



Efektivitas Penanganan Barang Bawaan Tamu Tiba Pada Saat *Peak Hours* di Hotel Prama Sanur Beach Bali

Kadek Dwi Weda Andika¹, Anak Agung Istri Ratna Sari Wulan^{2*}, I Wayan Sunarsa³

^{1,2,3} Program Studi Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Bali Jalan Dharmawangsa, Kampil, Nusa Dua, Kabupaten Badung

²e-mail: ratna.sariwulan16@gmail.com

*Corresponding Author

ABSTRACT

This study aims to determine the effectiveness of handling guests' luggage arriving during peak hours at the Prama Sanur Beach Hotel Bali. Data were obtained by interview, documentation and observation checklist techniques. The data that has been collected and then analyzed using qualitative descriptive analysis techniques, namely by describing the facts in the field in the form of the results of the implementation of standard operating procedures (SOP) for handling luggage for arriving guests carried out by bellboy officers at the Prama Sanur Beach Hotel Bali. The results of the analysis show that as many as seven steps of procedures for handling luggage for arriving guests have been implemented in accordance with the applicable standard operating procedures. Meanwhile, as many as four steps of the procedure for handling luggage for arriving guests have not been implemented in accordance with standard operating procedures. Procedures for handling luggage for arriving guests that have not been implemented include: not preparing a trolley and checking the condition of the trolley, not checking and counting the luggage of arriving guests, not explaining the facilities in the room and not offering assistance to guests before leaving the room. Therefore, the bell captain is expected to increase supervision of bellboy officers to be more obedient in carrying out their work because the guest experience is a thing that must be considered to maintain brand awareness of an accommodation.

Keywords:

Effectiveness, Handling, Bellboy, SOP, Guest Luggage

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penanganan barang bawaan tamu tiba pada saat peak hours di Hotel Prama Sanur Beach Bali. Data diperoleh dengan teknik wawancara, dokumentasi dan observasi check list.

Data yang telah terkumpul lalu dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu dengan menguraikan fakta yang ada di lapangan berupa hasil penerapan standar operasional prosedur (SOP) penanganan barang bawaan tamu tiba yang dilakukan oleh petugas bellboy di Hotel Prama Sanur Beach Bali. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebanyak tujuh langkah prosedur penanganan barang bawaan tamu tiba sudah diterapkan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku. Sedangkan sebanyak empat langkah prosedur penanganan barang bawaan tamu tiba belum diterapkan sesuai dengan standar operasional prosedur. Prosedur penanganan barang bawaan tamu tiba yang belum diterapkan antara lain: tidak menyiapkan trolley dan mengecek kondisi trolley, tidak mengecek dan menghitung barang bawaan tamu tiba, tidak menjelaskan fasilitas yang ada di kamar dan tidak menawarkan bantuan kepada tamu sebelum meninggalkan kamar. Maka dari itu bell captain diharapkan untuk meningkatkan pengawasan kepada petugas bellboy agar lebih taat dalam melaksanakan pekerjaan karena *guest experience* merupakan sebuah hal yang harus diperhatikan untuk menjaga *brand awareness* suatu akomodasi.

Kata kunci:

Efektivitas, Penanganan, *Bellboy*, SOP, Barang Bawaan Tamu

1. PENDAHULUAN

Pada Hotel Prama Sanur Beach Bali, sebagian besar tamu yang datang saat terjadinya *Peak Hours* adalah tamu keluarga, *leisure*, *group meeting*, dan *wedding*. Fasilitas yang memadai seperti 3 tempat untuk menyelenggarakan *wedding venue* (*Bima Stage*, *Garden Stage*, *Beach Front Stage*). Hotel Prama Sanur Beach Bali memiliki 5 fasilitas yang dapat digunakan oleh tamu yang menginap seperti *Splash Pool*, *Lagoon Pool*, *Fitness Center*, *Kids Club*, *Beach Front Resort*, *Egg Painting and Wood Carving*. Fasilitas tersebut dapat menarik pengunjung khususnya tamu keluarga, *leisure*, tamu grup dan *wedding*. Hotel Prama Sanur Beach Bali merupakan salah satu perusahaan dibawah pengelolaan PT. Aerowisata yang berpusat di Jakarta dengan klasifikasi hotel bintang 5 yang berlokasi di Sanur. Lokasi ini sangat strategis karena berdekatan dengan Bandara Ngurah Rai dan kawasan *watersport* Sanur. Hotel yang mengusung konsep desain kontemporer modern ini dibagi menjadi 3 bangunan utama yaitu Kresna Wing, Wisnu Wing, dan Garuda Wing dengan jumlah kamar yang dimiliki sebanyak 428 kamar.

