

TUGAS AKHIR

**PENERAPAN SOP (STANDART OPERATIONAL
PROCEDURE) BELL BOY DI HOTEL GRAN PURI
MANADO**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi
Program D III Pada Jurusan Pariwisata Perhotelan
Politeknik Negeri Manado**

Disusun Oleh :

**Rian Jacky Tiwow
NIM. 1206I005**



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN PARIWISATA
2015**

LEMBAR PERSETUJUAN

PENERAPAN SOP (STANDART OPERATIONAL PROCEDURE) BELL BOY
DI HOTEL GRAN PURI MANADO

Disusun Oleh :

Rian Jacky Tiwow
NIM. 12061005

Manado, Agustus 2015
Disetujui Oleh :

Pembimbing

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Altje Ellen Tuwaidan, SE,
MMNIP.1971 0417 199903
2001

Selvi Kalele, SE
NIP. 1971 0709 199903 2001

LEMBAR PENGESAHAN

PENERAPAN SOP (STANDART OPERATIONAL PROCEDURE) BELL BOY DI HOTEL GRAN PURI MANADO

Disusun Oleh :

Rian Jacky Tiwow
NIM. 12061005

KETUA PENGUJI

Silvana Wewengkang, SE, MSi
NIP. 1972 1012 200604 2001

PENGUJI, I

Dimas E. Permana, SST. Par. M, Par
NIP.1982 1030 200801 1009

PENGUJI, II

Linda Sinolungan SPd, MM
NIP. 1968 0315 200012 2001

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata

Drs. Robert D. Towoliu, M.Sc
NIP. 1955 0401 198811 1001

ABSTRAK

Penerapan Standar Operational Prosedure (SOP) Bell Boy Di Hotel Gran Puri Manado. Tugas akhir, jurusan Pariwisata Politeknik Manado. Pembimbing 1: AltjeEllen Tuwaidan, SE, MM dan Pembimbing II:Selvi Kalele, SE. Dunia perhotelan sampai saat ini telah banyak mengalami kemajuan yang cukup pesat, oleh karena itu semakin dibutuhkannya tenaga kerja manusia (SDM) khususnya dibidang *bell boy* belum melaksanakan tugasnya sesuai dengan yang diterapkan dalam *SOP(Standart Operational Procedure)* di Hotel Gran Puri Manado.*SOP(Standart Operational Procedure)* merupakan tahapan, tatacara atau tahapan yang dilakukan dan harus dilalui untuk menyelesaikan suatu kerja tertentu. Penelitian ini berlokasi di Hotel Gran Puri Manado yang merupakan hotel berbintang yang terletak di jln. Sam Ratulangi No. 458 Kota Manado, Provinsi Sulawesi Utara. Data yang diperoleh secara langsung dilokasi penelitian yang berupa hasil observasi dari objek penelitian di Hotel Gran Puri Manado.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, dapat menunjukan bahwa masih ada beberapa *SOP (Standart Operational Procedure)* yang belum diterapkan dengan benar dan sesuai standaryang ada,sehingga pelayanan kepada tamu menjadi kurang optimal.

Hasil analisis penulis, penerapan *SOP(Standart Operational Procedure)* di Hotel Gran Puri Manado harus diterapkan sesuai prosedur maka hal-hal yang perlu dilakukan antara lain pengawasan pihak manajemen yang baik dan sering dilakukan, *bell boy* yang harus mengetahui tugas dan tanggung jawabnya apakah sesuai bidangnya atau tidak, sering melakukan refreshment training kepada bell boy untuk meningkatkan kinerja mereka di kemudian hari.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa sebagai sumber dari segala pengetahuan. Atas rahmat anugerah dan karunianya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini, sebagai persyaratan akademik guna memperoleh gelar Ahlimadya Pariwisata (Amd. Par). Banyak hambatan dan kendala yang di hadapi selama penulisan tugas akhir ini. Tetapi berkat kemauan, doa, kerja keras dan dukungan dari berbagai pihak maka tugas akhir ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih atas kerja sama dan bantuan dari berbagai pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan tugas akhir ini .

Tugas akhir ini disusun untuk persyaratan meraih gelar pada Program Studi Diploma D III Pariwisata Perhotelan Politeknik Negeri Manado. Penulis mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya atas bimbingan maupun bantuannya kepada yang terhormat ;

1. Direktur Politeknik Negeri Manado Ir.Jemmy.J.Rangan,MT
2. Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado Drs. Robert D. Towoliu, MSc.
3. Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado Telly H. I. Kondo, MSi.
4. Ketua Program Studi D III Pariwisata Perhotelan Politeknik Negeri Manado Jemmy R. Pangemanan, SE., M.Si.
5. Ketua Panitia Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan Jusak R.P Daud, S.Pi M. Sc.
6. Dosen Wali selama perkuliahan Benny I. Towoliu, SE, M. Par.
7. Dosen Pembimbing I tugas akhir Altje Ellen Tuwaidan, SE, MM
8. Dosen Pembimbing II tugas akhir Selvi Kalele, SE
9. Staff Dosen dan Staff Pengajar Jurusan Pariwisata.
10. Keluargaku (Papa, Mama, Adik, serta Oma, dan Opa Penulis yang selalu memberikan topangan doa, dana, dan semangat serta nasihat.

11. Prisilia Tindas yang selalu memberikan semangat kepada Penulis selama perkuliahan sampai pada penulisan Tugas Akhir ini.
12. *General Manager* Januar Sitorus, yang telah memberikan kesempatan kepada Penulis untuk mengikuti Praktek Kerja Lapangan di Hotel Gran Puri Manado.
13. *Manager of Front Office* Florence Posumah yang telah banyak membimbing dan melatih Penulis di bagian *bell boy*.
14. *Bell captain* Lukman yang selama ini membantu dan mempermudah Penulis dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan.
15. *Head Manager of HRD* Hanny Manumpil, yang telah mendasari Penulis dengan dengan peraturan dan tata tertib di Hotel Gran Puri Manado.
16. *Staff HRD* Leidy Tiwow, yang telah membekali dan melengkapi Penulis dengan kedisiplinan yang tinggi.
17. Semua pihak-pihak yang telah terlibat / berjasa baik moril maupun materil dalam penyusunan Tugas Akhir ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Meskipun Penulis telah semaksimal mungkin dalam mencurahkan tenaga waktu maupun pikiran dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, namun disadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, untuk itu diharapkan saran dan kritik membangun dari pembaca. Besarnya harapan Saya semoga penulisan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih belum sempurna, oleh karena itu semua kekurangan, kritik dan saran dari pembaca akan diterima dengan senang hati demi penyempurnaan tulisan ini. Akhirnya saya berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat.

