

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hotel

1. Pengertian Hotel

Pada landasan teori ini, penulis ingin menyampaikan teori berkaitan dengan pengertian hotel menurut para ahli. Pengertian hotel oleh penulis diambil dari beberapa pendapat yaitu:

Menurut Bagyono (2014: 63) Hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional, disediakan bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan penginapan makan dan minum serta pelayanan lainnya. Sedangkan menurut Manurung dan Tarmoezi (2002: 1) Hotel adalah sebuah gedung yang digunakan untuk tempat penginapan dengan tujuan komersial dan menyediakan jasa pelayanan secara profesional bagi para tamu termasuk penyediaan makanan, minuman dan fasilitas lainnya. Sambodo dan Bagyono (2006: 3) juga memaparkan bahwa Hotel atau *Inn* merupakan jenis akomodasi tertua yang oleh bangsa Inggris didefinisikan sebagai tempat dimana para pelancong berkelas mendapatkan jasa penginapan dan makanan dengan cara menyewa dan penyewa dalam keadaan yang memungkinkan untuk memperoleh jasa itu. Disamping itu Darsono (1992: 1) mengemukakan bahwa Hotel adalah suatu badan usaha yang bergerak di bidang jasa dan dikelola secara komersial. Di hotel para tamu mendapatkan pelayanan penginapan, makanan, minuman, dan fasilitas lainnya. Sihite (2000: 68) juga

memberikan sebuah pendapat bahwa Hotel adalah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial.

2. Klasifikasi Hotel

Tampaknya agak sulit mengklasifikasikan hotel dalam satu kategori tertentu. Menurut Tarmoezi dan Manurung (2000: 1), kategori pengklasifikasian hotel yaitu:

a. Berdasarkan Besarnya Hotel (*Hotel Size*)

Hotel dapat dikategorikan berdasarkan besarnya hotel yang bersangkutan, yakni besarnya jumlah kamar yang dimiliki. Pengklasifikasian hotel berdasarkan 4 kategori yaitu:

- 1) Hotel yang memiliki jumlah kamar tidak lebih dari 150 kamar.
- 2) Hotel yang memiliki jumlah kamar antara 150 hingga 299 kamar.
- 3) Hotel yang memiliki jumlah kamar antara 300 hingga 600 kamar.
- 4) Hotel yang memiliki jumlah kamar lebih dari 600 kamar.

b. Berdasarkan Pemakai Jasa Hotel (*Hotel Target Market*)

Banyak jenis hotel berdasarkan kategori pemakai jasa hotel ialah:

1) *Comercial* Hotel (hotel bisnis)

Comercial hotel adalah hotel yang diperuntukkan khusus bagi para usahawan. Jenis hotel ini biasanya berlokasi di pusat kota atau daerah bisnis.

2) *Airport* Hotel

Airport Hotel merupakan hotel yang digemari oleh para tamu karena dekat dengan pusat perjalanan seperti pelabuhan udara.

3) *Suite* Hotel

Suite Hotel merupakan usaha perhotelan yang sangat cepat perkembangannya, jenis hotel ini mempunyai kamar dengan ciri tersendiri karena kamar tidur yang terpisah dari ruang tamu.

4) *Residential* Hotel

Residential hotel hampir mirip dengan *suite* hotel karena jenis hotel ini memiliki kamar tidur, ruang tamu dan dapur kecil.

5) *Resort* Hotel

Resort hotel berbeda dengan hotel lainnya. Jenis hotel ini menjadi pilihan orang yang akan berlibur.

6) *Bed and Breakfast* Hotel

Bed and Breakfast hotel sering juga disebut *B and B* Hotel. Hotel ini bervariasi bentuknya, mulai dari bentuk rumah yang terdiri atas beberapa kamar yang dilengkapi dengan fasilitas penginapan hingga bentuk gedung kecil yang memiliki 20 hingga 30 kamar tidur.

7) *Time-Share* Hotel

Time-Share hotel atau kondominium merupakan pengembangan usaha perhotelan di mana suatu gedung yang

dimiliki oleh perseorangan atau perusahaan yang membentuk asosiasi dan menyewa jasa perusahaan manajemen untuk mengoperasikan gedung tersebut menjadi hotel.

8) *Casino Hotel*

Casino hotel merupakan hotel yang dilengkapi dengan fasilitas judi. Namun demikian hotel ini memiliki kamar mewah, makanan, *beverage*, dan pelayanan yang mewah guna mendukung pengoperasian perjudian di hotel itu.