Proses penanganan barang bawaan tamu tiba ditangani oleh *bellboy*. Untuk melancarkan dan mempermudah penanganan barang bawaan tamu, maka sebelum kedatangan tamu tiba di hotel, petugas *bellboy* melakukan kegiatan perencanaan mulai dari persiapan diri, *grooming*, *briefing*, mempersiapkan *check-in list*, dan mempersiapkan *trolley*. Dalam melakukan perencanaan prosedur ini dilakukan untuk memastikan seluruh kegiatan operasional ketika tamu datang dapat dilakukan dengan baik.

Penanganan barang bawaan tamu tiba di Hotel Prama Sanur Beach Bali perlu dilakukan berdasarkan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Tujuannya adalah untuk menghindari tertukarnya barang tamu dengan barang tamu yang lain, mencegah kerusakan barang bawaan tamu, mengantisipasi kehilangan barang bawaan tamu, dan mencegah keterlambatan pengiriman barang bawaan tamu ke kamar. Menurut Ekotama (2015), *Standard Operating Procedure* adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan kita. Sistem ini berisi urutan proses melakukan proses pekerjaan dari awal sampai akhir. Efektivitas menurut

Ravianto dalam Anjasuari (2014), merupakan seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Yang artinya suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan rencana, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya maka dapat dikatakan efektif. Prosedur penanganan barang bawaan tamu tiba dimulai dengan pemeriksaan terhadap kondisi lingkungan serta alat operasional seperti *trolley* dan formulir yang akan digunakan ketika menangani tamu. Berdasarkan pengamatan yang diperoleh menunjukkan bahwa ada 3 *trolley* dengan kondisi yang bagus dan memadai, ini juga didukung oleh wawancara penulis dengan *bell captain* bahwa kondisi kualitas alat bantu *trolley* di Hotel Prama Sanur Beach Bali sudah sangat baik. Sebelum tamu tiba, *bell captain* akan melakukan *briefing* untuk memastikan segala kesiapan untuk menangani tamu yang akan datang sehingga segala keperluan penanganan sudah dalam kondisi siap untuk menangani tamu yang datang.

Berdasarkan catatan yang ada di bagian *uniform service* menunjukkan bahwa periode bulan Mei – Agustus 2022 menunjukkan tingkat hunian kamar yang cukup signifikan. Tingkat hunian kamar ini akan berdampak terhadap penanganan barang bawaan tamu tiba dengan tingginya tingkat hunian kamar hotel yang dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1: Tingkat Hunian Kamar di Hotel Prama Sanur Beach Bali periode Mei – Agustus 2022

| Bulan | Mei | Juni | Juli | Agustus |
|--------|--------|--------|--------|---------|
| Occ. % | 86,68% | 88,19% | 89,87% | 91,08% |

Sumber: Hotel Prama Sanur Beach Bali, 2022

Berdasarkan Tabel 1, menunjukkan bahwa tingkat hunian kamar di Hotel Prama Sanur Beach Bali yang mengalami peningkatan dari bulan ke bulan berikutnya. Meningkatnya tingkat hunian kamar ini akan berdampak terhadap meningkatnya aktivitas petugas *bellboy* dalam melayani tamu. Hal tersebut harus menjadi perhatian dan antisipasi agar penanganan barang bawaan tamu tiba berjalan dengan lancar.

