

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR *BELLBOY* GUNA KELANCARAN OPERASIONAL DI SINGGASANA HOTEL SURABAYA

Dodik Permana Putra¹, Riris Yuniarsih²

¹Perhotelan, ²Politeknik NSC Surabaya

riesyun@gmail.com

Abstrak

Penulisan ini adalah untuk mengetahui bagaimana Standar Operasional Prosedur seorang *Bellboy* Pada *Front Office Department* di Singgasana Hotel Surabaya. Peneliti melakukan pengamatan untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur *Bellboy* di Singgasana Hotel Surabaya. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa *Bellboy* sangat berperan penting di dalam penanganan pengantaran dan penjemputan tamu baik saat tamu *check in* dan *check out*. Standar Operasional Prosedur *Bellboy* di Singgasana Hotel Surabaya dapat mempermudah *Bellboy* dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di saat operasional berlangsung. Standar Operasional Prosedur yang ada di lapangan lebih kompleks dari pada yang ada di teori.

Kata Kunci: Hotel, *Bellboy*, Standar Operasional Prosedur

PENDAHULUAN

Perkembangan perhotelan di Indonesia cukup pesat seiring berjalannya waktu ditandai banyaknya wisatawan asing maupun wisatawan domestik yang melakukan kegiatan pariwisata. Dunia pariwisata di masa lalu memang juga telah memberikan sumbangan dalam perekonomian suatu negara, tetapi saat ini porsinya menjadi semakin besar. Hal ini dapat dibuktikan dengan berkembangnya jumlah akomodasi, jasa boga atau restoran, transportasi atau jasa angkutan, tempat penukaran mata uang asing, atraksi wisata, cinderamata dan biro perjalanan. Dalam bisnis industri perhotelan memiliki ciri khusus yaitu (*tangible*) sebuah produk nyata yang dijual seperti kamar, makanan, minuman dan kolam renang. (*intangible*) sebuah produk jasa pelayanan yang dijual seperti keramah tamahan, sopan santun, keindahan, kemudahan dan kenyamanan.

Hotel dapat di klasifikasikan mulai dari non bintang sampai yang berbintang. klasifikasi hotel dapat ditinjau dari sesuai dengan jumlah kamar, sesuai dengan para tamu atau pelanggan, sesuai dengan lama tamu tinggal, sesuai dengan bintang masing-masing, sesuai tarif kamar, berdasarkan tarif kamar, berdasarkan lama buka dalam setahun dan berdasarkan lokasi. Hotel merupakan badan usaha yang bergerak di bidang jasa yang dikomersilkan kepada setiap pengunjung untuk mendapatkan pelayanan penginapan yang baik. Pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang memberi kesan baik disaat pengunjung datang hingga pulang.

Di hotel pada umumnya terdapat bermacam departemen atau bagian, yaitu *Personnel Department*, *Engineering Department*, *Accounting Department*,

Security Department *Marketing and Sales Department*, *Food and Beverage Department*, *Rooms Division Department*, *Front Office* dan sebagainya. Beberapa hotel ada yang menempatkan kantor depan di bawah naungan *Room Division Department*, sedangkan hotel lainnya menjadikan *Department* yang berdiri sendiri. *Front Office Department* merupakan salah satu departemen yang menyediakan segala informasi tentang hotel kepada tamu dan letaknya dekat dengan *lobby* sebagai lokasi pertama datangnya tamu saat memasuki hotel. *Front Office Department* di Hotel bertanggung jawab terhadap penjualan kamar hotel, menangani pemesanan kamar tamu melalui reservasi maupun langsung, menerima dan melakukan panggilan telepon, menangani administrasi dan pembayaran tamu, dan menangani penyusunan laporan data tamu hotel.

Front Office Department mempunyai bagian yang terdiri dari, *Reservation Section*, *Reception Section*, *Concierge* atau *Bellboy Section*, *Information Section*, *Telephone Operator Section*, *Guest Relation Officer Section*, *Business Centre Section*, *Front Office Cashier Section*. *Bellboy* merupakan salah satu bagian di *Front Officer* yang bertugas menangani tamu dalam aktivitas *Check In Check Out*, mengantarkan tamu beserta *Luggage Guest*, menjelaskan fasilitas-fasilitas yang dimiliki hotel, menangani tamu dalam *showing room*, menjelaskan penggunaan peralatan di kamar hotel serta menjelaskan *Compliment Food and*

Beverage Guest dan melayani tamu selama menginap di hotel. Dalam melayani tamu diperlukan standar operasional prosedur agar karyawan dapat menghindari kesalahan yang tidak diinginkan untuk meningkatkan *occupancy* hotel. Oleh sebab itu, penulis

ingin lebih memahami tentang standar operasional prosedur dari *Bellboy*.

