

# **PENERAPAN *STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE* OLEH *BELL SERVICE AGENT* DALAM MENANGANI BARANG BAWAAN TAMU *INDIVIDUAL CHECK-IN* DI HOTEL INDIGO BALI**

I Made Adi Pratama, Ni Luh Putu Sri Widhiastuty, Ni Nyoman Nidya  
Trianingrum  
Universitas Triatma Mulya

## **ABSTRACT**

The purpose of this research is to find out how the implementation of the Standard Operational procedure for handling the luggage of individual guests check-in and the obstacles faced by the Bell Service Agent in implementing the Standard Operational procedure for handling the luggage of individual guests check-in, so that efforts can be identified. done by the Bell Service Agent in dealing with these problems. This research uses interview, observation and documentation methods with descriptive qualitative data techniques. In this study what must be known is the Standard Operational Procedure for handling the luggage of individual guests checking in by presenting the results of interviews, observations and documentation. It can be concluded that the Standard Operational Procedure for handling guest luggage is carried out by Bell Service Agents with constraints such as several Bell Service Agents. have not applied guest luggage handling techniques, goods storage places are always full, lack of communication during handling of goods, and records that are not completely running well and the efforts made by superiors provide briefings before carrying out duties and responsibilities, provide training in lifting techniques goods, make binding on goods and always monitored by the Bell Service Team and CCTV, further improve communication using HT (Handy Talky) or hotel phone, and check the luggage delivery log sheet.

Keywords: Bell Service Agent, Individual, Check-in, Standard Operational Procedure

## **PENDAHULUAN**

Industri perhotelan adalah suatu industri yang menyediakan jasa penginapan dan jasa pelayanan makanan minuman, dimana salah satunya adalah Hotel Indigo Bali Seminyak Beach yang merupakan hotel bintang lima. Hotel Indigo Bali Seminyak Beach terletak di daerah Seminyak, tempat yang sangat

populer di kalangan wisatawan, *design* yang begitu unik, dimana mengambil unsur lokal Desa Seminyak dan memiliki fasilitas yang cukup lengkap dengan pelayanan yang berbeda dari hotel-hotel lainnya. Hotel Indigo Bali Seminyak Beach menerapkan protokol kesehatan berbasis *Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability* (CHSE)

sehingga tamu akan merasa sangat aman, nyaman, dan berkesan jika berkunjung dan menginap di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach.

*Front Office Department* atau istilah yang digunakan di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach adalah *Guest Service Department* merupakan salah satu departemen yang berfungsi sebagai sumber informasi dan sebagai *first and last impression* oleh para tamu. Staf yang bekerja di departemen ini harus memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada tamunya. Salah satu *section* dari *Guest Service Department* adalah *Bellboy* atau istilah yang digunakan di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach adalah *Bell Service Agent* yang merupakan bagian pertama yang akan menerima tamu dan barang bawanya, pelayanan yang diberikan secara *professional* terutama pada protokol kesehatan CHSE dapat memberikan kepuasan bagi tamu. Salah satu tamu yang harus mendapatkan pelayanan yang maksimal adalah tamu *individual*.

Tamu *individual* merupakan tamu yang melakukan perjalanan

wisata yang tidak terikat dengan suatu rombongan/*group*, tamu *individual* biasanya memesan kamar dengan pasangan atau dengan keluarga. Dalam hal itu *Bell Service Agent* harus selalu memberikan pelayanan yang maksimal terutama pada saat penerapan *Standard Operational Procedure* (SOP) penanganan barang bawaan tamu. Penerapan *Standard Operational Procedure* juga sangat tergantung dengan situasi dan kondisi di lapangan, sehingga beberapa prosedur yang seringkali terlewat dan menjadi sebuah kendala.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach, hambatan dan kendala terdapat pada saat penanganan barang bawaan tamu yang berkaitan dengan *Standard Operational Procedure* (SOP) yaitu; 1) ketika *Bell Service Agent* membawa barang bawaan tamu ke *lobby*, teknik penanganan barang tidak diterapkan oleh *Bell Service Agent* yang akan menyebabkan kerusakan pada barang bawaan tamu, 2) ketersediaan ruang penyimpanan barang di *Bell Service Area* yang kurang memadai, 3) kurangnya

komunikasi sesama *Bell Service Agent* pada saat penanganan barang bawaan tamu, 4) tidak dilakukannya pencatatan pada *Luggage Delivery Log Sheet* setelah selesai penanganan barang.