Berdasarkan data yang diperoleh dari bagian *concierge*, terdapat beberapa tamu yang menyatakan ketidakpuasannya terhadap pelayanan yang diberikan oleh *bellboy*, seperti tertukarnya barang bawaan tamu rombongan dengan tamu lain, keterlambatan pengiriman barang bawaan tamu ke kamar, kerusakan barang bawaan tamu pada saat dikirim ke kamar. Berikut Tabel 2 yang memuat tentang daftar jenis keluhan tamu terhadap pelayanan *bellboy* di Hotel Prama Sanur Beach Bali.

Tabel 2: Data Keluhan Tamu Tentang Pelayanan Bellboy di Hotel Prama Sanur Beach Bali periode Mei – Agustus 2022

| No | Bulan | Jumlah Keluhan | Jenis Keluhan |
|----|-------|----------------|--|
| 1 | Mei | 2 | 1. Tertukarnya barang bawaan tamu 2. Keterlambatan pengiriman barang bawaan tamu ke kamar |
| 2 | Juni | 1 | 1. Keterlambatan pengiriman barang |

| | | | |
|---|-----------|---|---|
| | | | bawaan tamu ke kamar |
| 3 | Juli | 4 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kurangnya penjelasan tentang fasilitas kamar 2. <i>Bellboy</i> kurang tepat dalam memberikan informasi kepada tamu 3. Adanya kerusakan barang bawaan tamu 4. Keterlambatan pengiriman barang tamu |
| 4 | Agustus | 2 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Keterlambatan pengiriman barang bawaan tamu 2. Adanya kerusakan barang bawaan tamu |
| 5 | September | 1 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Keterlambatan pengiriman paket tamu ke kamar |
| 6 | Oktober | 1 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Terjatuhnya barang bawaan tamu dari <i>trolley</i> pada saat dikirim ke kamar |
| 7 | November | 1 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Keterlambatan dalam pengiriman barang bawaan tamu ke kamar |
| 8 | Desember | 2 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tertukarnya barang bawaan tamu pada saat dikirim ke kamar |

2. Kerusakan pegangan barang bawaan tamu pada saat *check-in*

Sumber: Data Hasil Observasi Hotel Prama Sanur Beach Bali, 2022

Berdasarkan tabel 2 dapat dijelaskan bahwa terdapat berbagai macam keluhan tamu terhadap pelayanan yang diberikan oleh *bellboy* dan hal tersebut menunjukkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan kepada tamu masih belum maksimal. Menurut R. Nunkoo et al (2020), kepuasan tamu dipengaruhi oleh infrastruktur, keahlian karyawan, keselamatan, kualitas kamar, waktu tunggu, dan interaksi pelanggan. Pelayanan prima yang sesuai dengan citra merek hotel harusnya dilakukan karyawan guna mempertahankan citra merek dari sebuah akomodasi. Dampak dari pelayanan *bellboy* yang belum maksimal akan berpengaruh terhadap citra hotel. Oleh karena itu *bellboy* harus memperhatikan prosedur kerja yang baik dan benar sehingga dapat memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada tamu. Berdasarkan uraian tersebut maka penelitian ini akan mengkaji tentang efektivitas penanganan barang bawaan tamu tiba pada saat *peak hours* di Hotel Prama Sanur Beach Bali.

2. METODE PENELITIAN

Objek dari penelitian ini adalah efektivitas penanganan barang bawaan tamu tiba pada saat *peak hours* di Hotel Prama Sanur Beach Bali. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu data kuantitatif yang berupa persentase tingkat efektivitas penanganan barang bawaan tamu tiba di Hotel Prama Sanur Beach Bali dan data kualitatifnya berupa hasil wawancara dengan *bell captain* di Hotel Prama Sanur Beach Bali. Dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data yaitu sumber data primer yang berasal wawancara dan sumber data sekunder yang berupa dokumentasi dengan memperoleh data melalui arsip departemen *Front Office* mengenai SOP penanganan barang bawaan tamu tiba. Teknik pengumpulan data dalam penelitian menggunakan tiga cara yaitu studi dokumentasi, observasi dan wawancara.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Deskripsi Data/Hasil

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan tiga metode yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi yang berkaitan dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) penanganan barang bawaan tamu tiba di Hotel Prama Sanur Beach Bali yang di dalamnya terdapat kriteria kerja untuk petugas *bellboy* dalam menangani barang bawaan tamu tiba di Hotel Prama Sanur Beach Bali.