9) *Conference Center*

Conference Center merupakan hotel yang dirancang untuk menangani grup yang mengadakan pertemuan.

c. Berdasarkan Mutu Pelayanan (*Levels of Service*)

Cara lain untuk mengklasifikasikan hotel adalah berdasarkan mutu pelayanannya yaitu:

1) Pelayanan yang tak nyata (*Intangibility of Service*)

Dalam usaha perhotelan tidak hanya menjual produk nyata seperti tempat tidur yang bersih, dan makanan enak. Sebenarnya produk tak nyata seperti pelayanan yang bermutu yang disuguhkan oleh hotel merupakan kontribusi besar dalam pengalaman usaha perhotelan. Pelayanan merupakan produk yang tidak nyata, seperti tindakan, perilaku, dan usaha. misalnya, suatu jenis makanan disuguhkan kepada tamu di ruang makan atau *restaurant*.

2) Jaminan Mutu (*Quality Assurance*)

Tantangan terbesar yang dihadapi oleh usaha perhotelan sekarang ini adalah pengawasan mutu berbagai pelayanan atau *service*. Industri perhotelan memberikan pelayanan jasa kepada tamu, seperti di kantor depan hotel (*front office*) di mana terdapat interaksi antara petugas hotel dengan tamu yang sedang dilayani pada waktu *check-in* atau *check-out*. Kemantapan dalam melakukan tugas oleh petugas hotel merupakan kunci menghasilkan mutu pelayanan. Dengan demikian usaha perhotelan dapat dibahas berdasarkan 3 dasar mutu pelayanan ialah:

a) *World-Class Service*

Hotel yang menawarkan *service* atau pelayanan kelas dunia terutama untuk memikat para usahawan eksekutif kelas tinggi, artis kelas tinggi, politisi kelas tinggi, dan orang kaya raya.

b) *Mid-Range Service*

Hotel yang menawarkan *service* kelas menengah diperuntukkan bagi sebagian besar pelancong umum.

c) *Economy* atau *limited Service*

Hotel kelas ekonomi merupakan industri perhotelan yang sedang berkembang. Hotel ini memberikan layanan yang mengutamakan kebersihan, kenikmatan, dan kamar

dan ruang pertemuan yang relatif murah yang menjadi kebutuhan dasar para tamu.

d. Berdasarkan Cara Kepemilikan (*Ownership*)

Cara lain untuk mengklasifikasikan hotel adalah berdasarkan mutu pelayanan:

1) *Independent Hotel*

Hotel *independent* adalah hotel yang tidak memiliki kerja sama kepemilikan ataupun manajemen dengan hotel lain. Hotel ini tidak memiliki hubungan dengan hotel lain dalam hal kebijakan, prosedur, ataupun obligasi finansial.

2) *Parent Company*

Parent Company hotel yang dimiliki dan dioperasikan oleh perusahaan multi uni. Hotel yang bersangkutan menggunakan nama yang sama dengan hotel atau perusahaan induknya, dan pimpinannya bertanggung jawab kepada pimpinan kantor pusat. Kantor pusat menentukan standar dan prosedur pengoperasian untuk seluruh hotel yang berantai.

3) *Management Contract*

Bentuk lain daripada organisasi hotel berantai adalah pengoperasian hotel yang dimiliki oleh sekelompok usahawan yang bergerak di bidang industri perhotelan dan bekerja sama dengan pemilik modal besar, dan setelah suatu hotel didirikan mereka mengontrak manajemen hotel profesional dari afiliasi

hotel berantai untuk mengoperasikan selama waktu yang disepakati bersama.

4) *Franchise and Referral Group*

Hotel yang termasuk dalam grup ini dapat ditemukan di hampir berbagai kota besar dan bahkan di daerah pesisir.

