

Implementation of SOP in Handling Guest Luggage Arriving at the RC Bali Hotel

I Kadek Pradeyobi Ariana Surya Giri^{1*}, I Wayan Seniartha², I Wayan Sunarsa³

Corresponding Author: I Kadek Pradeyobi Ariana Surya Giri

dwikaprawira@yahoo.com

ARTICLE INFO

Keywords: Handling Guest Luggage, Check In, Bellman

Received : 01 September

Revised : 23 September

Accepted: 24 October

©2024 Giri, Seniartha, Sunarsa: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the implementation of handling guest luggage arriving at The Ritz-Carlton Bali Hotel. The research method used is descriptive qualitative, namely where this data analysis technique compiles data obtained through interviews with the Guest Service Supervisor and also observations of bellman employees. Other data that supports the Final Project comes from literature, journal references, books, and articles about the front office department, especially in the bellman section. From the results of the study, it can be seen that there is still performance that needs to be considered in handling guest luggage arriving at The Ritz-Carlton Bali Hotel. The suggestion that can be given is that the Guest Service Supervisor should always monitor his subordinates to carry out the SOP that has been applied to the bellman section

Penerapan SOP dalam Menangani Barang Bawaan Tamu Tiba di Hotel the RC Bali

I Kadek Pradeyobi Ariana Surya Giri^{1*}, I Wayan Seniartha², I Wayan Sunarsa³

Corresponding Author: I Kadek Pradeyobi Ariana Surya Giri

dwikaprawira@yahoo.com

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Handling Guest Luggage, Check in, Bellman

Received : 01 September

Revised : 23 September

Accepted: 24 Oktober

©2024 Giri, Seniartha, Sunarsa: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan penanganan barang bawaan tamu tiba di Hotel The Ritz-Carlton Bali. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu dimana teknik analisis data ini menyusun data yang di dapat melalui wawancara kepada Supervisor Guest Service dan juga observasi pada karyawan bellman. Data-data lain yang mendukung Tugas Akhir berasal dari kepustakaan, refrensi jurnal, buku, dan artikel mengenai departemen front office terutama pada section bellman. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa masih ada kinerja yang perlu diperhatikan dalam menangani barang bawaan tamu tiba di Hotel The Ritz-Carlton Bali . Saran yang dapat diberikan adalah sebaiknya Supervisor Guest Service seharusnya selalu melakukan pemantauan kepada bawahannya agar melakukan SOP yang sudah diterapkan pada section bellman

PENDAHULUAN

Sebagai garda paling terdepan tentunya peranan Bellman sangat penting untuk kelancaran kerja dalam melayani tamu hotel. Adapun peranan bellman yaitu mempunyai hak dan kewajiban dalam tugas dan tanggung jawab yang harus dikerjakan untuk melayani tamu. Dalam melakukan pelayanan harus penuh dengan tanggung jawab dan keramah-tamahan. Salah satunya tanggung jawabnya adalah membawa barang tamu yang datang ataupun pulang dari sebuah hotel. Peningkatan wisatawan ke suatu daerah harus diimbangi dengan peningkatan akomodasi dan juga pelayanan yang akan menunjang kegiatan pariwisata di daerah tersebut (Imanina et al., 2024; Novta et al., 2022; Rukmiyati, 2022). Peningkatan kunjungan wisatawan ini telah memberikan kemajuan yang sangat signifikan, hal ini dibuktikan dengan adanya penambahan jumlah fasilitas wisatawan di Bali seperti restoran, villa, travel agent dan hotel (Ariasri & Susianti, 2022; Hendrayana, 2022; Saputra, 2021; Wirata, 2021).

Dalam hal ini bellman sangat berperan penting untuk memberikan suatu pelayanan agar tamu merasa puas atas pelayanan yang diberikan, selain itu untuk sebagai memperlancar operasional kerja. Perlu adanya prosedur yang dapat dilakukan, agar kepuasan tamu yang menginap dapat terpenuhi. Namun dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang telah dikerjakan sering terjadi beberapa masalah yang dialami. Bellman yang bertugas menangani barang bawaan tamu harus memperhatikan dengan teliti jenis barang dan jumlah barang yang dibawa, karena dapat menimbulkan beberapa kesalahan pada saat pengantaran dan penjemputan barang bawaan tamu seperti barang tamu yang tertinggal, tertukar, jatuh, ataupun rusak karena kelalaian.

Tugas dan tanggung jawab Bellman merupakan bagian penting di hotel, karena pertama kali tamu datang yang menyambut adalah Bellman. Pelayanan Bellman yang profesional dapat memberikan kepuasan tamu dan menjadi pelanggan yang loyal (Hadi, 2015). Tamu yang menginap dari berbagai kalangan dengan barang bawaan yang beragam, kemampuan Bellman dalam menangani situasi tersebut sangat berperan penting, selain Bellman yang bertugas membawa barang bawaan tamu juga harus memperhatikan dengan teliti jenis dan jumlah barang yang dibawa tetapi kesalahan sering terjadi saat pengantaran dan pengambilan barang tamu. Karena setiap hotel memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda, seperti di hotel The Ritz-Carlton, Bali.