Manado, Agustus 2015

Ryan Jacky Tiwow

DAFTAR ISI

Lembar Judul	
Lembar Persetujuan	
LembarPengesahan	
Abstrak	
Kata Pengantar	I
Daftar Isi	iv
Daftar Gambar	v
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penulisan.....	3
D. Manfaat Penulisan.....	3
BAB II. LANDASAN TEORI	
A. Landasan Teori.....	4
B. SOP Bell Boy Hotel Gran Puri Manado.....	4
C. Tugas Bell Boy.....	5
D. Pengertian Front Office.....	7
E. Pengertian Hotel.....	9
BAB III. METODOLOGI PENULISAN	
A. Waktu dan Tempat.....	10
B. Sumber Data.....	10
C. Teknik Pengumpulan Data.....	10
D. Metode Penyajian hasil data.....	11
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum.....	12
B. Struktur Organisasi Front Office	14
C. Uraian Tugas dan Wewenang	15
D. Hasil Pembahasan	18

BAB V. PENUTUP

A.	Kesimpulan.....	22
B.	Saran.....	22
	DAFTAR PUSTAKA.....	23
	LAMPIRAN.....	24

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Lambang Hotel Gran Puri Manado	12
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Hotel Gran Puri Manado	14
Gambar 4.3	Front Office Departement	15
Gambar 4.4	Ranotana Cafe	16
Gambar 4.5	Kamar Hotel	17

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia pada februari 2015 mencapai 786,7 ribu kunjungan atau naik 11,95 persen dibandingkan jumlah kunjungan wisman februari 2014, yang tercatat sebanyak 702,7 ribu kunjungan. Demikian pula jika dibandingkan dengan januari 2015, jumlah kunjungan wisman februari 2015 naik sebesar 8,80 persen. Perkembangan Pariwisata di Kota Manado telah mengalami berbagai perubahan baik dari segi bentuk dan sifat kegiatan pariwisata, serta menjadikannya sebagai salah satu industri yang mampu mendorong pertumbuhan ekonomi yang cepat dan ikut mengaktifkan kesadaran masyarakat atas pentingnya sektor pariwisata. Berbagai kegiatan pariwisata telah terselenggara, salah satu di antaranya kegiatan konvensi *MICE*, hal ini membuat manado di kenal sebagai daerah tujuan konvensi dan telah memicu terselenggaranya kegiatan konvensi lainnya diluar kegiatan pariwisata seperti kegiatan pemerintahan, perusahaan swasta, pameran dan kegiatan individual lainnya yang berskala besar. Dengan ini membuat sarana dan prasarana kegiatan harus memadai demi menunjang kelancaran pelaksanaannya.

Hotel merupakan sarana pendukung kegiatan pariwisata yang sedang berkembang saat ini. Dimana hotel berfungsi sebagai penyedia penginapan bagi peserta konvensi baik tamu lokal dan internasional. Kamar untuk tamu yang berjumlah banyak (*tamu group*) harus di atur sebelum hari kedatangan. Dalam penanganan tamu ini harus di koordinasikan dengan manajemen pemasaran hotel yang dalam hal ini menangani calon tamu grup. Staff pemasaran hotel harus mempunyai kemampuan mencari calon tamu yang potensial membeli produk hotel, yang dalam hal ini kamar.

Hotel Gran Puri Manado adalah hotel berbintang di kota Manado. Dengan hanya waktu 30 menit dari bandara Sam Ratulangi dan lokasinya berada di pusat kota Manado menjadikan hotel Gran Puri dapat unggul dalam pengembangan bisnis penginapan. Hotel Gran Puri Manado Memiliki 11 lantai yang di dukung

oleh panorama gunung dan kota serta menjadikan Hotel Grand Puri Manado sebagai *city hotel* dengan nuansa *modern*.

Hotel Gran Puri Manando Memiliki 105 kamar beserta fasilitas tambahan lainnya seperti fasilitas *meting room*. Dengan begitu tidak jarang kamar di Hotel Gran Puri Manado menjadi penuh. Disinilah harus ada pelayanan yang terbaik dari *bell boy*.

Bell Boy menjadi pihak yang sangat berperan penting memberi kesan pertama yang membuat tamu merasa nyaman ketika tiba di Hotel Gran Puri Manado. Oleh sebab itu diperlukan petugas *bell boy* yang benar-benar memahami dan melaksanakan apa yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya sebagai petugas *bell boy* sesuai dengan *SOP* (*Standart Operational Prosedur*) yang telah ditetapkan oleh manajemen Hotel Gran Puri Manado.

Pada umumnya tamu pada saat tiba di Hotel, mengharapkan mendapatkan pelayanan yang maksimal mulai dari saat tamu turun dari kendaraan hingga mendapatkan sambutan dari petugas *bell boy* sampai tamu tersebut merasa apa yang di harapkan ketika memutuskan apakah mereka menginap di hotel atau tidak.

