id/viewer.php?page=1&submit.x=0&submit.y=0&qual=high&fname=/jiunkpe/s1/tmi/2007/jiunkpe-ns-s1-2007-25403096-8973-dwipa_kharisma-chapter2.pdf) (Tanggal 7 Agustus 2011).
- <http://www.damandiri.or.id/file/nurhasyimadunairbab2.pdf> (Tanggal 7 Agustus 2011).
- <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/27913/4/Chapter%20II.pdf> (Tanggal 7 Agustus 2011).
- <http://digilib.petra.ac.id/viewer.php?page=1&submit.x=0&submit.y=0&qual=high&fname=/jiunkpe/s1/eman/2008/jiunkpe-ns-s1-2008-31403361-9052-hanurda-chapter2.pdf> (Tanggal 8 Agustus 2011).
- <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/05/disiplin-kerja-karyawan.html>. (Tanggal 8 Agustus 2011).

<http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/06/iklim-organisasi-definisi-pendekatan.html> (Tanggal 8 Agustus 2011).

[http://www.gunadarma.ac.id/library/articles/graduate/psychology/2006/Artikel\\_10500062.pdf](http://www.gunadarma.ac.id/library/articles/graduate/psychology/2006/Artikel_10500062.pdf) (Tanggal 8 Agustus 2011).