The Ritz-Carlton, Bali adalah hotel bintang Lima yang merupakan anak perusahaan Marriott International. Hotel ini terletak di lokasi strategis di kawasan Nusa Dua tepatnya di Jalan Raya Nusa Dua Selatan Lot. III, Sawangan dan memiliki jarak tempuh kurang lebih 20km (30 menit) dari Bandara International I Gusti Ngurah Rai Bali. The Ritz-Carlton, Bali berada dibawah naungan PT Tatamulia Nusantara Indah dan mulai beroperasi pada tanggal 15 Desember 2014. Menempati area seluas 12,7 hektar, The Ritz-Carlton, Bali memiliki 313 kamar suites dan villa dengan pemandangan Samudera Hindia dan taman tropis. Hotel ini memiliki departemen-departemen yang saling mendukung dalam operasional kerja hotel. Departemen-departemen tersebut yaitu Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage

Department, Accounting Department, Engineering Department, Human Resources Department, Sales and Marketing Department dan lain-lain.

Dalam operasionalnya The Ritz-Carlton, Bali memiliki departemen dengan tugas dan tanggung jawab berbeda-beda. Salah satu departemen yang ada adalah kantor depan. Kantor depan memiliki beberapa bagian seksi-seksi dengan tugas berbeda. Salah satu seksi yang ada di kantor depan yaitu Concierge. Tugas dari Concierge adalah menangani barang bawaan tamu, memberikan pelayanan penyampaian surat dan pesan, dan sebagai sumber pelayanan informasi yang dibutuhkan oleh tamu. Bagian yang bertugas menangani barang bawaan tamu tersebut adalah Bellman.

Dalam menangani barang bawaan tamu tiba, Bellman di hotel The Ritz-Carlton Bali tidak memperkenalkan diri saat menyambut tamu tiba. Dan Bellman saat menurunkan barang bawaan tamu bellman menaruh barang-barang bawaan tamu menuju lobby dengan mendorongnya tidak menggunakan trolley. Kemudian Bellman menaruh semua barang tamu tiba di satu tempat yang sama tanpa dibedakan. Dan bellman mengirim barang bawaan tamu ke kamar dan menaruhnya tidak diatas luggage Rack.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Supervisor Guest Service selaku atasan di section Bellman di Hotel The Ritz-Carlton, Bali, didapat tamu mengeluhkan atas penerapan SOP bellman yang diberikan karena bellman, dikarenakan bellman kurang berhati-hati dalam menurunkan barang bawaan tamu, barang bawaan tamu tertukar, bellman tidak meletakkan barang tamu di atas luggage rack dan bellman sering terlambat pada saat mengirim barang tamu ke kamar, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table 1.1 tentang keluhan tamu terhadap penerapan SOP dalam menangani barang bawaan tamu tiba di hotel The Ritz-Carlton Bali.

Tabel 1. Keluhan Tamu terhadap Penerapan SOP dalam Menangani Barang Bawaan Tamu Tiba di Hotel the Ritz-Carlton, Bali
Periode: Juni s.d Desember 2022

No	Bulan	Jenis Keluhan	Jumlah Keluhan
1	Juni	a) Ketertinggalan barang bawaan tamu yang di lakukan oleh <i>bellman</i> .	1
		b) Keterlambatan <i>bellman</i> dalam mengirim barang bawaan tamu saat <i>checkin</i>	2
2	Juli	a) Sikap <i>bellman</i> yang tidak memperdulikan tamu sekitar di area lobby	1
		b) <i>Bellman</i> tidak mengetahui fasilitas kamar hotel secara detail.	1
3	Agustus	a) <i>Bellman</i> mengirim barang bawaan tamu ke kamar yang salah	2
		b) Sikap <i>bellman</i> yang tidak memperdulikan tamu sekitar di area lobby	1

4	September	a) Ketertinggalan barang bawaan tamu yang di lakukan oleh <i>bellman</i> .	2
		b) Keterlambatan <i>bellman</i> dalam mengirim barang bawaan tamu saat <i>checkin</i>	1
5	Oktober	a) Keterlambatan <i>bellman</i> dalam mengirim barang bawaan tamu saat <i>checkin</i>	2
6	November	a) Tamu mengeluh barang bawaan yang tidak diletak kan diatas <i>Luggage Racks</i>	1
		b) <i>Bellman</i> mengirim barang bawaan tamu ke kamar yang salah	2
7	Desember	a) Ketertinggalan barang bawaan tamu yang di lakukan oleh <i>bellman</i> .	2
		b) Keterlambatan <i>bellman</i> dalam mengirim barang bawaan tamu saat <i>checkin</i>	3
TOTAL			21

Sumber: Hasil Observasi dan Wawancara Tahun 2023 (Data Diolah)

Pada table 1 di atas, keluhan yang sering terjadi selama periode Juni sampai Desember yaitu keluhan keterlambatan dalam mengirim barang bawaan tamu saat checkin yang dilakukan oleh bellman, sedangkan keluhan yang paling sedikit terjadi yaitu dalam pengiriman barang bawaan tamu ke kamar yang salah dilakukan oleh bellman. Penanganan barang bawaan tamu tiba yang kurang baik bisa berdampak pada keluhan tamu akan meningkat, citra hotel menurun, dan bisnis juga menurun.