Berdasarkan uraian di atas tujuan Penelitian ini adalah sebagai berikut: 1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan *Standard Operational Procedure* oleh *Bell Service Agent* dalam Menangani Barang Bawaan Tamu *individual check-in* 2. Untuk mengetahui Kendala-kendala apa saja yang dihadapi oleh *Bell Service Agent* pada saat penerapan *Standard Operational Procedure* dalam menangani barang bawaan tamu *individual check-in* 3. Untuk mengetahui Upaya - upaya apakah yang dilakukan *Bell Service Agent* dalam menerapkan *Standard Operational Procedure* ketika menangani barang bawaan tamu *individual check-in* di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach.

## **LANDASAN TEORI**

### ***Standard Operational Procedure***

*Standard Operating Procedure* (SOP) 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 anggota-anggota organisasi berjalan secara efektif (dan efisien), konsisten, standar, dan sistematis (Tambunan, 2013:79).

### ***Bellboy***

*Bellboy* adalah petugas yang membantu mengangkut barang bawaan tamu pada saat tamu *check-in, check-out* ke kamar dan dari kamar (Sugiarto, 2004:48).

### **Barang Bawaan**

Barang merupakan sesuatu yang di bawa tamu berupa tas, koper maupun lukisan. Barang-barang bawaan yang pada umumnya dibawa oleh tamu pada saat *check-in* (Agusnawar, 2002:135),

### **Jenis-Jenis Barang Bawaan Tamu**

Menurut Agus Sambodo dan Bagyono (2006:103) jenis jenis barang bawaan tamu adalah sebagai berikut:

- a) *Trunk*

- b) *Suite case*
- c) *Hand bag*
- d) *Brief case*
- e) *Cosmetic case*
- f) *Travelling bag*

### **Teknik Penanganan Barang Bawaan Tamu**

Menurut Agus Sambodo dan Bagyono (2006:112) teknik penanganan barang bawaan tamu adalah sebagai berikut:

- a) *Lifting* adalah teknik mengangkat barang tamu, salah satu hal yang harus diperhatikan dalam mengangkat barang bawaan tamu adalah dengan memeriksa tanda yang terdapat pada barang tersebut.
- b) *Stacking* adalah teknik meletakkan atau menumpuk barang dengan cara yang benar dan tepat untuk menghindari kerusakan atau keretakan pada barang. Prinsip - prinsip yang benar menumpuk barang yaitu menumpuk dan meletakkan tas atau barang yang paling keras, tebal, dan besar di bagian bawah.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif dalam penelitian ini meliputi struktur organisasi, tugas dan tanggung jawab masing-masing jabatan di *Guest Service Department* di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach.

### **Sumber Data**

- a. Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui hasil wawancara.
- b. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui struktur hotel, buku, dan artikel jurnal penelitian.

### **Teknik Pengumpulan Data**

#### 1) Observasi

Teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pemberian tanda cek (√) langsung pada *check list* observasi terhadap objek penelitian di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach, seperti melakukan pengamatan kerja terhadap *Bell Service Agent* dalam menerapkan *Standard Operational Procedure*

penanganan barang bawaan tamu *check-in*.

## 2) Wawancara

Metode pengumpulan data ini menggunakan daftar wawancara yang dilakukan dengan mengadakan tanya jawab atau *interview*.

## 3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data melalui dokumen-dokumen yang berkaitan dengan yang diteliti seperti formulir yang digunakan dalam *Bell Service Agent*, struktur organisasi hotel, dan sejarah hotel.

## **Teknik Analisa Data**

Teknik Analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik analisis deskriptif. Teknik analisis deskriptif merupakan teknik analisis data yang menerapkan secara lengkap apa yang didapatkan pada perusahaan, kemudian diungkapkan dengan bentuk uraian kata-kata sehingga dapat disimpulkan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Penerapan *Standard Operational Procedure* Penanganan Barang Bawaan Tamu *Individual Check-in***