PEMBAHASAN

Standard Operasional Procedur Bellboy di Singgasana Hotel Surabaya. Singgasana Hotel Surabaya merupakan salah satu di hotel *resort* bintang empat yang berada di wilayah kota Surabaya bagian selatan. Lokasinya sangat strategis untuk menuju pusat kota bisa dijangkau 10 menit dan ke Bandara Internasional Juanda bisa dijangkau 20 menit. Luas hotel memiliki area seluas 7 ha, dengan rincian 5,2 ha yang diperuntukkan lahan hijau dan 1,8 ha untuk bangunan.

Front Office Department merupakan departemen yang berada di bagian depan yang memberikan pelayanan langsung terhadap tamu untuk produk jasa yang dipergunakan tamu apakah dapat dikatakan baik atau tidak. *Front Office Department* memiliki bagian-bagian yaitu, *Reception, Reservation, Telephone Operator, Guest Relation Officer, Driver* dan *Bellboy*. *Bellboy* selalu diharapkan dapat memberi informasi yang baik dan benar kepada setiap penghuni tentang hotel maupun tempat keramaian sekitar hotel. Tugas dan tanggung jawab *Bellboy* di Singgasana Hotel Surabaya adalah:

1. Menangani surat, dokumen dan paket untuk hotel maupun *tenant*. *Bellboy* bertugas menerima surat, dokumen dan paket yang masuk maupun keluar.
2. Menerima tamu penghuni. *Bellboy* bertugas menyapa tamu (Pangan Jali) bila tamu memasuki *lobby* hotel.
3. Menangani *lost and found*. *Bellboy* bertugas menangani kehilangan barang penghuni maupun tamu selama berada di hotel dan mencatat barang temuan untuk di *record*.
4. Menerima *telephone*. *Bellboy* bertugas menerima telepon yang masuk maupun keluar dari penghuni hotel.
5. Menangani barang bawaan tamu. *Bellboy* bertugas menangani barang tamu dari *Check in* hingga ke kamar maupun sampai tamu *Check out*.

Dalam memberikan pelayanan yang baik kepada tamu diperlukan *Standard Operasional Procedure* untuk karyawan agar mempermudah dalam pelaksanaan operasional. *Standard Operasional Procedure Bellboy* di Singgasana Hotel Surabaya yang diterapkan untuk memperlancar operasional kinerja *bellboy*. Berikut *Standard Operasional Procedure* yang berkaitan dengan *Bellboy*:

1. Menangani Kedatangan Tamu Individu *Standard Operational Procedure*

- a. Saat tamu datang ke depan *lobby*, *bellboy* bukakan pintu mobil sebelah kiri sambil mengucapkan “selamat pagi atau siang atau sore atau malam” selamat datang di Singgasana hotel dengan bersikap tegak dan Pangan Jali.
- b. Turunkan barang-barang bawaan tamu dari mobil, taruh di *trolley* serta persilakan tamu masuk ke *lobby*, masukkan pula barang bawaan tamu ke dalam *lobby*. (semua barang tamu yang mau *checkin* di tempatkan depan *luggage room*).
- c. Setelah tamu mendapatkan kunci, minta kunci kamar tersebut dan antar tamu menuju kamarnya, selama dalam perjalanan jelaskan ke tamu mengenai fasilitas hotel secara urut, misalnya: waktu dan tempat makan pagi, *restaurant*, tempat *recreational* seperti *bilyard*, karaoke, *pool*, *SPA*, sepeda, ATV, dan *outbound*.
- d. Sesampainya di kamar yang dituju bukakan pintu kamar dan persilakan tamu masuk terlebih dahulu baru masukkan barang bawannya, (tawarkan ke tamu jika bersedia dijelaskan fasilitas kamar). Pastikan AC menyala. Nyalakan TV di chanel satu, jelaskan *compliment* yang ada dikamar dan buka *minibar* dan jelaskan bapak atau ibu *minibar* semua sudah lengkap sesuai standar kami.
- e. Tinggalkan tamu tersebut sambil mengucapkan “selamat beristirahat” dan tutup pintu kamar pelan-pelan.
- f. Catat nama tamu, waktu kedatangan dan jumlah barang-barang bawannya ke dalam *Bell Captain Control Sheet*.

