

PROSEDUR PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU *GROUP* PADA SAAT *CHECK IN* OLEH *BELLBOY* DI HOTEL CONRAD BALI RESORT AND SPA NUSA DUA

Kadek Ananta Kesuma¹, I Made Suwitra Wirya², Ni Luh Putu Sri Widhiastuty³
Fakultas Pariwisata Universitas Triatma Mulya, Badung Bali
suwitra.wirya@triatmamulya.ac.id

Abstract

This research aims to describe the procedure of handling group check in guests and the barriers. Each staff would like to give best service to guests including bell boy staff in Conrad Bali Resort and Spa is one of the hotels in Nusa Dua, Bali. Satisfying service to guests shows employee professionalism in service to guests. In serving guests the check in bell boy group has an important role in achieving first-time guest satisfaction. As a Bell Boy staff handling items is very important because guest goods contain very valuable things and must be sent according to the room number that the guest has received and in accordance with standard operational procedures. Not only delivering goods, a bell boy can promote hotels and sell facilities owned. The author conducted research at Conrad Bali Resort and Spa with qualitative descriptive analysis. The author finds that the operational procedure standard in handling the guests' luggage is checked in, a bell boy is very influential in working as a reference in implementing the bell boy according to his duties and responsibilities. A bell boy works based on operational standard procedures but in its implementation without following step by step the rules exist on the grounds that the situation and conditions when we serve goods and guests get constraints such as items that very much make goods late and guests assume they have lost their goods. The bell boy must identify the item and lack professionalism in handling goods reduces the risk of errors that occur. In accordance with the management's research or supervisor will provide training to a bell boy and always monitor the service of a bell boy, with the aim of the bell boy staff knowing the importance of operational standard procedures to maintain the quality of service at Conrad Bali Resort and Spa.

Keywords: goods handling procedures, check in process, bell boy, luggage.

Pendahuluan

Sebagai destinasi wisata unggulan Bali, Nusa Dua memiliki daya tarik tersendiri bagi pelaksanaan berbagai kegiatan (*event*) internasional. Kunjungan tamu ke kawasan Nusa Dua, Bali tidak pernah sepi. Bahkan para pemuka negara sahabat juga memilih Nusa Dua untuk menginap ketika berkegiatan di Bali. Kunjungan Raja Arab Saudi, Salman bin Abdulaziz Al-Saud beserta rombongannya untuk berlibur juga bermalam di Nusa Dua. Hotel Conrad Bali Resort and Spa yang berlokasi di kawasan Nusa Dua yang mendapat dampak positif kedatangan rombongan Raja Arab Saudi. Akan tetapi, muncul permasalahan di dalam pelayanan tamu *check in*, *check out*, dan *in house*. Jadwal penerbangan yang terganggu dan meningkatnya volume kendaraan menjadi tantangan bagi manajemen hotel. Bahkan di lapangan, seorang *bell boy* di Conrad Bali Resort and Spa mempunyai tugas yang lebih dari sekedar mengantarkan barang bawaan tamu, tetapi juga berperan sebagai penjual kamar pada tamu. Sebagai penunjang hal tersebut, maka *bell boy* harus meningkatkan

kualitas diri serta mampu bekerja secara profesional karena sudah menjadi tuntutan pekerjaan. Mengingat pentingnya peran *bell boy* bagi hotel dalam penanganan barang bawaan tamu *group*, maka penulis tertarik mengangkat permasalahan prosedur penanganan barang tamu beserta kendala dan upaya yang dilakukan oleh *Bell Boy* di Conrad Bali Resort and Spa.