Berdasarkan pengalaman pada saat Penulis melaksanakan PKL (Praktek Kerja Lapangan) selama 4 bulan di Hotel Gran Puri Manado dan mendapatkan kesempatan bertugas di *Front Office Department* khususnya sebagai Petugas *bell boy* selama 4 bulan, Penulis seringkali menjalankan tugas sebagai Petugas *bell boy* hanya sendirian walaupun dalam 1shift terdapat 3 Petugas *bell boy* akan tetapi, 2 Petugas *bell boy* lainnya mendapatkan tugas rangkap sebagai *driver* untuk Karyawan *sales marketing* oleh sebab itu pada saat Penulis sedang mengantarkan barang-barang tamu ke kamar, yang menggantikan posisi petugas *bell boy* adalah *security* hotel atau petugas *public area (cleaning service)* dan seringkali Penulis mendapatkan *Complain* dari tamu. Oleh sebab itu penulis memilih judul "Penerapan *SOP(standar Operational prosedur)bell boy* di Hotel Gran Puri Manado"

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang ada maka Penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Petugas *bell boy* di hotel Gran Puri sehingga tidak melaksanakan tugas sesuai *SOP (Standart Operational Procedure)*.
2. Hal-hal yang perlu diterapkan manajemen Hotel Gran Puri terhadap *bell boy* agar dapat melayani tamu sesuai dengan *SOP(Standart Operational Procedure)*

C. Tujuan Penulisan

1. Untuk mengetahui *SOP(Standart Operational Procedure)bell boy*
2. Untuk mengetahui bagaimana penerapan *SOP(Standart Operational Procedure)bell boy* di Hotel Gran Puri Manado

D. Manfaat Penulisan

1. Untuk Institusi
Sebagai bahan referensi perkuliahan di Politeknik Negeri Manado, khususnya bagi jurusan Pariwisata.
2. Untuk Industri
Sabagai bahan masukan dan evaluasi bagi pihak hotel agar dapat lebih meningkatkan kinerja *bell boy* yang ada sehingga operasional berjalan sesuai dengan standar.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Definisi *SOP(Standart Operational Procedur)* menurut Linggapan (2000) adalah serangkaian industri yang digunakan untuk memecahkan suatu masalah.
2. Tujuan *SOP(Standart Operational Procedur)*:
 - a. Agar petugas atau pegawai menjaga konsistensi dari tingkat kinerja. petugas/pegawai atau tim dalam suatu organisasi atau unit kerja.
 - b. Agar mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam suatu organisasi.
 - c. Memperjelas alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas/pegawai terkait.
 - d. Melindungi organisasi atau unit kerja dan petugas/pegawai dari mulai praktek atau kesalaham administrasi lainnya.
 - e. Untuk menghindari kegagalan/kesalahan, keraguan, duplikasi dan inifisiensi.
3. Fungsi *SOP(Standart Operational Procedur)*
SOP(Standart Operational Procedur) berfungsi sebagai :
 - a. Pedoman bagi karyawan dan atau pimpinan mengerjakan tugas.
 - b. Pedoman pimpinan melakukan pengawasan.
 - c. Pembanding untuk perubahan yang lebih baik.
 - d. Dasar hukum yang dapat digunakan semua pihak.
4. Isi *SOP(Standart Operational Procedur)* secara umum adalah:
 - a. Pengesahan *SOP(Standart Operational Procedur)*, biasanya secara tegas memuat penandatanganan dari *SOP(Standart Operational Procedur)* yang menyatakan *SOP* secara sah disahkan oleh penggunaannya.
 - b. Data tentang *SOP(Standart Operational Procedur)*, biasanya berisikan judul, kode, tujuan, dasar hukum, pengertian-pengertian dan referensi.

- c. Isi *SOP(Standart Operational Procedur)* berisi prosedur kurang lebih prosedur sesuai dengan isi *SOP(Standart Operational Procedur)*.

5. Unsur-unsur *SOP(Standart Operational Procedur)*

Unsur-unsur yang terdapat dalam *SOP(Standart Operational Procedur)* adalah sebagai berikut :

- a. Tujuan yang jelas
- b. Kebijakan yang tepat
- c. Petunjuk operasional
- d. Pihak terlibat
- e. Formulir
- f. Input
- g. Proses
- h. *output/laporan/report*
- i. validasi

B. Tugas Bell Boy

Bell boy merupakan salah satu seksi dari *Front Office* yang berada paling depan di area *lobby* hotel. Pada *counter concierge* terdapat *bell boy* dan *doorman* dimana pada saat tamu tiba di hotel mereka bertugas membukakan pintu mobil dan tamu kemudian *greeting*,

Bell boy bertugas membawakan barang tamu pada waktu tamu *check-in* atau *check-out*. Barang-barang tamu di bawa langsung menjumpeja depan tempat pendaftaran (*reception/registration counter*). *Bell boy* menyerahkan ticket barang (*luggage tag*) kepada petugas resepsionis di bubuhi nomor kamar yang akan di huni oleh tamu yang bersangkutan. Setelah tamu selesai mendaftar, petugas *bell boy* mengantarkan barang tamu yang bersangkutan dan menyertai tamu masuk ke dalam lift dan mempersilahkan tamu lebih dahulu masuk ke dalam. Demikian juga pada waktu keluar dari *lift*, *bell boy* mempersilahkan keluar lebih dahulu dan kemudian membimbingnya menuju kamar yang akan dihuni. *Bell boy* membukakan pintu kamar dan mengecek keadaan semua kamar seperti lampu, ac, kamar mandi dan lain-lain. Kemudian mempersilahkan tamu masuk

dengan mengucapkan “selamat beristirahat“ kepada tamu. Setelah selesai melaksanakan tugasnya , *bell boy* mengisi *errand card* dan mengisi laporan pada *check-in report* : nomor kamar, waktu, jumlah barang tamu, dan membubuhkan tanda tangan.

Bila petugas *bell boy* mendapat perintah (*order*) untuk membawakan barang tamu yang akan *check-out* ia harus mengisi kartu dengan nomor kamar, waktu, jumlah barang dan nama serta tanda tangan petugas *bell boy* yang membawakan barang tamu tersebut serta menggantungkannya pada pegangan pintu kamar (*door knob*).

Petugas *bell boy* membawakan barang tamu ke *lobby* serta mengecek ke kasir depan apakah tamu yang bersangkutan telah menyelesaikan pembayaran. Setelah tamu yang bersangkutan menyelesaikan pembayarannya di kasir depan petugas *bell boy* membawakan barang tamu sesuai permintaannya. Misalnya menaikannya ke mobil atau taksi, atau di simpan di *porterroom* karena tamu masih ada keperluan lain. Misalnya tamu makan lebih dahulu atau ke bank dan lain-lain.