2. Menangani Kedatangan Tamu Group *Standard Operational Procedure*

- a. Siapkan *rooming list* (dari *reception*) dan disiapkan ronce bunga untuk *tour leader* dan bunga untuk setiap tamu (dilakukan oleh *GRO* didampingi *Duty Manager*) dan mengarahkan ke *water fall* sambil minum *welcome drink*.
- b. Menanyakan ke *guide* mengenai jumlah barang.

- c. Pastikan barang-barang tamu dikumpulkan di depan *luggage room* yang telah dipasang *luggage tag*.
 - d. Arahkan tamu *group* ke *centre point* (sekitar air mancur di tengah *lobby*).
 - e. Jika *tour leader* sudah mendapatkan kunci kamar, maka minta *tour leader* untuk mengarahkan tamunya agar menunjukkan barang-barangnya.
 - f. Catat nomor kamar di *luggage tag* yang ada di barang tamu dan hitung total jumlah barang setiap kamar.
 - g. Konfirmasi ke *guide* atau *tour leader* mengenai total jumlah barang.
 - h. Arahkan tamu *group* ke masing-masing kamar sesuai nomor kamarnya.
 - i. Kirim barang-barang tamu ke kamar sesuai jumlah yang di tandai.
 - j. Minta informasi ke *receptionist* mengenai *luggage down time*, *wakeup call time* dan *check-out time*.
- 3. Menangani Keberangkatan Tamu Individu *Standard Operational Procedure***
- a. Setelah mendapatkan informasi tamu yang *check-out* baik dari tamu sendiri (via telepon atau datang langsung), dari *reception* atau dari departemen lain, segera datang ke kamar tamu tersebut sambil membawa *trolley*.
 - b. Ketuk pintu kamar, ambil dan tata dengan rapi barang-barang bawaan tamu di *trolley*, tanyakan kepada tamu apakah memerlukan taxi atau mempunyai *driver* yang bisa disiapkan di depan *lobby*.
 - c. Tempatkan barang-barang bawaan tamu di *lobby* dengan rapi, masukkan barang-barang tersebut ke kendaraan tamu dengan ditata dengan rapi.
 - d. Sampaikan “selamat jalan dan terima kasih atas kedatangannya” kepada tamu.
 - e. Catat ke dalam *Bell Captain Control Sheet*
- 4. Menangani *Visitor Standard Operational Procedure***
- a. Pengunjung yang memasuki *lobby* harus berpakaian rapi dan jika ada pengunjung yang memakai helm dan jaket tidak diperkenankan memasuki *lobby*.
 - b. *Bellboy* harus menanyakan apa keperluan pengunjung tersebut secara detail.
- c. *Check* di *system* realta, apa benar nama yang dimaksud sesuai apa tidak.
 - d. Jika benar, kita konfirmasi dulu ke tamunya lewat *telephone* apa mau menerima atau tidak. Jika sudah konfirmasi ke tamu dan dinyatakan boleh ke kamarnya, *bellboy* wajib mendampingi *visitor* tersebut.
 - e. Apabila ternyata tidak ada jawaban dari kamar, tamu memaksa ke kamar juga harus didampingi oleh *bellboy*. Jika sudah kita bel atau ketuk pintu ternyata kosong kita harus mengajak *visitor* itu kembali ke *lobby*.
 - f. Bila *visitor* minta duplikat kunci, maka harus seijin tamu yang menginap dan *approval ke duty manager*. Mintalah fotokopi identitas diri dari *visitor* yang meminta duplikat kunci tersebut.
- 5. Mengatur *Parking Tamu (Valet Parking) Standard Operational Procedure***
- a. Jemput mobil dari jarak 2-3 meter dari arah *lobby*
 - b. Tawarkan untuk *valet parking*, dengan cara: “*Greeting* (selamat pagi atau siang atau malam) apakah bapak atau ibu membutuhkan *valet parking*?”
 - c. Check keseluruhan bodi mobil. Sisi depan sebelah kiri sampai belakang dan sebaliknya untuk sisi kanan.
 - d. Segera konfirmasi kepada tamu jika ada bagian mobil yang sudah rusak atau penyok.
 - e. Parkir mobil di tempat yang sudah ditentukan untuk *valet parking*.
 - f. Jika kunci mobil ditinggal di *bellboy*, parkir mobil di lobi lama atas sebelah kanan. Beri *key tag*. Catat nomor mobil dan lokasi parkir.
 - g. Jika kunci mobil diminta oleh tamu, parkir mobil di parkir blok
- 6. Menangani *Kedatangan Taxi di Area Depan Lobby Standard Operational Procedure***
- a. Buka pintu *taxi* sapa tamu dengan “Pangan Jali “
 - b. Tanyakan ke tamu apakah ada barang lain di bagasi *taxi*
 - c. Bantu barang bawaan tamu sambil menanyakan ke tamu “apakah ada barang yang tertinggal?”
 - d. Tutup pintu dengan perlahan