B. *Front Office Department*

1. *Pengertian Front Office Department*

Penulis memaparkan informasi tentang pengertian *Front Office* menurut para ahli, berikut penjelasannya :

Menurut Sihite (2000: 58) *Front Office* adalah kantor depan. Kantor Depan adalah bagian atau departemen yang bertanggung jawab dalam penjualan kamar hotel baik melalui pemesanan (*Reservation*) sebelumnya maupun tanpa pemesanan, dilanjutkan dengan pendaftaran (*Registration*) dan penunjukan kamar (*Room assignment*) bagi tamu. Kantor depan adalah salah satu departemen di hotel yang secara operasional berhubungan langsung dengan tamu-tamu yang datang ke hotel tersebut. Sedangkan Agusnawar (2002: 3) *Front Office* adalah kantor depan. Sesuai dengan artinya, departemen atau bagian ini berada di depan atau lobi sebuah hotel agar mudah nampak dan ditemui oleh tamu. Di kantor depan inilah tamu akan disambut pada saat kedatangannya (*check-in*) dan diucapkan selamat datang dan selamat berpisah saat tamu akan berangkat (*check-out*). Dan juga Tarmoezi dan Manurung (2000: 18) Kantor Depan Hotel merupakan departemen yang bertanggung jawab atas

penjualan kamar hotel berdasarkan cara yang sistematis melalui reservasi hingga penyerahan kamar kepada tamu hotel dan memberikan pelayanan kamar kepada tamu hotel dan memberikan pelayanan informasi kepada para tamu selama mereka berada atau menginap di hotel.

2. Peranan *Front Office Department*

Menurut Agusnawar (2002: 8) ada beberapa peranan *Front Office Department* dalam sebuah hotel, diantaranya adalah:

- a. *First And Last Impression Of The Guest* (Kantor Depan Merupakan Kesan Pertama Sekaligus Kesan Terakhir Bagi Tamu)
- b. *Sales Person* (Orang Yang Mampu Menjual Produk Hotel)
- c. *Services Coordinator* (Koordinator Kegiatan Pelayanan Hotel)
- d. *Source of Information* (Sumber Informasi)

3. Fungsi *Front Office Department*

Menurut Darsono (1992: 12) Berikut ini beberapa fungsi *Front Office Department* yaitu:

- a. Menyewakan kamar tamu.
- b. Informasi Pelayanan Hotel.
- c. Mengkoordinasikan pelayanan tamu.
- d. Menyusun laporan status kamar.
- e. Pencatatan pembayaran tamu.
- f. Penyelesaian pembayaran.
- g. Menyusun riwayat kunjungan tamu (*guest history card*).
- h. Alat-alat komunikasi.

- i. Menangani barang bawaan milik tamu.

C. Bellboy

Menurut Sihite (2000: 25) Bellboy adalah pegawai hotel yang berfungsi untuk mengurus atau mengangkat barang-barang tamu dari dan ke kamar, sejak tiba hingga tamu tersebut kembali (pulang). Sedangkan menurut Sugiarto (2000: 48) tugas utama *bellboy* membantu barang bawaan pada saat *check-in* maupun *check-out* ke dan dari kamar. Bantuan diberikan agar tamu sedapat mungkin merasa santai dan nyaman. Selain kerepotan tamu dalam membawa barang-barangnya juga bisa menyebabkan mereka lupa dan barangnya diambil orang lain. Jadi, bantuan diberikan untuk alasan keamanan dan kenyamanan tamu. Berikut tugas dan tanggung jawab *bellboy* yaitu:

- a. Membawa tas-tas tamu dengan efisien dan cepat ke dan dari kamar.
- b. Menyimpan koper atau tas tamu bila tamu ingin menitipkan di *bell captain counter*.
- c. Menyambut dan mengucapkan selamat datang kepada tamu yang baru datang dan mengantarkan ke bagian *reception* bila tak ada *guest relation officer* yang mengantarkan tamu ke kamar.
- d. Memasukkan koran yang diperlukan tamu ke kamar.
- e. Memasang huruf-huruf pada *sign board* (papan pengumuman) di *lobby* hotel untuk acara kegiatan hari itu.
- f. Mengirimkan surat atau pesan yang mendesak ke kamar tamu.

- g. Pada saat mengantarkan tamu ke kamar, menjelaskan kepadanya semua fasilitas dan produk yang ada di hotel.
- h. Memindahkan barang-barang tamu bila tamu pindah kamar.

C. Standar Operasional Prosedur (SOP)

1. Pengertian Standar Operasional Prosedur

Menurut Tambunan (2013: 86) SOP (*Standard Operating Procedure*) pada dasarnya adalah 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. Sedangkan Atmoko (2011: 1) memberikan gagasan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu pedoman atau acuan untuk melakukan tugas pekerjaan sesuai dengan kegunaan dan alat penilaian kerja instansi pemerintah berdasarkan indikator – indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja prosedur kerja dan proses kerja terhadap unit kerja yang bersangkutan.