Bila tamu langsung berangkat maka petugas *bell boy* membawakan barang dan menaikannya ke mobil atau taksi. *Bell boy* memberitahukan jumlah barangnya kepada si tamu sesuai yang tertera pada kartu yang telah diisi dan mempersilahkan tamunya mengecek kebenarannya.

Daftar Tugas (*Job List*)

1. Bertanggung jawab atas barang-barang tamu pada saat transit di hotel.
2. Membawakan barang tamu yang baru tiba atau yang akan meninggalkan hotel.
3. Membawakan barang tamu dan membimbingnya ke kamar tamu serta menjelaskan seluruh fasilitas yang ada di kamar dan cara menggunakannya
4. Mengantar pesan, parcel, barang dan lain sebagainya ke kamar tamu atau ke suatu departemen di hotel.
5. Memeriksa pesan (*mail box*) sesering mungkin untuk menghindari tertundanya pengiriman.
6. Mengamankan barang-barang tamu di tempat penyimpanan barang milik *Bell boy* bila di perlukan.

C. Front Office

Pengertian *Front Office* menurut Bagyono (2006) adalah jantung dan pusat dari segala macam kegiatan para tamu.

1. Pengorganisasian *Front Office*

Pada hotel besar, *Front Office Department* diatur secara garis komando fungsional dimana masing-masing bagiannya di pimpin oleh satu orang manajer. Dengan demikian masing-masing karyawan yang bertugas di *Front Office* dapat memberikan lebih banyak perhatian pada bagian tempat dia bertugas. Namun di hotel kecil, cara tersebut kurang efektif karena pada hotel kecil cukup dua atau tiga orang saja yang bertanggung jawab atas kegiatan *Front Office*.

Susunan organisasi *Front Office* pada hotel berukuran sedang hampir sama dengan hotel besar, namun memiliki jumlah karyawan lebih sedikit karena masih bisa dilakukan pelaksanaan tugas rangkap. Misalnya, di meja depan berukuran besar bisa terdiri atas bagian penerima tamu, kasir meja depan, dan bagian informasi. Namun di hotel berukuran sedang ketiga bagian tugas ini bisa dilakukan secara rangkap oleh *Front Desk Asisstan (FDA)*.

2. Sasaran dan Strategi *Front Office*

Sasaran dan strategi *Front Office* hotel adalah mendukung misi dan tujuan hotel itu sendiri, yakni meningkatkan presentase hunian kamar (*room occupancy percentage*).

Untuk itu perlu di upayakan agar setiap tamu yang langsung memesan kamar di meja di depan (*walk in guest*) di usahakan mau mendaftar dan menginap atau jangan sampai lolos ke hotel lain.

Strategi yang digunakan untuk mencapai sasaran ini adalah dengan meningkatkan kemampuan daya jual karyawan meja depan (*FrontDesk Asisstant*) Untuk itu perlu diperhatikan agar karyawan meja depan tidak di bebani dengan gangguan lain, seperti misalnya telepon yang masuk ke meja depan agar di tangani oleh operator telepon. Dengan demikian

karyawan meja depan dapat melayani tamu yang sedang memesan kamar atau mendaftar secara efektif.

3. Pergantian Jam Kerja di *Front Office (Workshift)*

Di sebagian hotel jam kerja karyawan *Front Office* di terapkan sebanyak 40 jam per minggu. Jam kerja dan pergantian waktu kerja (*work shift*) karyawan *Front Office* hotel hendaknya diatur sedemikian rupa sesuai kebutuhan hotel.

Jam kerja dan pergantian waktu kerja karyawan *Front Office* hotel umum dan biasa di terapkan adalah :

<i>Morning shift</i>	:	<i>Pukul 07.00 – Pukul 15.00</i>
<i>Evening shift</i>	:	<i>Pukul 15.00 – Pukul 23.00</i>
<i>Night Shift</i>	:	<i>Pukul 23.00- Pukul 07.00</i>

Untuk menyempurnakan kelancaran pelayanan di mejan depan khususnya dan di *Front Office* pada umumnya, manajer *Front Office* haruslah jeli dan mampu memperhatikan waktu-waktu sibuk pelayanan tamu: *check-in* dan *check out* di meja depan dan mengantisipasinya dengan merekayasa pergantian jam kerja dan membuat fariasi dalam pergantian jam kerja karyawan meja depan, yakni dengan menjadwalkan sebagian atau satu orang karyawan meja dapan masuk kerja pukul 06.00 pagi hingga pukul 13.00, dengam demikian *wake up call* dan *check-out* tamu yang sibuk hingga pukul 07.00 pagi dapat dilayani dengan efisien. Sebagian atau seorang karyawan lagi bisa dijadwalkan masuk kerja pukul 10.00 pagi hingga pukul 18.00, sehingga bisa memberikan pelayanan maksimal terhadap tamu yang tiba pada sore hari.

Dengan demikian karyawan yang kerja pada jam normal seperti telah di sebutkan diatas bisa menikmati istirahat dan makan siang dengan baik.

4. Penjabaran tugas.

Penjabaran tugas (*job description*), merupakan daftar seluruh tugas-tugas pokok dan informasi harus diemban dan diperuntukan terhadap satu posisiatau jabatan. Penjabaran tugas juga mengandung

pertanggungjawaban, kepada siapa bertanggung jawab, kondisi pekerjaan, peralatan yang digunakan, dan penjelasan tertentu lainnya sesuai kebutuhan operasional tugas dan di peruntukan terhadap suatu posisi atau jabatan, bukan terhadap karyawan secara individu. Penjabaran tugas haruslah disusun secara tertulis dan jelas, dan bila ada perubahan tugas maka penjabaran tugas tersebut hendaknya direvisi dan disesuaikan.

Penjabaran tugas (*job description*) bisa juga bermanfaat untuk :

- a. Mengevaluasi pelaksanaan tugas.
- b. Panduan untuk mengadakan pelatihan dan orientasi karyawan.
- c. Menghindari adanya penyelewengan tugas.
- d. Memastikan bahwa setiap tugas penting betul-betul dilaksanakan.
- e. Menentukan penempatan karyawan pada posisi atau jabatan yang tepat.