### **di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach**

#### *Standard Operational Procedure*

#### Penanganan Barang Bawaan Tamu *Individual Check-in*

1. Ketika mobil telah tiba pada pintu masuk hotel, *doorman* akan membukakan pintu belakang (taksi) atau pintu depan (Mobil pribadi), guna membantu tamu.
2. *Bell Service Agent* harus menggunakan sarung tangan dan masker pada saat membuka pintu mobil.
3. Menyambut tamu ketika tiba di hotel, (setiap tamu yang datang ke hotel harus disambut menggunakan nama hotel).
4. Lebih proaktif untuk menawarkan bantuan kepada setiap tamu yang bekunjung ke hotel dengan cara menanyakan apakah ada barang bawaan tamu yang bisa dibantu.
5. Pastikan sarung tangan dan masker digunakan pada saat penanganan barang dan menjaga jarak minimal 2 meter.
6. Membantu menurunkan barang bawaan tamu seperti yang diinstruksikan oleh tamu dan menaruhnya di *trolley* dengan hati-

- hati sehingga tidak merusak barang tamu.
7. Pegangan dan permukaan barang harus dibersihkan sebelum disentuh, sebelum ditangani oleh rekan kerja dan sebelum dikembalikan kepada tamu atau disimpan di *luggage store*.
  8. Pastikan semua barang bawaan tamu sudah keluar dari mobil dan tidak ada yang tertinggal.
  9. Pastikan *luggage tag* lengkap dan detail dengan mengisikan nama tamu, jumlah barang dan nomor kamar, selanjutnya tempelkan di tempat yang mudah terlihat, aman, dan berikan sobekan *luggage tag* kepada tamu.
  10. Jika tamu meminta jasa *valet* pastikan memberikan tamu *valet ticket*, dengan mencatat nama tamu, nomor kamar, dan jenis kendaraan. Pada saat memarkirkan mobil pastikan selalu membersihkan pegangan pintu dan permukaan mobil yang disentuh.
  11. Antarkan tamu ke *receptionist* dengan memperkenalkan *staff* yang selanjutnya untuk dilakukannya proses *check-in*.
  12. *Bell Service Agent* akan membawa barang bawaan tamu menggunakan *trolley* ke *lobby* dengan melalui labirin atau jalan khusus membawa barang dan menempatkannya di tempat yang aman dan dipantau oleh CCTV.
  13. Bersihkan *trolley* barang di setiap pemakaian.
  14. Setelah tamu melakukan *registrasi* dan menerima nomor kamar dari *staff receptionist* pastikan verifikasi nomor kamar dan menuliskannya di *luggage tag*.
  15. Memberikan salam kepada tamu dengan memperkenalkan nama sesuai dengan *name tag*.
  16. Persilahkan tamu untuk mengecek barang bawaan yang ada di atas *trolley* dan pastikan kunci sesuai dengan nomor kamar yang akan ditempati tamu.
  17. Idealnya barang bawaan tamu harus diantar bersamaan dengan tamu. Bila tidak memungkinkan harus diantar tidak lebih dari 10 menit setelah tamu ke kamar.
  18. Antarkan tamu ke kamar dengan barang bawanya dan jelaskan mengenai fasilitas yang dimiliki hotel.

19. Sedapat mungkin pertahankan jaga jarak dua meter.
20. Persilahkan tamu memasuki kamar dan *staff Bell Service Agent* tidak dianjurkan masuk ke kamar tamu. *Bell Service Agent* dapat meletakkan barang bawaan tamu di aula dan menganjurkan tamu untuk membawa barang ke kamar mereka.
21. Penjelasan fasilitas kamar dapat dijelaskan dari luar, dikarenakan dimasa pandemi ini agar kamar tamu lebih aman.
22. Pastikan memberikan catatan bagi barang yang sudah terkirim maupun yang belum terkirim di *luggage delivery log sheet*
23. Semprotkan *trolley* setiap kali digunakan.

Penerapan *Standard Operational Procedure* sangatlah penting untuk *Bell Service Agent* di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach untuk menjadi sebuah pedoman dalam menguatkan suatu pelayanan atau *service* kepada tamu. Selain itu, pengetahuan tentang *Standard Operational procedure* sangat dibutuhkan oleh *Bell Service Agent* untuk mengetahui bagaimana cara mengikuti aturan dalam

melakukan penanganan barang bawaan tamu. Setelah penulis melakukan observasi di Hotel Indigo Bali Seinyak Beach, aturan dalam melakukan penanganan barang bawaan tamu adalah sebagai berikut:

1. Penyambutan Tamu

Menyambut tamu dengan mengucapkan salam kepada tamu dengan menyebutkan nama hotel sudah diterapkan sesuai dengan *Standard Operational Procedure* yang ada. Menyambut kedatangan tamu merupakan bagian dari tata cara *Bell Service Agent* dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu, hal tersebut menjadi langkah awal dalam menentukan bagaimana kesan pertama dari hotel kepada tamu tersebut. Penyambutan tamu harus menggunakan nama hotel seperti berikut :

“Om Swastiyastu *Good Morning/Afternoon/Evening Wellcome to Hotel Indigo Bali Seminyak Beach*”.