- e. Persilahkan tamu untuk menuju ke *lobby*
- f. Catat nomor lambung, nama taxi beserta jam kedatangan di *taxi record book*.
- g. Jika mengetahui nama tamu tersebut, tulis nama tamu di *taxi record book*.

7. Menangani permintaan taxi

Standard Operational Procedure

- a. Periksa di area parkir *taxi*, apakah ada taxi yang stand by atau tidak.
- b. Panggil *taxi* dengan menggunakan *car call* atau *paging*: perhatian, satu unit *taxi* segera ke depan *lobby*, terima kasih.
- c. Tanyakan ke tamu mengenai tujuan tamu tersebut dan bantu jelaskan ke pengemudi *taxi* tujuan tamu tersebut.
- d. Buka pintu *taxi*, lalu persilahkan tamu untuk memasuki.
- e. Ucapkan selamat jalan ke tamu dengan Pangan Jali.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari uraian diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa *Bellboy* sangat berperan penting di dalam penanganan pengantaran dan penjemputan tamu baik saat tamu *check in* dan *check out*. *Standard Operational Procedure Bellboy* di Singgasana Hotel Surabaya dapat mempermudah *bellboy* dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di saat operasional berlangsung. *Standard Operasional Procedure* yang ada di lapangan lebih kompleks dari pada yang ada di teori.

Saran

Saran yang dapat penulis sampaikan untuk mengurangi adanya kendala yaitu diperlukan adanya penyegaran ulang tentang *Standard Operational Procedure* dan perlu dibuatkan adanya standar operasional prosedur dalam menangani keberangkatan tamu grup sehingga karyawan bisa terarah dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab memberikan pelayanan yang lebih baik kepada tamu dan mengurangi kesalahan-kesalahan yang tidak seharusnya dilakukan oleh karyawan untuk mengurangi keluhan dari tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2002. *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: PT Perca
- Atmoko, T. 2011. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Intansi*

Pemerintah. Bandung: e-dokumen.kemenag.go.id. Diakses tanggal 15 Juni 2016.

- Bagyono. 2008. *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Edisi 2. Bandung: CV Alfabeta.
- Bagyono. 2014. *Pariwisata dan Perhotelan*. Edisi 4. Bandung: CV Alfabeta.
- Daini, H. dan Marlina. 2017. *Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) Pengelolaan Arsip Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatra Barat*. Informasi Perpustakaan dan Kearsipan. Vol. 5 No. 1: 238-246
- Darsono, A. 1992. *Kantor Depan Hotel (Front Office)*. Edisi 1. Jakarta: Grasindo
- Manurung, H. dan Tarmoezi, T. 2002. *Manajemen Front Office Hotel*. Edisi 1. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Sambodo, A. dan Bagyono. 2006. *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*. Edisi 1. Yogyakarta: ANDI
- Sihite, R. 2000. *Front Office (Kantor Depan)*. Edisi 5. Surabaya: SIC
- Sihite, R. 2000. *Glossary (istilah-istilah)*. Edisi 5. Surabaya: SIC
- Sugiarto, E. 2000. *Operasional Kantor Depan Hotel (Hotel Front Office Operationals)*. Edisi 3. Jakarta: PT Gramedia
- Tambunan, R. M. 2013. *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP)*, Jakarta: Maistas Publishing.
- Tarmoezi, T. dan Manurung, H. 2000. *Professional Hotel Front Liner*. Edisi 1. Jakarta: Kesaint Blanc.