Untuk mempermudah calon manajer *Front Office* dalam melaksanakan tugasnya untuk mempersiapkan penjabaran tugas pada staf yang dipimpinnya.

D. Hotel

Menurut Rumecko (2001) Hotel adalah bentuk bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan, dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan atau (*profit*).

UU Pariwisata No. X tahun 2009 tentang Hotel dan Akomodasi di kemukakan bahwa;

“Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan, penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial serta memiliki ketentuan yang ditetapkan”.

Jadi berdasarkan penjelasan diatas dapat di simpulkan bahwa Hotel adalah suatu jenis usaha jasa yang disediakan untuk umum, yang menyediakan akomodasi, makanan dan minuman dan fasilitas lainnya yang dikelola secara komersial profesional.

BAB III

METODOLOGI PENULISAN

A. Waktu dan Tempat

Hotel Gran Puri Manado terletak di Kota Manado, yakni di Jalan.SamRatulangi No. 458 Kota Manado, Provinsi Sulawesi Utara.Telp. +62 431 822 888, Fax. +62 431 858 892. <http://www.Granpuri.com>.Penelitian dilakukan pada saat melakukan Praktek Kerja Lapangan di Hotel Gran Puri Manado pada tanggal 3Maret sampai dengan tanggal 3 Juli 2015.

B. Sumber Data

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, Penulis menggunakan beberapa sumber data yang dijadikan acuan untuk menyusun Tugas Akhir. Data-data yang diperoleh Penulis untuk digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini yakni :

1. Data Primer : Data yang diperoleh secara langsung di lokasi penelitian, yang berupa hasil observasi dari objek penelitian di bagian petugas *bell boy* di Hotel Gran Puri Manado.
2. Data Sekunder : Data pendukung objek penelitian yang diambil dari buku-buku referensi terkait, penelitian dan media elektronik.

C. Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah diskriptif yaitu menggambarkan secara alami selama4 bulan melakukan Praktek Kerja Lapangan dan membandingkan dengan teori-teori yang telah didapat dari bangku Perkuliahan serta literatur penunjang lainnya.

1. Studi Pustaka

Studi Pustaka yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara membaca buku dan tulisan yang berkaitan dengan tata cara/tugas/pelayanan bagian atau *Front Office Department* yang terkait dengan masalah yang diteliti, sehingga data yang diperoleh dari buku-buku teori, perpustakaan maupun informasi dari Hotel Gran Puri Manado tersebut.

2. Metode observasi

Metode observasi ini yaitu metode penelitian secara langsung terhadap objek yang diteliti atau diamati dan dijumpai ditempat penelitian berupa data tentang hotel, *front office dan bellboy*.

3. Dokumentasi

Dalam penelitian ini, berdasarkan sumber data, penulis menggunakan analisa deskriptif-kualitatif yaitu dimana Penulis menggambarkan atau mendeskripsikan kegiatan-kegiatan yang terjadi di Hotel Gran Puri Manado.

D. Metode Penyajian Hasil Penulisan

Untuk membuktikan dan mempertanggungjawabkan suatu karya tulis diperlukan penelitian untuk memperoleh data-data aktual guna mendukung proses Penulisan Tugas Akhir tersebut. Hal ini penting agar hasil yang didapat bersifat objektif dan tidak diragukan kebenarannya. Dalam menyelesaikan tugas akhir ini, Saya memakai 2 jenis penelitian, yaitu :

1. Penelitian Kepustakaan

Penelitian Kepustakaan adalah suatu cara penelitian yang berdasarkan kepustakaan yaitu dengan mempelajari buku-buku ilmiah dan sebagainya yang ada hubungannya dengan pembahasan yang dilakukan.

2. Penelitian Lapangan

Penelitian Lapangan adalah Penelitian berdasarkan kepada peninjauan secara langsung dengan mengadakan Praktek Kerja Lapangan selama 4 bulan untuk memperoleh suatu data. Pengamatan langsung terhadap Objek Penelitian tersebut sangat membantu dalam melengkapi data yang diperlukan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

