

**TINJAUAN KINERJA *BELLBOY* DI *FRONT OFFICE DEPARTMENT*  
PADA PARDEDE INTERNASIONAL HOTEL MEDAN**

**TUGAS AKHIR**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III

**OLEH**

**RIJAL MANURUNG**  
**NPM : 185307023**



**PROGRAM STUDI PERHOTELAN  
POLITEKNIK MANDIRI BINA PRESTASI  
MEDAN  
2021**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pariwisata merupakan salah satu sektor penyumbang devisa terbesar bagi negara dan juga ikut ambil dalam pembangunan negara. Indonesia adalah negara kepulauan yang memiliki sejuta pesona wisata yang sangat indah mulai dari daratan bahkan lautannya dimana pariwisata secara langsung menyentuh dan melibatkan masyarakat, sehingga membawa berbagai manfaat terhadap masyarakat setempat dan sekitarnya.

Pariwisata ditengah pandemi Covid-19 yang mulai terjadi sejak Desember 2019 hingga saat ini membuat sejumlah sektor industri wisata mengalami kerugian. Kurangnya wisatawan yang datang membuat beberapa tempat wisata harus tutup sementara karena mengalami kerugian yang sangat besar. Berdasarkan data *World Tourism Organization* (WTO) dalam sebuah pernyataan sekaligus memperingatkan bahwa antara 100 juta hingga 120 juta pekerjaan pariwisata langsung terancam. Sehingga banyak hotel melakukan kebijakan pemutusan hubungan kerja terhadap karyawan.

Industri perhotelan adalah kategori yang luas mencakup bidang industri jasa yang meliputi penginapan, restoran, perencanaan acara, taman hiburan, transportasi, jalur pelayaran yang ada dalam industri pariwisata. Secara umum industri perhotelan mempunyai hubungan yang sangat erat dengan pariwisata.

Daerah tujuan wisata tentunya akan dikunjungi oleh banyak wisatawan yang tentu saja membutuhkan tempat untuk beristirahat dan menginap, dan hal tersebut berperan bagi industri perhotelan untuk menyediakan akomodasi bagi para wisatawan. Terdapat tiga faktor yang menjadi tolak ukur untuk mengetahui kesuksesan dalam mendatangkan wisatawan ke daerah tujuan wisata. Ketiga faktor tersebut yaitu, jumlah wisatawan, lama tinggal dan tingkat hunian hotel.

Industri pariwisata seperti hotel akhir-akhir ini semakin berkembang yang menuntut adanya suatu penciptaan suasana yang nyaman dari berbagai aspek untuk diberikan atau ditawarkan sebagai suatu produk kepada calon pelanggannya. Hotel adalah layanan akomodasi yang mempergunakan seluruh atau sebagian bangunan yang menyediakan jasa penginapan, pelayanan makan dan minum, serta jasa lainnya bagi para wisatawan yang melakukan perjalanan yang pengelolaannya dilakukan secara komersial.

Disamping itu, hotel juga memiliki beberapa departemen dan salah satu adalah *Front Office*. Pada umumnya Kantor Depan (*Front Office*) terdapat beberapa bagian diantaranya *Reception*, *Operator*, Kasir Kantor Depan, Bagian *Reservasi* Hotel atau pemesanan kamar, dan diantaranya *Bellboy* yang bertugas membantu tamu membawakan barang-barangnya.

*Bellboy* merupakan bagian yang sangat penting dalam penanganan barang tamu. Berikut ini Darsono (1992:35) mendeskripsikan *Bellboy* sebagai petugas yang bertanggung jawab terhadap penanganan barang bawaan tamu serta menjalankan tugas-tugas dari atasannya. Lain halnya dengan (Sugiarto,1998:34),

*Bellboy* sebagai bagian dari kantor depan yang bertugas menangani barang bawaan tamu. Sebagai salah satu karyawan di bagian *uniformed service*, *Bellboy* bertugas menangani barang-barang bawaan tamu dan memberikan pelayanan pada saat tamu melakukan *check-in*, *check-out* atau *room change*.