Permasalahan yang terjadi di hotel The Ritz-Carlton Bali juga terdapat dalam Penelitian oleh Aditya (2017), karya tulis ilmiah ini berjudul "Penanganan Barang Bawaan Tamu di Hotel The Laguna A Luxury Collection Resort & Spa", Tujuan penulisan ini dibuat adalah untuk mengetahui bagaimana bellman menerapkan standart operational procedure dalam menangani barang bawaan tamu, serta mengetahui faktor-faktor penghambat yang menyebabkan kurangnya efektivitas kerja bellman dalam menerapkan standart operational procedure penanganan barang bawaan tamu. Metode penelitian ini berbentuk deskripsi kualitatif yaitu metode hasil pengamatan atau wawancara yang dilakukan peneliti dengan staff bellman di hotel The Laguna A Luxury Collection Resort & Spa.

Penelitian lainnya juga diperkuat oleh Diky (2018), yang bertujuan untuk mengetahui peran bellman dalam menangani barang bawaan tamu di Bali Nusa Dua Hotel. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesulitan saat menerapkan standar operasional prosedur (SOP) dalam menangani barang bawaan tamu. Metode yang digunakan dalam penilitan ini berupa metode deskriptif kualitatif yaitu meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil observasi, wawancara dan dokumentasi mengenai masalah yang diteliti di lapangan.

Berdasarkan dari penelitian tersebut, belum ada penelitian mengenai untuk mengetahui seberapa penting penerapan SOP bellman yang berlaku

dalam operasional sehari-hari. Maka dari itu penelitian Penerapan SOP dalam Menangani Barang Bawaan Tamu Tiba di Hotel The Ritz-Carlton Bali akan dilakukan penelitian lebih lanjut.

TINJAUAN PUSTAKA

Bellman merupakan sebuah pekerjaan dalam department front office yang akan menemani tamu mulai dari pintu masuk hotel sampai dengan masuk ke kamar tamu. Dalam hal ini seorang bellman akan membantu tamu yang datang untuk membawakan barang-barang serta memastikan tamu mendapatkan pelayanan yang hangat. Bellman juga bisa disebut sebagai porter, meski demikian posisi pekerjaan sebagai bellman tidak bisa dianggap remeh karena tugasnya sangat kompleks terutama saat menemani tamu check-in, check-out dan juga room move.

Selain itu bellman mempunyai peran penting dalam melayani tamu yang tergantung pada kemampuan kerja, disiplin kerja, tanggung jawab kerja, dan kerjasama karyawan. Untuk mengetahui kinerja pelayanan bellman dapat diketahui melalui tanggapan supervisor selaku atasan yang menilai kinerja bellman dan kepada tamu yang telah menerima kinerja bellman.

Penanganan Barang Bawaan Tamu Menurut (Sambodo & Bagyono (2006:103) fungsi dari teknik penanganan barang tamu adalah untuk menghindari kerusakan pada barang bawaan tamu atau hal-hal lain yang tidak diinginkan. Karena terkadang, ada tamu yang membawa sesuatu yang barang itu sangat penting bagi tamu, seperti lukisan, keramik, perlekapan shooting film, dan lain sebagainya. Maka dari itu, penting bagi seorang bellman mengetahui dan mengerti bagaimana teknik mengangkat barang tamu tersebut. Prosedur langkah-langkah penanganan barang bawaan tamu harus dilakukan dengan hati-hati dan diperlakukan dengan perlakuan khusus. Hal ini sering dikenal dengan istilah *handling with Care*.

Ada beberapa alasan mengapa barang tamu memerlukan teknik penanganan khusus menurut (Sambodo & Bagyono (2006:103) seperti :

1. Expense.

Barang bawaan tamu memiliki nilai yang sering sangat tinggi dilihat dari segi biaya maupun non-materi. Nilai tersebut Expense (biaya/ongkos).

2. Limiting Expense.

Penangan dan perhatian yang baik dapat menekan Cost. Bila Bellman tidak berhati-hati dalam teknik penanganan barang bawaan tamu sehingga terjadi kerusakan pada barang maka hotel harus bertanggung jawab dan mengganti barang tersebut.

3. Lifting.

Lifting adalah teknik mengangkat atau menggantung barang bawaan tamu. Salah satu hal yang harus diperhatikan dalam mengangkat barang bawaan tamu adalah dengan memeriksa tanda yang terdapat pada barang tersebut.

4. Stacking.

Stacking adalah teknik yang digunakan oleh bellman dalam meletakkan atau menumpuk barang dengan cara yang benar dan tepat untuk menghindari kerusakan atau keretakan pada barang.

Jenis Barang Bawaan Tamu menurut Tasya Aulia Camilla (2018), seperti:

1. Trunk - A trunk adalah sebuah tas atau koper besar untuk membawa pakaian dan perlengkapan lain seperti perlengkapan film dan lainnya.
2. Suit Case - Suitcase biasanya digunakan saat perjalanan untuk membawa pakaian. Tas ini sering dikenal dengan koper pakaian. Bentuknya ada dua. Hard suitcases terbuat dari metal atau plastic. Dan soft suitcases terbuat dari kulit, kain atau kain kanvas.
3. Hand Bag (Satchel) - Sebuah jenis tas yang terbuat dari bahan yang lembut (soft material) seperti kulit, plastik, kain, atau kanvas yang diberi lapisan didalamnya yang mana biasanya tas ini dibawa dengan cara menenteng. Tas ini biasanya untuk membawa barang-barang yang sifatnya ringan dan sering diperlukan dalam perjalanan (majalah, buku, minyak angin, sisir, handuk, peralatan mandi).
4. Brief Case - Bentuknya hampir sama dengan hand bag namun biasanya dipakai oleh laki-laki. Tas tangan ini biasanya digunakan oleh para Businessman untuk membawa dokumen, tiket, telephone seluler, surat-surat penting, uang, dsb).
5. Cosmetic Case (Beauty Case, Vanity Case) - Tas untuk menyimpan berbagai peralatan kosmetika. Tas ini biasanya dibawa oleh wanita selama dalam perjalanan.
6. Hat Box - Tas untuk menyimpan atau membawa topi. Biasanya bentuknya menyerupai topi yang dibawa.
7. Haversack - Tas kanvas untuk membawa pakaian dan atau makanan. Tas ini biasanya dikenal dengan tas tentara.
8. Val-Pak (Val Case) - Val case adalah sejenis tas pakaian yang dapat dilipat, biasanya tas ini dapat digantungkan.
9. Traveling Bag (Shoulder-Bag) - Traveling bag adalah tas kecil atau sering disebut tas pundak, biasanya digunakan oleh para pendaki gunung atau anak sekolah. Cara membawanya dengan menggantungkannya dipundak (shoulder).
10. Garment Bag (Valet bag, Suit bag) - Garment bag biasanya terbuat dari kulit, kain atau plastik. Tas ini biasanya untuk membawa baju jas, jaket, celana dsb dan bisa digantung di hanger.
11. Golf Case - Tas untuk membawa perlengkapan olahraga golf.
12. Camera Case - Tas untuk membawa perlengkapan foto seperti camera body, lensa, flashes dsb.

Pengertian Standard Operating Procedure (SOP) menurut (Tambunan, 2011: 5).

Standard Operating Procedure (SOP) pada umumnya ialah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi yang merupakan anggota organisasi agar berjalan

efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis (Tambunan, 2013: 86). SOP juga menjadi jalan untuk mencapai tujuan. SOP adalah jalan atau jembatan yang menghubungkan satu titik dengan titik lainnya (Budiasa & Pitanatri, 2015; Dwilestari et al., 2024; Pinaria et al., 2021; Pitanatri & Wiarti, 2022; Wagey et al., 2020; Widahartana, 2021). Karena itu, SOP akan menentukan apakah tujuan dapat dicapai secara efektif dan efisien.

METODOLOGI

Metode penelitian yang akan diterapkan di dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu suatu rumusan masalah yang memandu penelitian untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas dan mendalam. Desain penelitian deskriptif kualitatif mendeskripsikan keadaan yang akan diamati di lapangan dengan lebih spesifik, transparan, dan mendalam (Martina, 2021). Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif yang melibatkan pendekatan gabungan antara kuantitatif dan kualitatif.

Pendekatan kuantitatif dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian berupa wawancara dan akan diambil beberapa data laporan Standar Operasional Prosedur Bellman dari hotel untuk mengetahui Penerapan Standar Operasional Prosedur Di Hotel The Ritz-Carlton Bali

Pendekatan kualitatif digunakan dengan melakukan wawancara kepada Supervisor Guest Service selaku atasan di section Bellman. Pada penelitian ini akan dilakukan wawancara sebagai salah satu teknik pengambilan informasi. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan data tambahan tentang beberapa data laporan Standar Operasional Prosedur Bellman dari hotel sebagai acuan dalam Standar Operasional Prosedur Di Hotel The Ritz-Carlton Bali.

HASIL PENELITIAN

Kegiatan pengumpulan data penelitian ini mengenai Penerapan SOP Dalam Menangani Barang Bawaan Tamu Tiba Di Hotel The Ritz-Carlton Bali dengan menggunakan observation check list yang dibuat berdasarkan standar operasional prosedur penanganan barang bawaan tamu tiba. Pengamatan ini dilakukan terhadap 3 orang bellman shift sore dari pukul 13:00 wita sampai dengan pukul 16:00 wita, karena penanganan pengiriman barang bawaan tamu tiba pada shift sore lebih banyak terjadi. Waktu kerja yang digunakan di Hotel The Ritz-Carlton Bali adalah sembilan jam kerja dan satu jam istirahat. Pengamatan ini dilakukan sebanyak tiga kali untuk masing - masing staff bellman di hari yang sama.

Pengamatan ini berkaitan dengan proses penanganan barang bawaan tamu tiba, kemudian melihat hasilnya apakah sudah sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan atau belum, lalu menyimpulkannya. Berikut adalah paparan data hasil observasi dan wawancara yang dilakukan dengan Supervisor Guest Service sebagai atasan para bellman pada tanggal 29 mei 2023 mengenai Penerapan SOP dalam Menangani Barang Bawaan Tamu Tiba di Hotel The Ritz-Carlton Bali Langkah-langkah tes hasil Anda di sini, yang ditunjukkan pada tabel di bawah ini :

Tabel 2. Hasil Observasi Penerapan SOP Barang Bawaan Tamu Tiba di Hotel the Ritz-Carlton Bali