Sejarah Hotel Gran Puri Manado

Gambar. 4.1 Lambang Hotel Gran Puri Manado



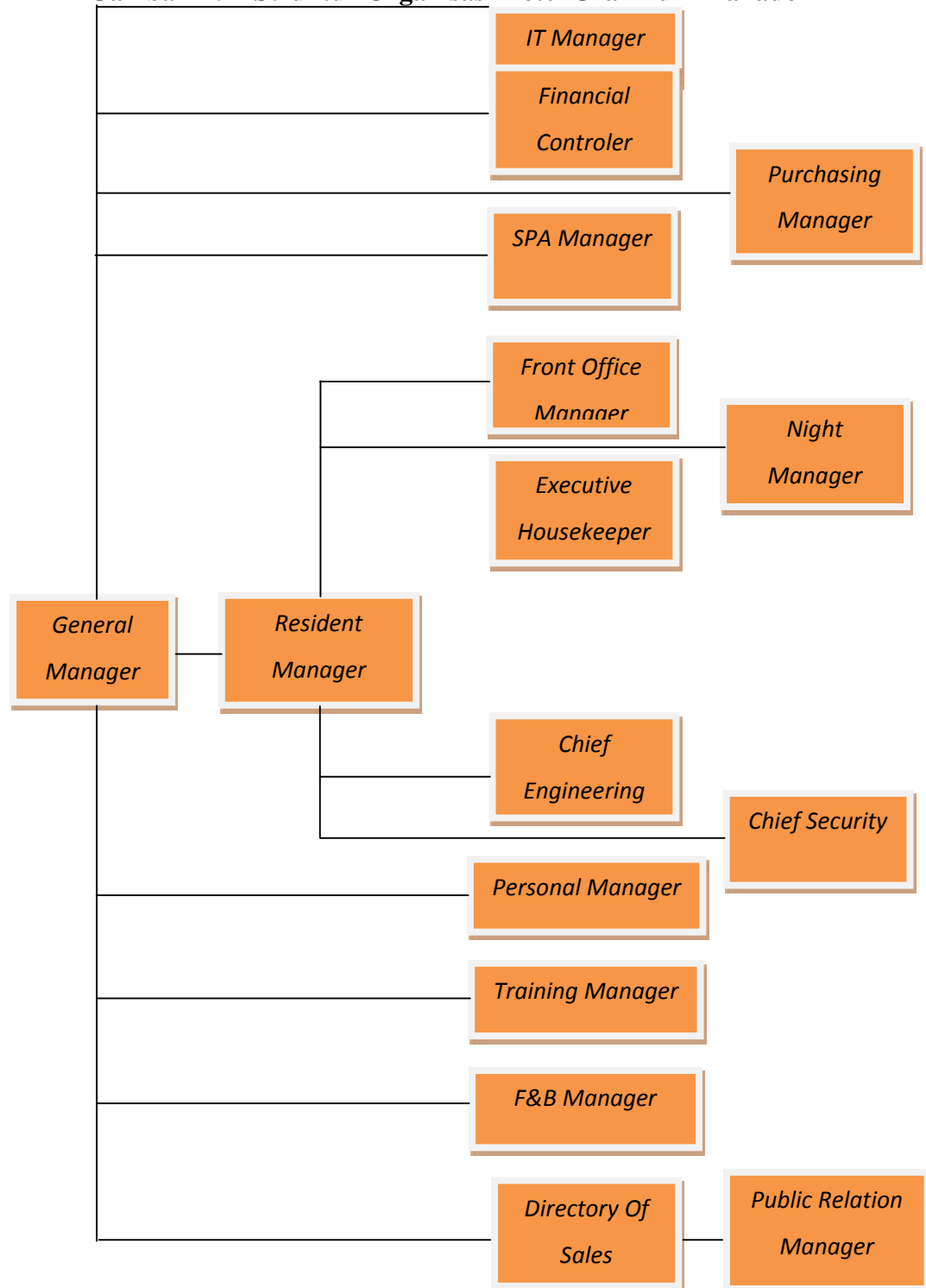
Sumber Hotel Gran Puri Manado

Sejarah Hotel Gran Puri Manado dimulai dengan pembangunan gedung berlantai sebelas yang dilakukan oleh PT. Gapura Utarindo Internasional selaku pemegang saham tunggal. Pembangunan tersebut selesai pada tahun 1997 dan diresmikan oleh Gubernur Sulawesi Utara Bpk. E.E Mangindaan pada tanggal 29 September 1997 dengan nama *Century Hotel* dan menjadi satu satunya jaringan *Century* yang ada di Manado. Hotel ini di operasikan oleh *Century Internasional Hotel* yang berpusat di Hongkong dengan sistem management contract sehingga membuat Hotel ini menjadi salah satu Hotel yang bertaraf internasional yang berada di Manado pada saat itu. Antonio O'Neil yang berkebangsaan Irlandia menjadi *General Manager* kedua. Namun karena krisis ekonomi yang dilanda negara Indonesia pada saat itu yang berdampak pada naiknya nilai tukar rupiah terhadap dollar Amerika Serikat yang digunakan oleh pihak manajemen *Century* membuat PT.Gapura Utarindo Internasional selaku pemegang saham tidak mampu lagi memperpanjang kontrak dengan *Century internasional Hotel*.

Sehingga pada tanggal 1 Januari 2001, *Century Hotel Manado* berganti nama menjadi *Hotel Gran Puri Manado* dan secara otomatis sudah tidak berada dibawah naungan menejemen *Century* dan menjadi hotel yang berdiri sendiri dengan kepemilikan dari PT. *Gapura Utarindo*. Di pilih nama *Grand Puri* karena selain memiliki bangunan yang besar sebagai tempat penginapan, kata *Gran* juga berasal dari kata *Gapura Utarindo* yang tidak lain sebagai satu satunya pemilik saham dari *Hotel Gran Puri Manado*. Jabatan *General Manager* pun di serahkan kepada Ibu *Tina Pintowati* sampai pada tahun 2006 dan digantikan oleh Bpk. *Januar Sitorus* yang menjabat sebagai *General Manager* sampai saat ini.

B. STRUKTUR ORGANISASI HOTEL GRAN PURI MANADO

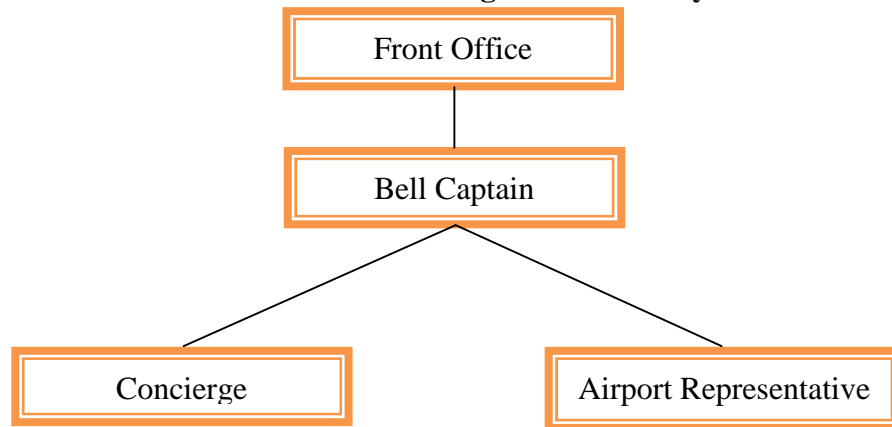
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Hotel Gran Puri Manado



Sumber : Hotel Gran Puri Manado

STRUKTUR ORGANISASI BELLBOY

Gambar 4.3 Struktur Organisasi Bell boy



Sumber : Hotel Gran Puri Manado

C. URAIAN TUGAS DAN WEWENANG

Hotel Gran Puri memiliki 7 departemen dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing yang di jalankan untuk mendukung kelancaran operasional hotel. Adapun departemen-departemen tersebut, antara lain :

Gambar 4.4 Front Office Departemen



Sumber Hotel Gran Puri Manado

1. *Front Office* Department

Front Office department terletak di bagian depan hotel karena merupakan jantung atau pusat kegiatan hotel dan bertanggung jawab untuk

proses *check in* dan *check out*. Kesan pertama hotel diperoleh dari *Front Office Department*, karena itu *Front Office* staf harus mampu menjalankan tugasnya dengan baik agar tamu merasa nyaman dan di hargai selama menginap di hotel sehingga tidak lari ke *hotel competitor* yang lain. *Front Office Department* di Hotel Grand Puri Manado memiliki beberapa bagian yaitu *Front Desk agent*, *Gust Relation Officer*, *Telepon Operator*, *Resevation*, *Concierge*, *Airport Representative*, dan *Driver*.