2. Penanganan Penitipan Barang

Secara umum barang yang ditiptkan di *Bell Service Agent* sudah mendapatkan penanganan

yang baik, namun belum secara maksimal, dikarenakan terjadinya beberapa hambatan seperti pada saat tempat penyimpanan barang atau *luggage store* yang penuh dimana barang tersebut akan disimpan di luar ruangan yang dapat mengakibatkan barang bawaan tamu tertukar maupun hilang.

3. Penawaran Bantuan Barang Kepada Tamu

*Bell Service Agent* sudah menerapkan penawaran bantuan penanganan barang. Penawaran bantuan dan penanganan barang pastinya sudah diterapkan sesuai dengan *standard operational procedure* yang ada dimana hal ini sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Bell service Agent*. Adapun bahasa yang digunakan sebagai berikut:

*“is there any luggage that we can help sir/madam?”*.

4. Penerapan Protokol Kesehatan oleh *Bell Service Agent*

Sejak penyebaran Covid-19, pihak Hotel Indigo Bali Seminyak Beach tidak tinggal diam dalam

mengatasi virus tersebut. Penerapan protokol kesehatan yang dilakukan oleh *Bell Service Agent* adalah dengan cara menyemprotkan *desinfektan* di setiap barang bawaan tamu maupun *luggage store*, dan pada saat *Bell Service Agent* melakukan penanganan barang selalu menggunakan sarung tangan dan masker, agar tamu yang menginap di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach merasa aman dan nyaman.

5. Melakukan Pencatatan dalam Formulir-Formulir Yang Ada

Pencatatan yang dilakukan kurang diterapkan oleh beberapa *Bell Service Agent* dimana seringkali formulir-formulir yang seharusnya diisi dengan lengkap namun tidak sesuai dengan apa yang ada, dimana hal tersebut akan dapat mengakibatkan kesulitan dalam melakukan pengecekan barang jika terjadinya barang yang hilang.

Dengan hal-hal tersebut secara umum Penerapan *Standard operational procedure*

penanganan barang bawaan tamu *individual check-in* di Hotel Indigo Bali Seminyak beach sudah sangat baik, karena pimpinan *Bell Service Agent* selalu memberikan pelatihan-pelatihan terhadap karyawan khususnya *Bell Service Agent* untuk memberikan wawasan lebih dalam dan diharapkan hasil dari pelatihan tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan penerapan *standard Operational Procedure* penanganan barang bawaan tamu *Individual check-in* di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach.

**Formulir-Formulir Yang Digunakan Oleh *Bell Service Agent* dalam Menangani Barang Bawaan Tamu**

1. *Luggage delivery log sheet*, buku yang digunakan untuk mencatat aktivitas setiap hari yang berisi catatan barang tamu.
2. *Luggage tag* adalah *tag/kartu* yang digunakan untuk menandai barang bawaan tamu.

3. *Valet ticket* sama dengan *luggage tag*, namun *valet tiket* digunakan pada kendaraan tamu.
4. *Luggage storage record* adalah buku yang digunakan untuk mencatat jumlah barang yang masuk dan keluar dari *luggage storage*.
5. *Room move record* adalah buku untuk mencatat jumlah barang tamu yang pindah dari kamar lama ke kamar yang baru.

**Kendala Yang Dihadapi oleh *Bell Service Agent* dalam Menangani Barang Bawaan Tamu *Individual Check-in***

1. Kurangnya penerapan teknik penanganan barang bawaan tamu yang dilakukan oleh *Bell Service Agent*. Ketika *Bell Service Agent* membawa barang bawaan tamu ke *lobby*, teknik pengangkatan barang tidak diterapkan oleh *Bell Service Agent*, sehingga dapat menyebabkan kerusakan pada barang bawaan tamu
2. Ketersediaan ruang penyimpanan barang di *Bell Service Area* kurang memadai yang dikarenakan banyak tamu *check-*

*in* pada saat waktu bersamaan, sehingga hal tersebut dapat menyebabkan barang yang hilang maupun tertukar karena banyaknya barang yang terdapat di *Bell Service Area*.