Landasan Teori

Prosedur merujuk pada urutan kerja klerikal untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang (Mulyadi, 2005:5). Prosedur juga dimaknai sebagai pernyataan tertulis yang menjadi ketetapan dan disepakati bersama untuk dalam melakukan mengatur suatu pekerjaan yang berhubungan antara individu dengan individu atau bagian dengan bagian lainnya (Edison 2007: 71). Sementara, penanganan adalah tingkah laku untuk memenuhi kebutuhan orang lain dengan cepat dan memuaskan Poerwadarminta (2006: 573) senada dengan pendapat Alwi (2004: 646) menyatakan bahwa penanganan adalah usaha untuk melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan. Hal ini didukung oleh Marsun (2000: 23). Jadi, penanganan adalah usaha melayani kebutuhan setiap orang serta usaha yang menjual keramah-tamahan dengan memberikan senyum, ramah, sopan, dan supel dengan memperoleh suatu imbalan.

Urutan penanganan barang bawaan tamu *group* Check in menurut Soenarno, (2006:171-173) adalah sebagai berikut.

- (a) Tamu memasuki hotel disambut oleh *door man*
- (b) Penurunan barang harus diawasi oleh *security* dan *tour leader*
- (c) Seluruh tamu *group* dipersilahkan memasuki *lobby*.
- (d) *Welcome drink* sudah disiapkan.
- (e) *Bell captain* dan *bell boy* memasang *luggage tag*.
- (f) *Tour leader* mengisi *registration card*.
- (g) *Reception* memeriksa *registration card*.
- (h) Penyerahan kunci kamar dari *reception* ke *tour leader*.
- (i) *Bell captain* dan *bell boy* mendistribusikan barang tamu.
- (j) Tamu dipersiapkan masuk ke kamar, diberikan kunci kamar.
- (k) Tamu dipersilahkan memasuki lift terlebih dahulu.
- (l) Setelah sampai tamu dipersilahkan keluar lebih dahulu.
- (m) Seandainya barang tamu banyak *bell boy* menyusul menggunakan elevator lain.
- (n) Sebelum memasuki kamar, pintu kamar diketuk tiga kali.
- (o) *Bell boy* meletakkan barang di *luggage rack*, kunci di panel.
- (p) *Bell boy* menerangkan segala fasilitas yang ada di kamar.
- (q) Sebelum pergi, *bell boy* menjelaskan kunci ada di panel.
- (r) *Bell boy* kembali ke *bell desk*, mengisi *group check in record* dan menyerahkannya ke *captain*.

Barang bawaan tamu (Sambodo & Bagyono (2006 :103) adalah barang yang dibawa oleh tamu selama menginap di hotel terdiri berbagai macam jenis dan ukuran, seperti *Trunk*, *Suit case*, *Hand bag*, *Brief case*, *Cosmetic case*, *Traveling bag*. Barang tamu ditangani dengan cara *Lifting* dan *Stacking* untuk selanjutnya diletakkan pada bagasi bus atau bagasi taxi (Agus Sambodo & Bagyono, 2006 :112). Penanganan barang *group* dilakukan dengan tahapan (a) Memeriksa ulang *rooming list*, (b) Mengeluarkan muatan barang, (c) Menempatkan barang, (d) Menghitung barang tamu rombongan, (e) Menggantungkan *luggage tag* pada barang. Barang tamu bisa ditandai dengan kapur untuk menuliskan nomor kamar. Penanganan barang tamu rombongan, terlebih dahulu petugas harus melakukannya dengan teliti dan sistematis agar penanganan barang-barang itu dapat memuaskan tamu.

Sambodo & Bagyono (2006 :117). Apabila tamu group datang, pimpinan grup (*group leader*) akan memberikan nomor kamar berikut kunci kamar kepada anggota group untuk segera menuju kamar yang telah ditetapkan dan menunggu barang/kopernya diantarkan *bell boy* ke kamarnya (Agus Sulastiyono, 2007: 97). Pengertian *check in* adalah kedatangan seorang tamu ditempat tujuan (hotel) untuk menginap atau saat tamu memasuki hotel dan mulai mempergunakan kamar yang disewanya (Darmadjati, 2006: 12)

Bell boy adalah *staff* dari *uniformed service* yang bertugas di area *lobby (lounge)* yang mempunyai tugas khusus dalam memberikan pelayanan terhadap barang tamu, mengantar tamu ke kamar dan mengambil barang tamu pada saat *check out*. Sihite, (2003:122). *Bell boy* adalah petugas yang membantu mengangkut barang bawaan tamu pada saat tamu *check in, check out* ke kamar dan dari kamar. Sugiarto (2004:48).