2. Food and Beverage Department

Gambar 4.5 Ranotana Cafe



Sumber Hotel Gran Puri Manado

Food and Beverage Department merupakan bagian yang juga berperan dalam keberhasilan hotel karena menangani penyediaan dan penyajian makanan dan minuman yang juga merupakan salah satu pendapatan hotel. Banyak tamu yang menginap di suatu hotel karena menyukai makanan dan minuman hotel tersebut. *Food and Beverage* di Hotel Gran Puri Manado terbagi atas bagian yaitu :

- a. *Food and Beverage Product* yang terdiri atas *Kitchen* dan *Pastry* yang bertanggung jawab untuk membuat makanan dan menciptakan menu-menu baru khas hotel.
- b. *Food and Beverage Service* yang terdiri atas *Restaurant*, *Room Service*, *Banquet*, *Bar* dan *Mini Bar*, yang bertanggung jawab untuk penyajian makanan, pelayanan makanan ke kamar dan bertugas untuk menyediakan fasilitas bar yang ada di kamar tamu.
- c. *Steward* bertanggung jawab atas kebersihan peralatan untuk penyediaan dan penyajian makanan.

3. *Housekeeping Department*

Housekeeping Department bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, karyawan yang ada di hotel.

Gambar 4.6 kamar Gran Puri Manado



Sumber : Hotel Gran Puri Manado

4. *Accounting Department*

Accounting Department merupakan bagian yang bertanggung jawab atas pengaturan dan pengawasan keuangan hotel dan segala administrasinya yang dipergunakan dalam jalannya operasional hotel. *Accounting Department* di Hotel Gran Puri Manado memiliki beberapa bagian, antara lain: *financial controller, general cashier, income audit, credit account payable, receiving, store, purchasing, cost control, dan night audit.*

5. *Sales and Marketing Department*

Sales and Marketing Department merupakan bagian yang bertanggung jawab untuk memasarkan produk-produk dalam hotel seperti kamar, ruang pertemuan dan fasilitas-fasilitas hotel lainnya serta membangun kerja sama dengan instansi-instansi pemerintah maupun swasta dalam hal *corporate*. *Sales and Marketing Department* harus memiliki strategi pemasaran yang handal agar konsumen bisa tertarik dan menggunakan produk yang di tawarkan tersebut.

6. *Human Resources Department*

Human Resources Department merupakan bagian yang bertanggung jawab dalam hal penerimaan karyawan baru, penilaian cara kerja karyawan, dan segala administrasi yang berhubungan dengan semua karyawan yang bekerja di hotel.

7. *Engineering Department*

Engineering Department merupakan bagian yang bertanggung jawab atas pemeliharaan dan perbaikan seluruh peralatan mesin dan elektronik yang digunakan oleh tamu dan karyawan hotel.

D. Hasil dan Pembahasan.

1. SOP Bell Boy di Hotel Gran Puri Manado

a. Ringkasan Pekerjaan

Bell boy bertanggung jawab atas tugas mereka termasuk membantu pelanggan membawa bagasi atau tas dan membawa mereka ke kamar hotel masing-masing.

b. Hubungan

- Bertanggungjawab langsung kepada *Front Office Manager*
- Berinteraksi langsung dengan pelanggan hotel dan sesama staf hotel.

c. Tugas dan Tanggung jawab

- Membantu pelanggan mengangkat tas dan barang.
- Memberi salam yang sopan kepada tamu dan menyediakan pelayanan yang prima.
- Mengawal tamu ke kamar.
- Memarkirkan kendaraan tamu (valet)
- Memenuhi kebutuhan sesuai dengan apa yang mereka inginkan.
- Menjelaskan kepada tamu peraturan hotel dan bagaimana itu dilakukan.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi tidak dilaksanakannya *SOP(Standart Operasional Procedure) bell boy* di Hotel Gran Puri Manado, adalah :

a. Pengawasan Dari Pihak Manajemen Hotel

Kegiatan sebaik apapun yang dilakukan oleh karyawan, apabila pelaksanaannya tidak di sertai pengawasan yang rutindari pihak manajemen maka hasilnya tidak akan sempurna. Pengawasan memiliki peranan penting terutama pengawasan objektif dilakukan setiap karyawan melayani tamu, pengawasan dan pengontrolan dilaksanakan minimal 3 kali dalam satu *shift*, karena pengawasan mengandung unsur koreksi, solusi dan pemecahan masalah yang harus ditindaklanjuti. Jika pengawasan dengan ketentuan yang berlaku dan semaksimal mungkin, maka tidak terlalu banyak masalah yang akan terjadi. Akan tetapi pengawasan dari atasan masih kurang, seperti yang Penulis alami saat Praktek Kerja Lapangan di Hotel Gran Puri Manado.

b. Tidak Memahami Tugas dan Tanggung Jawab.

Standart operasinal kerja akan berjalan dengan baik apabila *bell boy* memahami dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang di berikan kepadanya. Pekerjaan dan peran *bell boy* adalah membantu menejer mencapai tujuan di depatemen maupun pendapatan hotel. Tetapi pada kenyataannya masih ada karyawan yang belum memahami tugas dan tanggung jawabnya sebagai seorang *bell boy*, yang mengakibatkan operasional tidak berjalan dengan baik.

3. Hal-hal yang perlu diterapkan kepada *bell boy* agar sesuai dengan *SOP(Standart Operasional Procedure)* yaitu :

a. Supervisi atau Monitoring

Supervisi atau monitoring perlu dilakukan secara rutin dan teratur pada saat operasional sedang berlangsung agar supaya seluruh kegiatan bisa terkontrol dengan baik, sehingga tidak ada tamu yang *complain* karena pelayanannya yang tidak memuaskan baik dalam cara prosedur penanganan kerja ataupun kekurangan atau kerusakan fasilitas-fasilitas penunjang dalam operasionalnya. Dalam tugas dan tanggung jawab *Front Office Manager* harus menaati peraturan yang

berlaku yaitu mengontrol 3 kali dalam satu *shift* selama kegiatan berlangsung.

b. Training atau Pelatihan.