No	SOP Bellman di hotel The Ritz-Carlton Bali	Bellman 1			Bellman 2			Bellman 3			Sesuai	Tidak Sesuai
1	<i>Wellcoming Guest Arrival.</i>	✓	✓	✓	✓	✓	X	X	X	✓	66,7%	33,3%
2	Konfirmasi dengan tamu barang bawaan saat <i>check-in</i>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100%	0%
3	Menanyakan nama reservasi tamu dan memberikan <i>Luggage Tags Arrival</i> kepada tamu dan barang bawaan.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100%	0%
4	Cek nama tamu di <i>system</i> .	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100%	0%
5	Menata barang bawaan tamu pada <i>Buggy Bellman</i> dan <i>trolley</i>	✓	✓	✓	X	✓	X	✓	X	X	55,6%	44,4%
6	Mengirim barang bawaan tamu ke kamar.	✓	X	✓	X	✓	X	✓	✓	X	55,6%	44,4%
7	Mempersilahkan tamu masuk ke kamar dan memasukan barang bawaan tamu ke kamar.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100%	0%
8	Menata barang bawaan tamu pada <i>Luggage Racks</i> .	✓	✓	✓	X	✓	X	✓	✓	X	66,7%	33,3%
9	Menjelaskan fasilitas kamar tamu.	✓	✓	✓	X	X	✓	X	✓	X	55,6%	44,4%
10	Menawarkan bantuan lain pada tamu dan permissi keluar dengan tamu setelah mengirim barang di kamar.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100%	0%
TOTAL										80%	20%	

Sumber : Department Front Office

Section Bellman The Ritz-Carlton Bali.

Keterangan :

✓ : Sesuai Standar

1-3 : Staff Bellman

X : Tidak Sesuai Standar

PEMBAHASAN

Hasil observasi penanganan barang bawaan tamu tiba di hotel The Ritz-Carlton Bali:

1. Wellcoming guest arrival

Wellcoming Guest Arrival berarti tahapan bellman dalam menyambut kedatangan tamu tiba yang bertujuan untuk memberikan first impression yang baik dengan tamu mengucapkan "Good morning/afternoon/evening, wellcome to The Ritz - Carlton, Bali, My name is (employee name), are you check-in sir/madam?". Dari pengamatan yang dilakukan terhadap tiga bellman, masing-masing dilakukan sebanyak tiga kali pengamatan telah menerapkan SOP yang ada dengan memperkenalkan diri saat tamu tiba sebelum lanjut pada konfirmasi barang bawaan tamu. Sedangkan bellman 2 pada pengamatan ketiga belum menerapkan SOP dikarenakan bellman 2 langsung mengecek bagasi mobil untuk menghitung jumlah barang bawaan tamu. Dan bellman 3 pada pengamatan pertama dan kedua belum menerapkan SOP dikarenakan bellman 3 langsung mengecek bagasi mobil untuk menghitung jumlah barang bawaan tamu. Dari keseluruhan pada pengamatan tentang penerapan SOP Wellcoming Guest Arrival menunjukkan angka presentase 66,7% sudah sesuai dan 33,3% belum sesuai dengan standar yang diterapkan.

2. Konfirmasi dengan tamu barang bawaan saat check-in

Konfirmasi dengan tamu barang bawaan saat check-in berarti tahapan bellman dalam memastikan barang bawaan tamu tiba berupa jumlah total barang bawaan tamu dan kondisi barang tamu, yang bertujuan untuk meyakinkan tamu bahwa barang bawaan nya tidak ada yang kurang ataupun rusak ketika ditangani oleh bellman. Dari pengamatan yang dilakukan terhadap tiga bellman, masing-masing dilakukan sebanyak tiga kali pengamatan telah menerapkan SOP yang ada dengan menunjukkan angka presentase 100% sudah sesuai.

3. Menanyakan nama reservasi tamu dan memberikan Luggage Tags Arrival pada tamu dan barang bawaan nya

Menanyakan nama reservasi tamu dan memberikan Luggage Tags Arrival pada tamu dan barang bawaan nya berarti tahapan bellman dalam mencatat nama reservasi yang diberikan oleh tamu tiba pada Luggage Tags Arrival kemudian memberikan claim ticket kepada tamu dan mengikat nya pada barang bawaan tamu tersebut yang bertujuan untuk tidak terjadinya barang yang tertukar dan tidak salah dalam mengirim barang bawaan tamu. Dari pengamatan yang dilakukan terhadap tiga bellman, masing-masing dilakukan sebanyak tiga kali pengamatan telah menerapkan SOP yang ada dengan menunjukkan angka presentase 100% sudah sesuai.

4. Cek nama tamu di system

Cek nama tamu di system berarti tahapan bellman dalam pengecekan nama reservasi yang diberikan oleh tamu di system yang bertujuan untuk mencari informasi berupa nomor kamar tamu dan room status yang

tertera pada sytem. Dari pengamatan yang di lakukan terhadap tiga bellman, masing-masing di lakukan sebanyak tiga kali pengamatan telah menerapkan SOP yang ada dengan menunjukan angka presentase 100% sudah sesuai.