Selama melakukan penelitian pada Parde International Hotel Medan Penulis melihat bahwa karyawan belum sepenuhnya melakukan *Standard Operational Procedure* di *Front Office Department* dengan baik kepada tamu seperti pakaian karyawan yang kurang rapi, tidak melaksanakan prosedur sesuai *standart* dalam menyambut tamu, tidak selalu *standby* di *lobby* dalam menyambut tamu, membiarkan tamu kebingungan tanpa menanyakan keperluan tamu. Ada saja kesalahan-kesalahan yang dilakukan oleh *Bellboy* yang mengakibatkan tamu *complaint*, seperti tidak menjelaskan fasilitas kamar ketika mengantar tamu ke kamar, tamu terlalu lama menunggu untuk dilayani.

Hal ini juga berpengaruh karena kurangnya pengawasan dari *supervisor* terhadap *Bellboy*. Seperti *supervisor* tidak menegur *Bellboy* yang mengobrol dengan temannya pada saat *Bellboy* *handle* tamu. Sehingga tamu yang datang merasa kurang nyaman dan tamu tidak puas. Berdasarkan pengamatan tersebut maka dengan ini Penulis mengangkat penelitian dengan judul **“TINJAUAN KINERJA *BELLBOY* DI *FRONT OFFICE DEPARTMENT* PADA PARDEDE INTERNASIONAL HOTEL MEDAN ”**

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan masalah yang akan dianalisa, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan *Standard Operational Procedure* Pelayanan *Bellboy* di *Front Office Department* pada Pardede Internasional Hotel Medan?
2. Bagaimana etika *Bellboy* di *Front Office Department* pada Pardede Internasional Hotel Medan?
3. Bagaimana Pengawasan *Supervisor* di *Front Office Department* pada Pardede Internasional Hotel Medan?
4. Bagaimana Kepuasan Tamu terhadap pelayanan *Bellboy* di *Front Office Department* pada Pardede Internasional Hotel Medan?

## C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan formal

Tujuan formal penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Pendidikan Program Diploma III, di Program Studi Perhotelan pada Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan Tahun Akademik 2020/2021.

2. Tujuan Operasional

- a) Untuk Mengetahui pelaksanaan *Standard Operational Procedure* pelayanan *Bellboy* di *Front Office Department* pada Pardede Internasional Hotel Medan.

- b) Untuk mengetahui Etika *Bellboy* di *Front Office Department* pada Pardede Internasional Hotel Medan.
- c) Untuk mengetahui bagaimana pengawasan *Supervisor* di *Front Office Department* pada Pardede Internasional Hotel Medan.
- d) Untuk mengetahui kepuasan tamu terhadap pelayanan yang dilakukan *Bellboy* di *Front Office Department* pada Pardede Internasional Hotel Medan.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Dengan dilaksanakannya penelitian ini, maka diharapkan memberi manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Penulis untuk mengaplikasikan ilmu yang penulis dapatkan selama di bangku kuliah, dalam meneliti dan menganalisis pelaksanaan *Standard Operational Procedure*, Etika *Bellboy*, pengawasan *Supervisor* dan kepuasan tamu dalam pelayanan *Bellboy* di *Front Office Department* pada Pardede Internasional Hotel Medan.
2. Bagi pembaca sebagai bahan pengetahuan bagi pihak pembaca untuk mengetahui tentang pelaksanaan *Standard Operational Procedure*, Etika *Bellboy*, pengawasan *Supervisor* dan kepuasan tamu dalam pelayanan *Bellboy* di *Front Office Department* pada Pardede Internasional Hotel Medan.

3. Bagi kampus Mandiri Bina Prestasi Medan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai pelaksanaan *Standard Operational Procedure*, Etika *Bellboy*, pengawasan *Supervisor* dan kepuasan tamu dalam pelayanan *Bellboy* di *Front Office Department* pada Pardede Internasional Hotel Medan.
4. Bagi hotel tempat penelitian agar lebih memperhatikan lagi dalam hal pelayanan khususnya dalam bidang pelaksanaan *Standard Operational Procedure*, Etika *Bellboy*, pengawasan *Supervisor* dan kepuasan tamu dalam pelayanan *Bellboy* di *Front Office Department*.