2. Tujuan dan Fungsi Standar Operasional Prosedur

Menurut Daini dan Marlina (dalam Purnamasari, 2015: 16) adapun tujuan dan fungsi dari standar operasional prosedur seperti uraian berikut:

- a. Memberikan sebuah rekaman kegiatan dan pengoperasiannya secara praktis.

- b. Mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.
- c. Membentuk kedisiplinan kepada semua anggota organisasi baik dalam institusi, organisasi, maupun perusahaan.
- d. Menjaga tingkat kinerja yang konsisten pada masing-masing unit kerjanya.
- e. Memperlancar pekerjaan atau tugas bagi karyawan.
- f. Ketika ada penyelewengan/penyalahgunaan wewenang SOP ini bisa dijadikan sebagai dasar hukum yang kuat untuk mengambil tindakan.
- g. Memberikan kemudahan dalam menyaring, menganalisis, dan membuang hal-hal atau pekerjaan yang tidak sesuai dengan prosedur.
- h. Untuk meminimalkan kesalahan/kegagalan, keraguan/ duplikasi, dan inefisiensi.
- i. Memperbaiki kualitas atau performa karyawan itu sendiri.
- j. Membantu menguatkan regulasi perusahaan.
- k. Memastikan efisiensi tiap-tiap aktivitas operasional.
- l. Menjelaskan segala peralatan untuk keefektifan program pelatihan.
- m. Memberikan kemudahan dalam melaksanakan pekerjaan sehingga semua karyawan menyadari akan tanggung jawab pekerjaan, memahami, dan mengetahui hak dan kewajibannya.
- n. Melindungi organisasi/unit kerja dan karyawan dari malapraktik atau kesalahan lain.

3. Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Permenpan Nomor 35 tahun 2012 Manfaat Standar Operasional Prosedur yaitu :

- a. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya;
- b. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang aparatur atau pelaksana dalam melaksanakan tugas;
- c. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual aparatur dan organisasi secara keseluruhan;
- d. Membantu aparatur menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari;
- e. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas;
- f. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan aparatur cara konkrit untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan;
- g. Memastikan pelaksanaan tugas penyelenggaraan pemerintahan dapat berlangsung dalam berbagai situasi;
- h. Menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat, baik dari sisi mutu, waktu, dan prosedur;
- i. Memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh aparatur dalam melaksanakan tugasnya;
- j. Memberikan informasi bagi upaya peningkatan kompetensi aparatur;

- k. Memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang aparaturnya dalam melaksanakan tugasnya;
- l. Sebagai instrumen yang dapat melindungi aparaturnya dari kemungkinan tuntutan hukum karena tuduhan melakukan penyimpangan;
- m. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas;
- n. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan;
- o. Membantu memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan standar pelayanan, sehingga sekaligus dapat memberikan informasi bagi kinerja pelayanan.

4. Standar Operasional Prosedur *Bellboy*

Dalam melakukan tugas-tugas sebagai *bellboy* diperlukan adanya standar operasional. Standar operasional prosedur *bellboy* sebagai berikut :

- a. Menangani Barang Tamu Individu *Check-in*
 - 1) Menurut Bagyono (2008: 76), berikut ini rincian prosedur penanganan barang *check in* :
 - a) Keluarkan barang dari kendaraan dan catat nomor polisi kendaraan tersebut.
 - b) Konfirmasikan kepada tamu jumlah barang dan barang-barang yang memerlukan penanganan khusus. Beritahukan juga bila ada barang yang rusak.

- c) Tunjukkan arah menuju *registration desk* dan katakan anda akan segera menyusul. (Apabila barangnya sedikit, anda dapat memandu tamu ke *registration desk*).
- d) Pindahkan barang ke area kedatangan yang telah di tentukan dan tata barang tersebut di satu lokasi.
- e) Ambil dan isilah *baggage tag* dengan informasi jumlah barang (*number of pieces*), dan waktu dan tanggal kedatangan (*check in date and time*)
- f) Gantungkan *baggage tag* atau *lugagge tag* pada barang bawaan tamu.
- g) Setelah registrasi resepsionis akan memberikan instruksi kepada anda.
- h) Idealnya barang bawaan tamu harus diantar ke kamar secara bersamaan pada saat tamu tiba di kamar, tetapi bila tidak memungkinkan, harus diantar tidak lebih dari 5 menit setelah tamu masuk kamar.
- i) Pada saat mengantar tamu ke kamar, gunakan kesempatan tersebut untuk memperkenalkan fasilitas dan layanan hotel kepada tamu seperti restoran, *lounge* dan lain sebagainya.
- j) Jika tidak memungkinkan mengantar tamu ke kamar, tunjukkan arah *lift* dan katakan bahwa barang akan diantarkan secepatnya.
- k) Ambil barang yang sudah ditandai dan lanjutkan membawa barang ke kamar tamu melalui *service elevator*.