Training atau pelatihan dilakukan agar supaya *bell boy* dapat mengetahui dan memahami tugas dan tanggung jawab sebagai seorang pelayan. Pihak manajemen perlu mengadakan *training* kepada kepada karyawan-karyawan baru maupun lama. Disamping itu sebelum menerima karyawan baru diharapkan manajemen hotel terlebih dahulu menyeleksi dengan melihat latar belakang apakah sudah sesuai pekerjaan atau tidak. Dengan adanya program *training* ini maka kegiatan akan berjalan dengan lancar. *Training* ini akan meningkatkan ketrampilan atau kemampuan para petugas *bell boy* dalam melayani para tamu misalnya cara melayani tamu, cara menangani barang tamu dan hal-hal lainnya yang berhubungan dengan pelayanan.

Dalam rangka memberikan pelayanan pada tamu, setiap karyawan harus melakukan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan *job description* masing-masing. Oleh karena itu setiap karyawan harus mengetahui dan memahami tentang *SOP (Standart Operational Prcedure)* yang menjadi acuan standar kerja setiap karyawan. Berdasarkan observasi ada beberapa faktor yang mempengaruhi tidak dilaksanakannya *SOP (Standart Operational Procedure)* di karenakan kurangnya pengawasan dari pihak manajemen, dan karyawan kurang memahami tugas dan tanggung jawab karena karyawan yang ditugaskan sebagai petugas *bell boy* mendapatkan tugas rangkap sebagai *driver* untuk karyawan *sales Marketing*.

Oleh sebab itu pada saat petugas *bell boy* mengantarkan barang tamu ke kamar yang menggantikan posisi petugas *bell boy* adalah *security* hotel dan petugas *claning service* dan seringkali petugas *bell boy* mendapatkan *complain* dari tamu. Sebaiknya kalau memang sudah menjadi kebijakan manajemen memperbantukan *bell boy* untuk menjadi *driver* di *sales marketing*, petugas *security* atau *cleaning*

service yang ditugaskan menggantikan posisi menjadi petugas *bell boy* harus di berikan pengetahuan tentang tugas dan peranan *bell boy* dan *SOP(Standart Operational Procedur)* dari hotel agar supaya walaupun mereka bukan sabagai petugas *bell boy* mereka memahami apa yang harus mereka lakukan ketika mereka diberikan tugas sebagai *bell boy*. Agar supaya apa yang diharapkan setiap tamu ketika pertama kali datang di hotel mereka mendapatkan kesan yang sesuai dengan harapan setiap tamu yang mau datang di hotel yaitu mereka disambut dengan pelayanan yang memuaskan.

Disampaikan juga kepada pihak manajemen harus lebih selektif lagi dalam pemilihan karyawan baru dengan melihat latar belakang apakah sudah sesuai dengan bidang yang diberikan padanya, agar supaya operasional kerja bisa berjalan secara maksimal, yang pada akhirnya para karyawan ini dapat memberikan pelayanan sesuai dengan *SOP(Standart Operasional Procedur)* kerja dalam manajemen hotel tersebut.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dalam Penulisan tugas akhir ini Penulis berkesimpulan bahwa :

1. Kurangnya pengawasan dari *Front Office manager* serta minimnya pemahaman tentang tugas dan tanggung jawab petugas *bell boy* akan mempengaruhi kualitas dari pelayanan yang diberikan.
2. *SOP(Standart Operational Procedure)* yang dikerjakan berjalan secara maksimal apabila *bell boy* dapat mengerti tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.
3. Kurangnya pemahaman petugas *bell boy* tentang tugas dan tanggung jawabnya karena tidak mendapatkan *morning briefing* dari *Front Office Manager* sehingga manajemen hotel tidak berjalan dengan baik maka sering terjadinya tugas rangkap pada petugas *Bell Boy*

B. Saran

Dalam kesempatan ini Penulis ingin memberikan masukan atau saran yang mungkin dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi manajemen Hotel Gran Puri Manado. Saran atau masukan itu adalah :

1. Dalam meningkatkan mutu pelayanan petugas *bell boy*, hendaknya pihak manajemen harus mengadakan *training* pada karyawan baru maupun karyawan lama sehingga akan membantu manajemen dalam menciptakan pelayanan semaksimal mungkin dalam rangka pemenuhan dan kepuasan tamu.
2. Perlunya ditingkatkan pengawasan *Front Office Manager*, karena tanpa adanya pengawasan dari pihak manajemen maka pekerjaan petugas *bell boy* tidak terkoordinasi.
3. Perlu diadakannya *morning breafing* dari *Front Office Manager* untuk menambah pemahaman kerja kepada petugas *Bell Boy* agar tidak terjadi tugas rangkap.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustinus Darsono, Jakarta 2001. *Kantor Depan Hotel*. Gramedia
- Drs. A. Bambang Sujatno, CHA. *Hotel Coutesy*
- Bagyono (2006) **pengertian Front Office**
- Drs. Heldin Manurung dan Trizno Tarmoezi, Jakarta 2002. *Manajemen Front Office Hotel*. Gramedia
- Hotel Gran Puri Manado, 2015. *Standart Operasional Prosedur*. Manado
- Ir. Endar Sugiarto, MM, Jakarta 2001. *Operasional Kantor Depan Hotel*. Gramedia
- Linggapan (2000). *Definisi SOP (Standart Operasional Procedur)*
- Rumekso (2001) *Pengertian hotel*
- Trizno Tarmoezi, Jakarta 2004. *Courtesy untuk Bell Boy*
- Trizno Tarmoezi, Jakarta 2001. *Tugas Bell Boy*
- UU No. 9 (1990). *Pengertian Pariwisata*

LAMPIRAN

Bell boy di Hotel Gran Puri Manado



Front Office Departemen