Berdasarkan data dokumentasi dari *front Office Departement* ditambah hasil wawancara yang telah dilakukan dengan *bell captain* dapat dipaparkan standar operasional prosedur pelayanan *bellboy* dalam penanganan barang bawaan tamu tiba di Hotel Prama Sanur Beach Bali, yaitu:

- a. Mengikuti *briefing*
- b. Menyiapkan formulir seperti *luggage tag* dan *check – in list*
- c. Menyiapkan *trolley* dan mengecek kondisi *trolley*
- d. Melakukan *greeting* kepada tamu
- e. Mengecek kondisi barang bawaan tamu dan menghitung barang bawaan tamu tiba.

- f. Mengantarkan tamu ke *counter* untuk proses *check-in*
- g. Memberikan *Luggage tag* pada barang bawaan tamu tiba dan mengisi *luggage record* sesuai jumlah barang yang dikirim ke kamar tamu
- h. Mengantarkan barang bawaan tamu tepat waktu dan tidak adanya kerusakan pada saat mengantarkan barang bawaan tamu ke kamar
- i. Menjelaskan fasilitas yang ada di kamar
- j. Menawarkan bantuan kepada tamu sebelum meninggalkan kamar
- k. Mengucapkan terima kasih dan berharap tamu senang untuk mengingap.

Selanjutnya pengumpulan data observasi dilakukan terhadap tiga orang petugas *bellboy*. Observasi dilakukan terhadap *bellboy* sebanyak tiga kali pada 3 *shift* yang berbeda yaitu *shift* pagi pada pukul 07.00 - 15.00, *shift middle* pada pukul 12.00 - 20,00 dan *shift sore* pukul 14.00 - 23.00. Observasi yang dilakukan selama tiga hari yaitu pada tanggal 16 Mei 2023 sampai 18 Mei 2023 mengenai penanganan barang bawaan tamu di Hotel Prama Sanur Beach Bali. Adapun hasil observasi yang telah dilakukan dapat dilihat pada tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 4: Hasil Observasi Terhadap Bellboy Dalam Menangani Penanganan Barang Bawaan Tamu Tiba di Hotel Prama Sanur Beach Bali

| No | Standar Operasional Prosedur | BELLBOY | | | | | | | | | Sesuai (%) | Tidak Sesuai (%) |
|----|--|---------|----|----|----|----|----|----|----|----|------------|------------------|
| | | H1 | | | H2 | | | H3 | | | | |
| | | B1 | B2 | B3 | B1 | B2 | B3 | B1 | B2 | B3 | | |
| 1 | Mengikuti <i>Briefing</i> | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 100 | 0 |
| 2 | Menyiapkan Formulir seperti <i>luggage tag</i> dan <i>check – in list</i> , mengisi <i>luggage tag</i> sesuai dengan nama tamu dan nomor kamar | ✓ | ✓ | X | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 88,9 | 11,1 |
| 3 | Menyiapkan <i>trolley</i> dan mengecek kondisi <i>trolley</i> | ✓ | X | X | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | X | 66,7 | 33,3 |
| 4 | Melakukan <i>greeting</i> | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 100 | 0 |
| 5 | Mengecek Kondisi barang bawaan tamu dan menghitung barang bawaan tamu tiba | X | ✓ | ✓ | X | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | X | 66,7 | 33,3 |
| 6 | Mengantarkan tamu ke <i>reception</i> untuk proses <i>check-in</i> | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 100 | 0 |
| 7 | Memasang <i>Luggage tag</i> pada barang bawaan tamu tiba dan mengisi <i>luggage record</i> sesuai jumlah barang yang dikirim ke kamar tamu | ✓ | ✓ | ✓ | X | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 88,9 | 11,1 |
| 8 | Mengantarkan barang bawaan tamu tepat waktu dan tidak ada kerusakan pada saat mengantarkan barang bawaan tamu ke kamar | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 100 | 0 |
| 9 | Menjelaskan fasilitas yang ada di kamar | X | ✓ | X | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | X | ✓ | 66,7 | 33,3 |

| | | | | | | | | | | | | |
|--------------------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--------------|--------------|
| 10 | Menawarkan bantuan kepada tamu sebelum meninggalkan kamar | ✓ | ✓ | X | ✓ | ✓ | X | ✓ | ✓ | X | 66,7 | 33,3 |
| 11 | Mengucapkan terima kasih dan berharap tamu senang untuk menginap | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 100 | 0 |
| Rata - Rata | | | | | | | | | | | 85,87 | 14,13 |