3. Kurangnya komunikasi sesama *Bell Service Agent* pada saat penanganan barang bawaan tamu. *Bell Service Agent* yang bertugas sebagai *Doorman* tidak selalu menjalankan tugas dengan baik, terkadang *Doorman* meninggalkan *area* kerja, sehingga pintu masuk utama menjadi kosong tanpa ada penjagaan dari *Bell Service Team*, oleh sebab itu, ketika tamu tiba tidak ada sambutan dan penawaran bantuan penanganan barang yang diberikan kepada tamu.
4. Kurangnya pencatatan terhadap *Luggage Delivery Log sheet* pada saat selesai melakukan penanganan barang beberapa *staff Bell Service Agent* tidak melakukan pencatatan kegiatan dengan baik, ketika setelah melakukan penanganan barang atau aktifitas seharusnya

melakukan pencatatan di *luggage delivery log sheet*, namun pencatatan tersebut tidak diterapkan secara merata yang dapat mengakibatkan *Bell Service team* akan kesulitan jika ada barang bawaan tamu yang hilang maupun tertukar, karena kegiatan tersebut tidak dicatat dengan baik dalam *luggage delivery log sheet*.

#### **Upaya-Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Kendala Pada Saat Penerapan *Standard Operational Procedure* Penanganan Barang Bawaan *Individual Check-in***

1. Mengenai kurangnya penerapan teknik penanganan barang bawaan tamu, dilakukan *briefing* yang dipimpin oleh *Bell Service Captain* kepada *Bell service Agent* sebelum memulai pekerjaan agar *Bell service Agent* mengingat kembali tugas dan tanggung jawabnya. Selain itu, diberikan pelatihan oleh *Bell Service Manager* dan *Bell Service Captain* setiap 2 (dua) minggu sekali tentang teknik dan *Standard Operational Procedure* penanganan barang bawaan tamu agar *Bell Service Agent*

mengetahui aturan penanganan barang.

2. Mengenai tempat penyimpanan barang di *Bell Service Area* yang kurang memadai, upaya yang dilakukan adalah barang bawaan tamu akan dibawa ke *X-ray* untuk sementara waktu, yang tidak jauh dari *Bell Service Area* dengan dikakukanya pengawasan oleh *Bell Service Team* dan pengikatan terhadap barang dengan menggunakan rantai yang sudah disediakan oleh pihak hotel.
3. Kurangnya komunikasi sesama *Bell Service Agent* pada saat penanganan barang bawaan tamu. Solusi untuk mengatasi permasalahan ini adalah komunikasi. Komunikasi dengan menggunakan HT (*Handy Talky*) maupun telepon yang disediakan oleh pihak hotel. Ketika *Bell Service Agent* yang bertugas menjadi *doorman* akan menangani barang bawaan tamu yang lain, mereka harus menginformasikan terlebih dahulu kepada *Bell Service* yang lain melalui HT (*Handy Talky*) yang disediakan, untuk

menggantikan sementara pada pintu masuk utama sampai *doorman* yang bertugas kembali. Jadi pintu masuk utama tidak kosong tanpa adanya penjagaan.

4. Upaya dalam pencatatan terhadap *Luggage Delivery Log sheet* pada saat selesai melakukan penanganan barang. Untuk mengatasi masalah tersebut sudah seharusnya seluruh *Bell Service Agent* melakukan pencatatan dan sebelum pulang melakukan pengecekan pada *luggage delivery log sheet* dan *Bell Service Captain* selalu memantau jalannya pencatatan yang dilakukan *Bell Service Agent*, agar menghindari dari masalah kehilangan barang dan memudahkan untuk melakukan penyelidikan jika nantinya ditemukan permasalahan diwaktu yang akan datang.