5. Menata barang bawaan tamu pada buggy bellman dan trolley
Menata barang bawaan tamu pada buggy bellman dan trolley berarti tahapan bellman dalam memberikan layanan penataan barang pada buggy bellman dan trolley terhadap seluruh barang bawaan tamu yang bertujuan untuk membuat tamu merasa tidak khawatir tentang barang bawaan mereka. Dari pengamatan yang dilakukan terhadap tiga bellman, masing-masing dilakukan sebanyak tiga kali pengamatan telah menerapkan SOP yang ada dengan menaruh barang pada buggy bellman dan trolley pada tempat yang benar yaitu di keranjang buggy box belakang, dan menaruh barang paling besar bagian paling bawah dan yang kecil di gantungkan pada gantungan trolley. Sedangkan bellman 2 pada pengamatan pertama dan ketiga belum menerapkan SOP dikarenakan menaruh barang bawaan tamu di tempat bagian depan buggy yang sangat membahayakan dan dapat menimbulkan hal yang tidak di inginkan seperti barang atau koper mengenai pedal gas buggy dan terjadi hilang kendali oleh bellman driver. Dan bellman 3 pada pengamatan kedua dan ketiga belum menerapkan SOP yang ada di karenakan menaruh barang bawaan tamu di tempat bagian depan buggy yang sangat membahayakan dan dapat menimbulkan hal yang tidak di inginkan seperti barang atau koper mengenai pedal gas buggy dan terjadi hilang kendali oleh bellman driver. Dari keseluruhan pada pengamatan tentang penerapan SOP Menata barang bawaan tamu pada buggy bellman dan trolley menunjukan angka presentase 55,6% sudah sesuai dan 44,4% belum sesuai dengan standar yang diterapkan.
6. Mengirim barang bawaan tamu ke kamar
Mengirim barang bawaan tamu ke kamar berarti tahapan bellman dalam proses pengiriman barang bawaan tamu tiba menuju kamar dengan menggunakan alat pendukung seperti trolley yang bertujuan untuk menghindari kerusakan pada roda luggage tamu jika mendorong nya tanpa menggunakan trolley. Dari pengamatan yang di lakukan terhadap tiga bellman, masing-masing di lakukan sebanyak tiga kali pengamatan telah menerapkan SOP yang ada dengan saat proses pengiriman barang bawaan tamu tiba menuju kamar menggunakan trolley. Sedangkan bellman 1 pada pengamatan kedua belum menerapkan SOP yang ada di karenakan saat mengirim barang tamu ke kamar dengan mendorongnya karena barang bawaan tamu tersebut berjumlah sedikit. Dan bellman 2 pada pengamatan pertama dan ketiga belum menerapkan SOP yang ada di karenakan saat mengirim barang tamu ke kamar dengan mendorongnya karena barang bawaan tamu tersebut berjumlah sedikit. Dan bellman 3 pada pengamatan ketiga belum menerapkan SOP yang ada di karenakan saat mengirim barang tamu ke kamar dengan mendorongnya karena barang bawaan tamu tersebut berjumlah sedikit.

Dari keseluruhan pada pengamatan tentang penerapan SOP Mengirim barang bawaan tamu ke kamar menunjukkan angka presentase 55,6% sudah sesuai dan 44,4% belum sesuai dengan standar yang diterapkan.

7. Mempersilahkan tamu masuk ke kamar dan memasukan barang bawaan tamu ke kamar

Mempersilahkan tamu masuk ke kamar dan memasukan barang bawaan tamu ke kamar berarti tahapan bellman dalam langkah awal yang perlu dilakukan sebelum memasuki kamar tamu dengan mengetuk pintu kamar tamu sebanyak tiga kali menggunakan jari dan mempersilahkan tamu untuk masuk ke dalam kamar terlebih dahulu dan bellman masuk ke dalam kamar setelah tamu dengan membawa barang bawaan tamu tersebut, dengan bertujuan untuk bentuk rasa penghormatan terhadap tamu dengan mempersilahkan masuk terlebih dahulu untuk melihat isi fasilitas di dalam kamar. Dari pengamatan yang di lakukan terhadap tiga bellman, masing-masing di lakukan sebanyak tiga kali pengamatan telah menerapkan SOP yang ada dengan menunjukkan angka presentase 100% sudah sesuai.

8. Menata barang bawaan tamu pada Luggage Racks

Menata barang bawaan tamu pada Luggage Racks berarti tahapan bellman dalam memberikan pelayanan penataan barang bawaan tamu tiba di dalam kamar yang diletakan pada Luggage Racks yang bertujuan untuk membuat tamu merasa puas dengan pelayanan bellman dalam menata barang bawaan tamu di kamar. Dari pengamatan yang di lakukan terhadap tiga bellman, masing-masing di lakukan sebanyak tiga kali pengamatan telah menerapkan SOP yang ada dengan menaruh seluruh barang bawaan tamu diatas luggage racks agar terlihat rapi saat tamu melihatnya di kamar. Sedangkan bellman 2 pada pengamatan pertama dan ketiga belum menerapkan SOP yang ada di karenakan menaruh barang bawaan tamu pada dressing table bagian bawah. Dan bellman 3 pada pengamatan ketiga belum menerapkan SOP yang ada di karenakan menaruh barang bawaan tamu pada dressing table bagian bawah. Dari keseluruhan pada pengamatan tentang penerapan SOP Menata barang bawaan tamu pada Luggage Racks menunjukkan angka presentase 66,7% sudah sesuai dan 33,3% belum sesuai dengan standar yang diterapkan.