Metode Penelitian

Data kualitatif yang digunakan berupa keterangan, tidak berupa angka; seperti hasil wawancara, fasilitas hotel, sejarah, struktur organisasi ditunjang data berupa bilangan. Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara, ditunjang data skunder yang didapat dari pihak lain. Teknik Pengumpulan data terdiri atas teknik observasi, wawancara dan teknik studi dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan dengan *staff bell boy* and *bell captain* di Conrad Bali Resort and Spa. Penelitian ini merupakan penelitian analisis deskriptif kualitatif yang berorientasi pada tercapainya pemahaman holistik terkait topik yang diangkat. Hasil analisis disajikan secara formal dan informal dengan paparan secara naratif dilengkapi tabel, bagan atau grafik untuk menampilkan ringkasan atas deskripsi yang diberikan.

Hasil Penelitian

Conrad Bali Resort and Spa memiliki *standard oprational procedure (SOP)* untuk penanganan tamu *group check in* untuk tamu rombongan berbeda dengan penanganan untuk tamu perorangan. Beberapa hal khusus tentang proses *check in* tamu rombongan yaitu lokasi, mengantar tamu ke kamar, menangani barang tamu, menurunkan tamu di *ballroom gate*, tamu dapat membawa barangnya sendiri setelah ditempel *barcode* pada barang tamu. Berikut ini adalah prosedur penanganan barang *check in* untuk tamu rombongan:

- 1) Tamu memasuki hotel dengan bus.
- 2) *Trolley* barang disiapkan di depan *lobby*.
- 3) Bantuan dari departemen lain, seperti *security, supervisor, staff*.
- 4) Penurunan barang disaksikan oleh *security* dan *tour leader*.
- 5) Jumlah barang, nama *agent group*, dan tanda tangan ditulis pada *group check in record*.
- 6) Semua tamu rombongan di persilahkan duduk di *lobby area*.
- 7) *Welcome drink* diberikan kepada tamu tiba.
- 8) *Bell captain* dan *bellboy* mengurus barang bawaan tamu dan memasang *luggage tag*.
- 9) *Tour leader* akan mengurus *registration card*, satu untuk satu rombongan di *front desk*.
- 10) *Front desk* sudah menyiapkan kunci, peta hotel, informasi hotel di serahkan ke *trour leader*.
- 11) *Bell captain* mengatur strategi ke *bell boy* untuk pendistribusian barang
- 12) Tamu dipersilahkan masuk kamar masing-masing.

- 13) Sebelum berangkat ke kamar, *bell boy* harus mengelompokkan barang tamu sesuai dengan gedung masing-masing.
- 14) Tamu dipersilahkan masuk *lift* terlebih dahulu.
- 15) Tamu dipersilahkan keluar *lift* lebih dahulu baru *bell boy* menyusul dibelakangnya.
- 16) *Bell boy* mempersilahkan tamu untuk berangkat dahulu ke lantai tertentu, dan *bell boy* akan menyusul dengan menggunakan *lift* yang lain.
- 17) Sebelum memasuki kamar, menekan tombol bel pintu tiga kali.
- 18) *Bell boy* menaruh barang di *luggage rack*.
- 19) *Bell boy* menerangkan terlebih dahulu segala fasilitas yang ada di kamar.
- 20) Sebelum pergi, *bell boy* menjelaskan bahwa kunci ada di *electric socket*.
- 21) *Bell boy* kembali ke *bell desk*, mengisi *group check in record* dan menyerahkannya ke *bell captain*.