- l) Bawa barang ke dalam kamar. Ketuk pintu tidak lebih dari tiga kali.
 - m) Jika tamu tidak berada di dalam kamar, minta kepada *room attendant* untuk membukakan pintu kamar.
 - n) Beri salam kepada tamu dan tempatkan barang di *luggage rack*.
Ucapkan terima kasih.
 - o) Setelah mengantarkan barang, kembali ke *lobby* melalui *service elevator*.
 - p) Isi catatan FIT *Check in* di konter
 - q) Jika tamu tidak berada di kamar pada saat anda mengantar barang, tulis *NO GUEST* pada catatan di atas.
- 2) Menurut Sihite (2000: 138) , berikut ini rincian prosedur penanganan barang *check in* :
- a) Kedatangan tamu pertama kali akan disambut oleh *doorman* yaitu membukakan pintu mobil dengan mengucapkan *greeting* atau *welcome*.
 - b) Membantu tamu dengan penuh keramah tamahan baik tamu-tamu yang membawa anak kecil atau tamu yang sudah lanjut usia maupun tamu yang cacat harus dilayani dengan baik.
 - c) Mempersilahkan tamu masuk *lobby* dan mengantarkannya ke tempat *register*, sementara itu *bellboy* untuk memindahkan barang dari *entrance* apabila tamu membawa barang-barang.

- d) Sementara tamu berada di *Reception* maka *bellboy* menghitung dan mencatat barang tamu, jenis, jumlahnya kemudian segera mengisi *Errand Card* yang telah disiapkan oleh *Bell Captain*.
- e) Taruhlah barang tamu pada tempat yang terlihat jelas, dekat dengan tamu dan aman serta mempersilahkan tamu mengecek kembali jumlahnya dan itemnya.
- f) Sementara itu *bellboy* tetap siap menunggu disamping atau dekat barang tamu hingga tamu mendapat kamar yang di-*assign* oleh *reception*.
- g) Selama tamu melaksanakan *register*, persilahkan istri atau anaknya atau rekannya mengambil tempat duduk sambil menunggu selesainya *registration* yang dimaksud.
- h) Setelah memperoleh nomor kamar, *bellboy* menunjukkan jalan menuju *elevator* atau *lift*, untuk diantarkan ke kamarnya.
- i) Usahakan mengantar tamu melalui *elevator* khusus untuk tamu.
- j) Setelah *lift* tiba dan terbuka, persilahkan tamu keluar lebih dahulu dan tunjukkan arah menuju ke kamar yang telah ditentukan.
- k) Ketuk pintu tiga kali dengan jari tangan secara perlahan sebelum membuka pintu secara langsung dengan kunci kamar tersebut.
- l) Buka pintu dan persilahkan tamu masuk terlebih dahulu.
 - (1) Nyalakan lampu kamar

- (2) Letakkan barang pada tempat barang (*Luggage rack*) selama *bellboy* berada di kamar maka pintu kamar harus tetap dalam keadaan terbuka.
- (3) Jelaskan semua fasilitas kamar untuk memuaskan tamu melaksanakan permintaan bila memerlukan sesuatu :
 - (a) *Telephone* : Cara penggunaan dan nomor-nomor *dial* yang perlu diketahui oleh tamu.
 - (b) Cara menghidupkan radio atau TV atau parabola dan sebagainya.
- (4) Jelaskan acara TV atau video *program*.
- (5) Cara *control* atau mengatur suhu dan *air condition*.
- (6) Jelaskan fasilitas kamar mandi atau *bathroom* dan kelengkapan kamar mandi.
- (7) Letakkan *guest card* dan kunci di atas meja (*dressing table*) dan jangan lupa menjelaskan fasilitas dan *service* yang lain yang mungkin ada.
- (8) Tinggalkan tamu dengan ucapan selamat beristirahat atau *have a nice rest* atau *have a nice day*.
- (9) *Bellboy* harus mencatat pada *Errand Card* jumlah barang dan *items* yang dibawa untuk data-data autentik atau informasi bila terjadi sesuatu masalah dikemudian hari menyangkut barang tamu.