9. Menjelaskan fasilitas kamar tamu

Menjelaskan fasilitas kamar tamu berarti tahapan bellman dalam menjelaskan secara detail fasilitas yang ada di dalam kamar kepada tamu seperti beberapa tombol untuk menutup dan membuka balcony dan mengecilkan AC yang bertujuan untuk membuat tamu mengetahui seluruh fasilitas yang ada di kamar sehingga dapat menikmati secara maksimal saat stay di hotel. Dari pengamatan yang di lakukan terhadap tiga bellman, masing-masing di lakukan sebanyak tiga kali pengamatan telah menerapkan SOP yang ada dengan menjelaskan fasilitas kamar seperti beberapa tombol untuk menutup dan membuka balcony dan mengecilkan AC. Sedangkan bellman 2 pada pengamatan pertama dan kedua belum menerapkan SOP yang ada dikarenakan tamu tidak ingin

dijelaskan mengenai fasilitas kamar karena merasa kecapean dan ingin langsung beristirahat. Dan bellman 3 pada pengamatan pertama dan ketiga belum menerapkan SOP yang ada dikarenakan tamu tidak ingin dijelaskan mengenai fasilitas kamar karena merasa kecapean dan ingin langsung beristirahat. Dari keseluruhan pada pengamatan tentang penerapan SOP Menjelaskan fasilitas kamar tamu menunjukkan angka presentase 55,6% sudah sesuai dan 44,4% belum sesuai dengan standar yang diterapkan.

10. Menawarkan bantuan lain pada tamu dan permisi keluar dengan tamu setelah mengirim barang di kamar
Menawarkan bantuan lain pada tamu dan permisi keluar dengan tamu setelah mengirim barang di kamar berarti tahapan bellman dalam menanyakan pada tamu apa ada yang bisa bellman bantu lagi dan setelah selesai bellman mengucapkan terimakasih dengan kata "Thankyou Somuch and Enjoy Your Stay With Us". Dari pengamatan yang di lakukan terhadap tiga bellman, masing-masing di lakukan sebanyak tiga kali pengamatan telah menerapkan SOP yang ada dengan menunjukkan angka presentase 100% sudah sesuai.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan paparan dan analisis data pada bab empat, dapat disimpulkan bahwa penerapan SOP dalam Menangani Barang Bawaan Tamu Tiba Di Hotel The Ritz-Carlton Bali menunjukkan angka presentase 80% sudah sesuai dan 20% belum sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dari 10 kriteria SOP tersebut, terdapat 5 yang belum dilaksanakan sesuai dengan standar yang ditetapkan, antara lain:

1. Wellcoming Guest Arrival
Dari pengamatan yang di lakukan terhadap tiga bellman, masing-masing di lakukan sebanyak tiga kali pengamatan telah menunjukkan angka presentase penerapan SOP 66,7% sudah sesuai dan 33,3% belum sesuai.
2. Menata barang bawaan tamu pada buggy bellman dan trolley
Dari pengamatan yang di lakukan terhadap tiga bellman, masing-masing di lakukan sebanyak tiga kali pengamatan telah menunjukkan angka presentase penerapan SOP 55,6% sudah sesuai dan 44,4% belum sesuai.
3. Mengirim barang bawaan tamu ke kamar
Dari pengamatan yang di lakukan terhadap tiga bellman, masing-masing di lakukan sebanyak tiga kali telah menunjukkan angka presentase penerapan SOP 55,6% sudah sesuai dan 44,4% belum sesuai.
4. Menata barang bawaan tamu pada Luggage Racks
Dari pengamatan yang di lakukan terhadap tiga bellman, masing-masing di lakukan sebanyak tiga kali pengamatan telah menunjukkan angka presentase penerapan SOP 66,7% sudah sesuai dan 33,3% belum sesuai.
5. Menjelaskan fasilitas kamar tamu
Dari pengamatan yang di lakukan terhadap tiga bellman, masing-masing di lakukan sebanyak tiga kali pengamatan telah menunjukkan angka presentase penerapan SOP 55,6% sudah sesuai dan 44,4% belum sesuai.

Hal ini terjadi dikarenakan kurangnya kesadaran staff dalam mentaati prosedur yang telah ditetapkan. Selain itu adanya alat penunjang dalam jalannya operasional seperti buggy bellman dan trolley yang jumlahnya terbatas sehingga mengakibatkan beberapa SOP belum berjalan dengan lancar.

PENELITIAN LANJUTAN

Dengan keterbatasan yang penulis miliki didalam pembahasan penelitian ini maka penulis menyarankan agar penulisan selanjutnya agar dilakukan monitoring dan evaluasi dalam operasional terhadap pelaksanaan SOP yang ditetapkan oleh hotel dan melakukan kajian setiap periode untuk melakukan perubahan dengan menyesuaikan trend yang sedang berkembang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulisan dalam Penelitian ini tidak akan selesai tanpa adanya doa, bimbingan, bantuan, serta dorongan semangat dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan penghargaan, rasa hormat dan terima kasih yang sangat mendalam kepada:

1. Bapak dan Ibu Dosen/Pengajar dan Pegawai yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam Penelitian ini.
2. Segenap karyawan departemen kantor depan Hotel The Ritz-Carlton Bali selaku narasumber yang telah bersedia memberikan informasi yang diperlukan dalam menyelesaikan Penelitian ini.
3. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu kelancaran dalam Penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariasri, N. R., & Susianti, H. W. (2022). Partisipasi Masyarakat Dalam Pemulihan Pariwisata Pada Era New Normal Di Kspn Bedugul. *Jurnal Kepariwisata*, 21(1), 22-29.
- Budiasa, I., & Pitanatri, P. D. S. (2015). Perilaku Segmen Pasar Online dalam Membuat Pemesanan Kamar Hotel di Bali. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 4(1), 78-86. <http://ojs.ppb.ac.id/index.php/jbh/article/view/123>
- Dwilestari, N. K., Pitanatri, P. D. S., & Suastini, N. M. (2024). The Influence of Price and Celebrity Endorsement via Instagram on Generation Y Tourists' Purchase Interest at the St. Regis Bali Resort. *Indonesian Journal of Applied and Industrial Sciences (ESA)*, 3(4), 381-394. <https://doi.org/10.55927/esa.v3i4.9806>
- Hadi, W., & Putra, R. A. (2015). Peranan Bellboy Dalam Menangani Barang Bawaan Tamu di Hotel Grand Wahid Salatiga. *Pariwisata*, 6(2), 24.
- Hendrayana, I. M. (2022). Strategi Pengembangan Pengolahan Kopi Arabika Sebagai Daya Tarik Wisata Gastronomi Di Desa Catur, Kintamani, Bali. *Jurnal Kepariwisata*, 21(1), 77-87.