Langkah-langkah mempersiapkan kedatangan barang tamu *group check in* terdiri atas tiga langkah yakni persiapan, penerimaan, pengantaran barang, pencatatan. Langkah persiapan dilakukan bagian *group information desk* meliputi menyiapkan daftar nama tamu dan daftar kamar yang akan ditempati tamu. Langkah penerimaan tamu rombongan terdiri atas kegiatan memeriksa ulang *rooming list*, mengeluarkan muatan barang, menempatkan barang, menghitung barang tamu rombongan, menginformasikan jumlah dan kondisi barang dan menggantungkan *luggage tag* pada barang. Langkah pengantaran (*delivery*) barang terdiri atas kegiatan pensortiran dilakukan berdasarkan lokasi Gedung, lantai (*floor*), nomor kamar, peralatan yang dibutuhkan, misalnya trolley. Langkah Pencatatan merekam *rooming list* seperti jumlah seluruh barang tamu group, jenis barang bawaan beserta jumlahnya, dan jumlah barang di tiap kamar. Pencatatan jumlah bawaan juga dilakukan untuk setiap orang anggota group.

Kendala-kendala yang dihadapi seorang *bell boy* dalam menangani barang bawaan tamu *group check in* di Conrad Bali Resort and Spa terdiri atas berbagai permasalahan, seperti berikut.

- 1) Kurangnya tenaga kerja pada saat tamu *group check in*.
- 2) Terjadi pertukaran barang disaat mengantarkan barang ke kamar tamu, hal ini disebabkan karena room list tamu group tersebut tidak sesuai di update jika ada tamu yang pindah kamar.
- 3) Kurangnya ketelitian seorang *bell boy* dalam menyimpan dan pengiriman barang agar tidak terjadi kerusakan barang bawaan tamu.
- 4) Kondisi hotel dengan tipe resort membuat perjalanan pada saat pengiriman barang memerlukan waktu lama.
- 5) Kurang adanya handy talkie untuk *bell boy* jika ada masalah pada saat pengiriman dapat dengan cepat untuk memperoleh informasi.
- 6) Keterlambatan pengiriman barang ke hotel oleh perusahaan pengiriman barang (*luggage van*) akibat adanya iring-iringan negara dan delayed di bandara.
- 7) Tidak membuat record pada *group check in record* dikarenakan lupa dengan nomor kamar dan salah menulis nomor kamar pada *group check in record*.
- 8) Peralatan seperti trolley yang kurang layak dikarenakan ban kempes mengakibatkan kesulitan pada saat mendorong trolley.
- 9) *Bell boy* juga menerima permintaan tamu pada saat *bell boy* mengirim barang bawaan tamu ke kamar tamu dan membuat pengiriman barang yang berikutnya menjadi tertunda.
- 10) Kondisi *bell boy* pada saat kerja mendadak tidak sehat karena cuaca tidak baik.
- 11) Keadaan barang tamu yang berat dan banyak membuat keterlambatan didalam pengiriman membutuhkan tenaga yang ekstra dan berhati-hati.

Upaya yang dilakukan bell captain untuk meningkatkan kualitas pelayanan menangani barang bawaan tamu *group check in* di Conrad Bali Resort and Spa berusaha mengurangi munculnya kendala, dengan cara berikut.