b. Menangani barang tamu *group Check in*

- 1) Menurut Bagyono (2008: 80), berikut standar operasional prosedur dalam menangani barang tamu *group Check in*:
 - a) Keluarkan barang-barang dari bus ataupun transportasi pembawa tamu dan barang bawaannya. Angkatlah barang jangan menyeret atau melemparkannya.
 - b) Tempatkan barang di tempat yang telah ditentukan dan berilah atau gantungan *luggage tag* pada setiap barang tersebut.
 - c) Jika memungkinkan ikat barang-barang tamu dalam satu lokasi agar aman. Gunakan tali untuk mengikat barang. Jika perlu gunakan net untuk menutup.
 - d) Ambil *Group Rooming List* di *reception*.
 - e) Tulis nomor kamar pada *baggage tag* menggunakan *Group Rooming List*.
 - f) Susun kembali barang-barang sesuai urutan nomor kamar.
 - g) Susun barang-barang di *trolley* barang dan lanjutkan pengantaran. Barang-barang yang belum terangkut harus tetap terikat menjadi satu dan ditutup dengan net.
 - h) Menuju ke tiap kamar, ketuk pintu kamar tidak lebih dari 3 kali.
 - i) Jika tamu tidak berada di kamar, minta *room attendant* untuk membukakan pintu.

- j) Sapa dan beri salam tamu, minta tamu untuk mengidentifikasi barang bawaannya dan tempatkan di rak barang. Demikian seterusnya sampai seluruh barang diantarkan ke semua kamar.
 - k) Setelah diantar, beri tanda pada catatan barang-barang yang sudah diantar pada daftar distribusi barang ke kamar.
 - l) Serahkan daftar distribusi barang kepada *Bell Captain*.
 - m) Daftar rombongan akan diarsipkan hingga tanggal keberangkatan.
- 2) Menurut Sihite (2000: 147), Standar operasional prosedur menangani barang tamu group *Check in* sebagai berikut:
- a) Barang-barang biasanya akan tiba atau akan datang tidak bersamaan dengan tamu dan kadang-kadang mendahului tamu rombongan tapi bisa juga belakangan setelah tamu tiba.
 - b) *Bell Captain* menghitung jumlah barang setibanya di hotel, setelah diserahkan oleh orang atau *agent* yang mengaturnya atau mengantarnya.
 - c) *Bellboy* mengisi *luggage tag*, kalau ada *sticker* biasanya juga ditempelkan *sticker* hotel untuk bahan promosi.
 - d) Minta nama *group* dengan nomor kamar yang telah disiapkan dan isi nomor kamar sesuai dengan nama yang diisi pada barang atau tas (lihat *rooming list*).

- e) Kirim barang tamu ke kamar yang sesuai dengan *rooming list* dan catat pada *Errand Card* jumlah dan bentuk barang yang mereka bawa.
 - f) Ketuk pintu dan tempatkan barang pada tempat yang telah tersedia.
 - g) Berikan informasi secukupnya mengenai fasilitas kamar sesuai dengan *check in procedure*.
 - h) Catat jumlah barang masing-masing kamar pada *rooming list*.
 - i) Jumlah barang sesuai dengan catatan pada *rooming list*.
 - j) Bila ada tas atau barang tanpa nama agar barang tersebut disimpan dulu pada *storage room* dan ditanyakan kepada *tour leader* tentang pemiliknya.
 - k) Usahakan jangan sampai ada barang yang salah masuk kamar.
 - l) Perhatikan bila terjadi perubahan nomor kamar pada *rooming list* saat *check in*.
 - m) *Handling with care* atau hendaknya selalu berhati-hati untuk menghindari kerusakan barang tamu tersebut.
- c. Menangani Barang Tamu Individu Check Out
- 1) Menurut Bagyono (2008: 81), Standar operasional prosedur *Bellboy* dalam menangani barang tamu *Check out* sebagai berikut:
 - a) Setelah mendapatkan informasi lengkap mengenai tamu yang akan *Check out* dan menginginkan layanan *porter*, siapkan

luggage tag dan tulis dengan nomor kamar, jumlah barang dan tanggal.