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Penerapan *Standard Operational Procedure* oleh *Bell Service Agent* dalam menangani barang

bawaan tamu *individual check-in* di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach

Dalam penerapan *Standard operational Procedure* penanganan barang bawaan tamu *individual check-in* di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach pada umumnya sudah baik dan sesuai dengan *Standard Operational Procedure* yang ditetapkan oleh Hotel Indigo Bali Seminyak Beach. Namun penerapan *standard operasional procedure* juga sangat tergantung dengan situasi dan kondisi di lapangan pada saat bekerja, sehingga ada beberapa prosedur penanganan barang bawaan tamu *Individual check-in* yang terlewat dan menjadi sebuah kendala.

2. Adapun kendala-kendala yang dihadapi oleh *Bell Service Agent* di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach sebagai berikut:

- a) Kurangnya penerapan teknik penanganan barang bawaan tamu yang dilakukan oleh *Bell Service Agent*.
- b) Ketersediaan ruang penyimpanan barang yang

selalu penuh di *Bell Service Are*.

- c) Kurangnya komunikasi sesama *Bell Service Agent* pada saat penanganan barang bawaan tamu.

- d) Kurangnya pencatatan terhadap *luggage delivery log sheet*.

3. Berdasarkan kendala-kendala tersebut, pihak *Bell Service Team* melakukan upaya untuk mengatasi kendala yang dihadapi oleh *Bell Service Agent* dengan cara sebagai berikut:

- a) Dilakukan *briefing* yang dipimpin oleh *Bell Service Captain* kepada *Bell Service Agent* sebelum memulai pekerjaan agar *Bell Service Agent* mengingat kembali tugas dan tanggung jawabnya. Selain itu, diberikan pelatihan oleh *Bell Service Manager* dan *Bell Service Captain* setiap 2 (dua) minggu sekali tentang teknik dan *Standard Operational Procedure* penanganan barang bawaan tamu agar *Bell Service Agent*

mengetahui aturan penanganan barang.

- b) Dengan menempatkan sementara waktu di *Xr-ray*, dan dilakukannya pengawasan oleh *Bell Service Team*, serta pengikatan terhadap barang dengan menggunakan rantai yang sudah disediakan oleh pihak hotel.
- c) Komunikasi dengan menggunakan HT (*Handy Talky*) maupun telepon yang disediakan oleh pihak hotel, ketika seorang yang bertugas menjadi *doorman* akan menangani barang bawaan tamu yang lain mereka dapat menginformasikan kepada kolega lain yang bertugas di *Lobby* untuk menggantikan sementara pada pintu masuk utama.
- d) Sebelum pulang melakukan pengecekan pada *luggage delivery log sheet* kembali, dan *Bell Service Captain* selalu memantau jalannya pencatatan yang dilakukan *Bell Service Agent*.

## Saran

Berdasarkan dari kesimpulan di atas, saran yang diberikan sebagai berikut :

1. *Bell Service Agent* hendaknya lebih memperhatikan *Standard Operational Procedure* dalam menangani barang bawaan tamu.
2. Diharapkan *Bell Service Agent* lebih meningkatkan komunikasi sesama *team* dalam menangani barang bawaan tamu.
3. Memberikan *trainee* kepada *Bell Service Agent* secara rutin agar lebih baik dalam menerapkan *Standard Operational Procedure* dan jika penerapan *Standard Operational Procedure* sudah sesuai dengan yang ditetapkan akan lebih menimalisir terjadinya keluhan dari tamu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2002. *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: PT. Perca.
- Ali, Lukman. 2007. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya: Apollo.
- Putra, Gusti Agung Kade Dwi Aditya. 2018. *Tinjauan Penerapan Standard Oprational Proedur Oleh Bellboy dalam Menangani Tamu Tamu Check-in di Hotel Mercure*

- Bali Legian*. Badung: Stipar Triatma Jaya.
- Putra, Gede Angga Adi. 2017. *Penerapan Standard Operational Procedure Bellboy Dalam Menangani Barang Bawaan Tamu Di Hotel Conrad Bali Resort And SPA*. Badung: Stipar Triatma Jaya.
- Rian, Jacky Tiwow. 2015. *Penerapan SOP (Standard Operational Procedure) Bellboy di Hotel Grand Puri Manado*. Manado. POLTEK
- Sugiarso, Endar. 2004. *Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sambodo, Agus dan Bagyono. 2006. *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Tambunan, Rudi M. 2013. *Pedoman Penyusunan: Standard Operating Procedures (SOP)*. Edisi 2. Jakarta: Maiestas Publishi