- (1) Memberikan pelatihan tentang prosedur penanganan barang bawaan tamu *group check in* untuk *bell boy* agar dapat meminimalisir terjadinya kesalahan dalam pengiriman barang bawaan tamu *group* ke kamar agar tidak terjadi penukaran barang tamu. Adapun pelatihan yang diberikan menyangkut proses penerimaan barang bawaan tamu dan penataan barang bawaan tamu didalam *trolley* dalam pengiriman barang bawaan tamu ke kamar.
- (2) Meningkatkan komunikasi diantara *front desk* dengan *bell boy* agar mendapatkan informasi akurat *tentang room list* tamu *group* untuk proses pengiriman barang bawaan tamu *group* agar tidak terjadinya penukaran, maka dari itu *bell captain* selalu mengingatkan dan mengintruksikan *bell boy* untuk selalu *check room list* tamu *group check in* untuk memastikan jika ada tamu yang pindah kamar agar di *update* selalu.
- (3) Menerima *bell boy* yang berkualitas untuk dapat memberikan pelayanan yang baik sehingga menciptakan kepuasan pada tamu maka bell captain memerlukan bell boy yang berkualitas. Perekrutan dilakukan menggunakan kriteria seperti penampilan (*grooming*) yang menarik seperti cara berpenampilan yang rapi, menarik dan tidak cacat fisik, dari segi pendidikan yang dimiliki, bell boy yang diharapkan minimal memiliki pendidikan diploma II, berpengalaman di bidang front office khususnya bell boy dan kemampuan bahasa yang dimiliki oleh bell boy tersebut.
- (4) Promosi jabatan bagi bell boy yang berprestasi dalam hal ini bell captain dapat mempromosikan bell boy ke jabatan yang lebih tinggi. Karena bell boy tersebut memiliki prestasi kerja yang baik dan mampu memberikan pelayanan sehingga terciptanya kepuasan bagi tamu.
- (5) Memberikan insentif dan bonus kepada bell boy. Memberikan insentif atas pencapaian prestasi kerja yang diberikan secara terpisah dengan gaji pokok yang diterima setiap bulannya. Prestasi kerja ini seperti bell boy mampu memberikan pelayanan yang baik dan dapat mempromosikan dan menerima banyak paket-paket perjalanan yang di tawarkan oleh hotel. Hal ini akan dapat memotivasi bell boy untuk bekerja lebih baik lagi.
- (6) Melakukan kegiatan outing maupun *monthly recognition* sebagai wujud menghargai kerja keras karyawan didalam kesuksesan sebuah tim. Bukan saja tamu yang di layani tapi karyawan juga dilayani agar merasa nyaman dan memberikan semangat yang baru.
- (7) Memberikan waktu istirahat maupun di pulangkan saat bekerja jika karyawan mendadak sakit dengan memberikan surat sakit pada saat hadir bekerja.

Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik tiga simpulan berikut.

- (1) Dalam penanganan barang bawaan tamu *group check in* oleh *bell boy* sudah menerapkan *standard oprational proceduer* (SOP) yang ditetapkan. Namun ada hal yang tidak dapat dipastikan di lapangan yang menimbulkan pemenuhan SOP menemui kendala akibat cuaca, kedatangan tamu *group* serempak, kesiapan bell boy menangani barang dalam jumlah besar, serta faktor kerja fisik untuk penanganan barang menyita tenaga.

- (2) Kendala yang timbul dalam penanganan barang bawaan tamu *group check in* oleh *bell boy* di Conrad Bali Resort and Spa seperti:
- (a) Terjadi barang yang tertukar.
 - (b) Keterlambatan pengiriman barang oleh perusahaan pengiriman barang ke hotel.
 - (c) Kerusakan dalam penyimpanan dan pengiriman barang.
 - (d) Luasnya area hotel membuat perjalanan pengiriman barang membutuhkan waktu lama tergantung seberapa banyak barang dan berat bawaan barang seorang *bell boy* menuju kamar tamu.
 - (e) Kondisi seorang *bell boy* yang tidak sehat.
 - (f) Komunikasi antara *bell boy* kurang cepat karena tidak ada *handy talkie*.
 - (g) Cuaca buruk pada saat pengiriman seperti hujan dan cuaca yang sangat panas
 - (h) Pada saat pengiriman barang *bell boy* juga menerima permintaan tamu dan membuat barang yang lain tertunda beberapa saat.

Secara umum, kendala tersebut muncul sebagai dampak kurangnya *handy talkie* setiap *bell boy* yang bekerja berguna sebagai mempercepat komunikasi antara tim kerja dan meminimalisir kesalahan pada saat penanganan barang, kurangnya ketelitian seorang *bell boy* dalam menyimpan dan mengirim barang agar tidak terjadinya kerusakan barang bawaan tamu, kurangnya tenaga kerja pada saat tamu *group check in*, cuaca yang berubah-ubah pada bulan tertentu membuat ketahanan tubuh karyawan tertanggung dan dapat berpengaruh dengan pengiriman barang oleh perusahaan pengiriman barang serta area hotel yang luas dan seluruh akses karyawan harus berjalan kaki dan memerlukan waktu untuk kemar maupun ke restoran.