- Imanina, A. N., Jannah, D. N., Arvianto, B., Susitaningrum, I., & Hartanu, D. A. (2024). Mengembangkan Budaya Jawa Terhadap Kebiasaan Masyarakat Desa Wisata Jungsemi, Kecamatan Kangkung, Kabupaten Kendal, Jawa Tengah. *Jurnal Kepariwisata*, 23(1), 106-113.
- Insani, Yuda Dwi; Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front office Departement Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Kajian Pariwisata*, 2(1), 13-28.
- Novta, A., Liestiandre, H. K., & Aridayanti, D. A. N. (2022). Pengaruh Celebrity Endorser Dan Citra Destinasi Terhadap Minat Berkunjung Wisatawan Di Destinasi Wisata Ubud. *Jurnal Kepariwisata*, 21(1), 40-45.
- PT. TULODO MONGGO AGUNG: Tugas & Tanggung jawab Bellboy
<https://www.Infocleaningser>
- Pinaria, C., Kalpikawati, I. A., & Febrianto, I. G. A. (2021). Karakteristik Wisatawan Yang Menginap Di Homestay Dan Persepsi Wisatawan Mengenai Ubud Sebagai Destinasi Wisata. *Jurnal Kepariwisata*, 20(2), 86-91.
- Pitanatri, P. D. S., & Wiarti, L. Y. (2022). Approaching the Paradox: Loving and Hating Technology Applications of Indonesia's Cultural Events. In *Technology Application in Tourism Fairs, Festivals and Events in Asia* (pp. 279-300). Springer.
- Rahman. Abdur. (2018). Implementasi Standar Oprasional Prosedur Bellboy Dalam Menangani Barang Bawaan Tamu Di Hotel Sheraton Senggigi. *Karya Tulis Ilmiah*. Mataram. Universitas Mataram.
- Rukmiyati, N. M. (2022). Perilaku keuangan wirausaha pada industri pariwisata: Studi komparatif generasi X, Y dan Z. *Jurnal Kepariwisata*, 21(1), 67-76.
- Saputra, I. G. G. (2021). Bentuk Digitalisasi Desa Wisata Di Masa Normal Baru Studi Kasus Desa Sayan Ubud Bali. *Jurnal Kepariwisata*, 20(1), 18-25.
- Salamadian. (2020). Pengertian Hotel: Fungsi, Jenis, Sejarah & Klasifikasi hotel. Diambil kembali dari <https://salamadian.com/pengertian-hotel/>
- SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 (dalam Sulastiyono dalam Maluto 2014:1),
- Soenarno, Adi. (2006). *Front office Management*. Yogyakarta: ANDI
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

- Sujatno. (2007). *Front Office Operations*. Yogyakarta: Andi.Tathagati.Homann. *Kajian Pariwisata*, 2(1), 13–28.
- Sunyoto, S., & Manopo, C. (2011). Kinerja Bellboy Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Hotel Golden View Batam in *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 7(1), 83–106.
- Tarmoezi, Trizno dan Helling Manurung, 2000. *Profesional Hotel Front Liner (Hotel Front Office)*. Jakarta: Kesaint Blanc
- Wachidyah, W. (2017). *Front Office Department Dan Peranannya*. Wiwin 33 Wachidyah,4,1[https://nscpolteksby.ac.id/ebook/files/Ebook/Journal/2017/JBT Front Office Department dan Peranannya dalam Layanan Tamu Hotel by Wiwin Wachidayah.pdf](https://nscpolteksby.ac.id/ebook/files/Ebook/Journal/2017/JBT%20Front%20Office%20Department%20dan%20Peranannya%20dalam%20Layanan%20Tamu%20Hotel%20by%20Wiwin%20Wachidayah.pdf)
- Wagey, A. B., Pitanatri, P. D. S., & Sujatha, D. K. (2020). Marketing Communications Mix Strategy to Improve Room Sales at The Ritz Carlton Jakarta Mega Kuningan. *TRJ Tourism Research Journal*, 4(1), 45–61.
- Widahartana, I. P. E. (2021). Strategi manajemen risiko pada bisnis perjalanan di masa pandemi Covid-19. *Jurnal Kepariwisata*, 20(2), 124–133.
- Wirata, I. N. (2021). Perbandingan Efektivitas Media Konvensional Dan Digital Marketing Terhadap Minat Pengunjung Bali Blues Festival Nusa Dua Bali. *Jurnal Kepariwisata*, 20(2), 107–113.
- Yolveri, S. (2018). Optimalisasi Peranan Front Office Dalam Melayani Tamu Check in dan Check out di Grand Kartini Hotel Bukittinggi. *Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat*, Vol. XII J (Vol. XII Jilid II No.79 Januari 2018), 2