- b) Pada *bellboy control sheet*, tulis nomor kamar, waktu pengambilan, nama *porter*.
- c) Menuju ke kamar tamu melalui *service elevator* dengan membawa *trolley* jika diperlukan.
- d) Sapa dan ucapkan salam kepada tamu dan tanyakan waktu keberangkatan.
- e) Jika tamu berada di dalam kamar, minta kepada *room attendant* untuk membukakan pintu kamar, kemudian ambil barang bawaan tamu. Pastikan dan periksa tidak ada barang bawaan tamu yang tertinggal, jika ada barang yang rusak beritahukan kepada *bell captain* untuk diketahui oleh tamu.
- f) Jika tamu sedang keluar hotel untuk sementara, tempatkan barang di area keberangkatan yang aman (di belakang *bell captain desk*), tata dalam satu tempat.
- g) Cari informasi ke *front office cashier* atau *head porter* apakah tamu telah menyelesaikan pembayaran rekening.
- h) Periksa pada *head porter* apakah tamu sudah memesan transportasi, jika belum konfirmasikan kepada tamu, tawarkan transportasi untuk tamu.
- i) Masukkan barang-barang ke dalam mobil atau *transport* yang telah dipesan.

- j) Ucapkan kalimat perpisahan dengan sopan dan ramah kepada tamu.
 - k) Isi catatan FIT *Check Out* dan tulis :
 - (1) Nomor polisi mobil yang membawa tamu
 - (2) Nama orang atau petugas yang menangani barang
 - (3) Waktu atau jam *check out*
 - l) Jika tamu tidak meninggalkan hotel dalam waktu 30 menit, pindahkan barang tamu ke ruang penyimpanan barang, tata dengan rapi.
- 2) Menurut Sihite (2000: 144), Standar operasional *Bellboy* dalam menangani barang tamu *Check out* sebagai berikut:
- a) Informasi yang diperlukan:
 - (1) Nomor kamar
 - (2) Jam berapa barang harus diambil ke kamar
 - (3) Jumlah barang (dicek berdasarkan *Errand Card* yang tercatat waktu *check in*)
 - (4) Apakah diperlukan mengurus *transport* ke *airport* atau tempat lain (*taxi service*)
 - b) *Order* dari *Bell Captain* atau *Reception* atau *Front Office Cashier*
 - c) Mengambil kitir potongan *Errand Card* dari laci *Concierge* (saat tamu *check in*)
 - d) Laporkan ke *Room Boy* (*Housekeeping*)

- e) Ketuk pintu dan sebutkan nama (*Bellboy, please*)
- f) Masuk kamar dan tanyakan barang mana yang bisa dikeluarkan
- g) Saat meninggalkan kamar, bantu petugas *housekeeping* mengecek kelengkapan barang inventaris hotel, bila ada kekurangan agar ditanyakan pada tamu mungkin keteliset atau diberitahukan ke *Front Office Cashier* tentang kekurangan inventaris tersebut. Matikan lampu-lampu kamar bila meninggalkan kamar.
- h) Bila tamu sudah turun ke *lobby*, check dengan seksama dan persilahkan tamu memeriksa keadaan barang-barang apakah masih ada barang tertinggal (tunjukkan kitir *Errand Card*)
- i) Saat membawa barang tamu pada tempat harus dengan hati-hati.
- j) Letakkan barang tamu pada tempat yang telah disediakan jangan lupa menempelkan *sticker* dan *luggage lable*.
- k) *Stamp Errand Card* dengan *C.O. time* dengan tulis OK bila kunci kamar sudah diserahkan yaitu bila sudah menyelesaikan *bill* tanggungannya di *Front Office Cashier*.
- l) Letakkan barang di *main entrance* pada tempat yang strategis atau terlihat jelas dan tidak mengganggu lalu lalang tamu dan jaga sebaik-baiknya jangan sampai terjadi kehilangan atas barang-barang tersebut.

- m) Persilahkan tamu mengecek kembali semua barang-barang sebelum dimasukkan atau dinaikkan ke mobil. Periksa *Errand Card* secara lengkap dan berapa jumlah barang yang diserahkan.
- n) *Handle with care*, ikuti tanda-tanda pada barang seperti : *this way up, fragile items* dan sebagainya.
- o) *Say good bye*, dengan harapan akan bisa kembali lagi ke hotel kita.