- (3) Upaya yang ditempuh *bell captain* dalam meningkatkan pelayanan menangani barang bawaan tamu *group check in* oleh *bell boy* di Conrad Bali Resort and Spa meliputi :
- (a) Memberikan pelatihan tentang prosedur penanganan barang bawaan tamu *group check in* untuk *bell boy* agar dapat meminimalisir terjadinya kesalahan dalam pengiriman barang bawaan tamu *group* ke kamar agar tidak terjadi penukaran barang tamu.
 - (b) Meningkatkan komunikasi diantara front office department.
 - (c) Merekrut *bell boy* yang berkualitas.
 - (d) Promosi jabatan bagi *bell boy* yang berprestasi.
 - (e) Memberikan insentif dan bonus.
 - (f) Memberikan pelayanan terbaik di klinik untuk karyawan.

Untuk mengurangi terjadinya kesalahan dalam menangani barang bawaan tamu *group check in* di Conrad Bali Resort and Spa maka dapat disarankan Menyusun *schedule split shift* atau *double shift* kepada *staff* ditunjang membina komunikasi dan kerja sama yang baik antara *bell boy*, *front desk* dan *tour leader* agar semua pekerjaan berjalan dengan lancar. Komunikasi diprediksi lebih lancar jika ada *handy talkie* di tangan setiap *bell boy* yang bekerja karena sangat penting komunikasi antara tim di saat ada suatu masalah baik untuk memberikan informasi, meminta bantuan dibandingkan menghabiskan waktu untuk mencari telepon terdekat atau menghubungi *bell captain* atau departemen lain dengan *handphone* pribadi. Di samping itu, agar pengiriman barang lebih cepat menuju tempat yang jauh dari *lobby* disarankan disediakan *club car* sebagai penunjang gerak pengiriman barang. Jika memungkinkan, pelatihan mengenai operasional kerja sebaiknya dilaksanakan secara berkala tanpa menunggu adanya permasalahan terlebih dahulu.

Daftar Pustaka

- Alwi. 2004. *Pengertian Penanganan Tamu Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Budiman, Indra. 2016. *Standar oprasional prosedur bellboy dalam menangani barang bawaan tamu di hotel Sheraton Senggigi Beach Resort*. Mataram: AKPAR Mataram.
- Darmadjati, 2006. *Pengertian Check In di Hotel*. Yogyakarta: Alfabeta
- Edison, Emron. 2007. *Profesional Hotel Engenning*. Badung: Alfabeta
- Marsum. 2000. *Penanganan Tamu Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Mulyadi. 2005. *Management Akutansi*. Jakarta: Alfabeta
- Poerwadarminta. 2006. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka Rian, Jacky Tiwow. 2015. *Penerapan SOP (Standart Operational Procedure) Bell Boy di Hotel Gran Puri Manado*. Manado. POLTEK
- Sambodo, Agus & Bagyono. 2006. *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Sihite, Richard. 2000. *Front Office (Kantor Depan)*. Surabaya. Penerbit SIC
- Soenarno, Adi. 2006. *Front Office Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Suardijaya, I Wayan Agus. 2013. *Prosedur penanganan barang bawaan tamu group pada saat check in oleh bellboy untuk tercapainya kepuasan tamu di Harris Resort Kuta*. Badung: STIPAR Triatma Jaya.
- Sugiarto, Endar. 2004. *Operasional Kantor Depan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sulastiyono, Agus. 2007. *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Wahyu Astina Putra, I Wayan. 2016. *Peranan bell captain dalam meningkatkan kualitas pelayanan bell boy pada Hotel Rimba Jimbaran Bali*. Badung: STIPAR Triatma Jaya.