Sumber: Data Hasil Observasi, 2022

Dari data Tabel 4 diatas menunjukkan bahwa terdapat 11 kriteria *standard operating procedure* yang dilakukan terhadap tiga petugas *bellboy* di Hotel Prama Sanur Beach Bali. Dapat diketahui dari 11 kriteria *standard operating procedure* yang ditetapkan, 7 diantaranya sudah sesuai dan 4 diantaranya belum sesuai dengan *standard operating procedure* yang dilakukan oleh petugas *bellboy* dalam penanganan barang bawaan tamu tiba di Hotel Prama Sanur Beach Bali adalah sebesar 85,87% sudah sesuai dan sebesar 14,13% tidak sesuai dengan *standard operating procedure* yang ditetapkan, maka dapat dipaparkan sebagai berikut:

1. Dalam prosedur mengikuti *briefing* petugas *bellboy* sudah melaksanakan pekerjaan sesuai dengan *standard operating procedure* dengan hasil persentase menunjukkan sebesar 100%. Ini menunjukkan bahwa petugas *bellboy* di Hotel Prama Sanur Beach Bali selalu taat dalam mengikuti *briefing* atau arahan yang diberikan oleh *bell captain* sebelum memulai pekerjaan akan tetapi dalam penerapannya hasil yang diharapkan saat *briefing* tidak sesuai dengan yang diharapkan.
2. Dalam prosedur menyiapkan formulir *luggage tag* dan *check-in list* dan mengisi *luggage tag* sesuai dengan nama tamu dan nomor kamar terdapat 1 petugas *bellboy* yang belum melaksanakan pekerjaan sesuai dengan *standard operating procedure*. Dengan hasil persentase menunjukkan sebesar 11,1%. Hal ini dijelaskan pada wawancara oleh *bell captain* yang menyatakan bahwa kecerobohan petugas *bellboy* tidak menyiapkan dan mengisi formulir *luggage tag* dan *check-in list* yang mengakibatkan tertukarnya barang bawaan tamu dengan tamu lainnya pada saat kondisi ramai.
3. Dalam prosedur menyiapkan *trolley* dan mengecek kondisi *trolley* terdapat 3 petugas *bellboy* yang belum menyiapkan dan mengecek kondisi *trolley*, dengan hasil persentase menunjukkan sebesar 33,3%. Hal ini disebabkan kurangnya kesadaran petugas *bellboy* dalam menyiapkan dan mengecek kondisi *trolley*.
4. Dalam prosedur melakukann *greeting* kepada tamu petugas *bellboy* sudah melaksanakan pekerjaan sesuai dengan *standard operating procedure* dengan hasil persentase menunjukkan sebesar 100%. Ini menunjukkan bahwa petugas *bellbou* di Hotel Prama Sanur Beach Bali selalu taat dalam melakukan *greeting* kepada tamu.
5. Dalam prosedur mengecek dan menghitung barang bawaan tamu tiba terdapat 3 petugas *bellboy* yang belum melaksanakan pekerjaan sesuai dengan *standard operating procedure*, dengan hasil persentase menunjukkan sebesar 33,3%. Hal tersebut karena banyaknya tamu yang datang bersamaan dan keterbatasan petugas *bellboy* dalam menghitung dan mengecek kondisi barang bawaan tamu tiba.

6. Dalam prosedur mengantarkan tamu ke *reception* untuk proses *check-in* petugas *bellboy* sudah melaksanakan pekerjaan sesuai dengan *standard operating procedure*, dengan hasil persentase menunjukkan sebesar 100%. Ini menunjukkan bahwa petugas *bellboy* selalu taat dalam mengantarkan tamu ke *reception* untuk proses *check-in*.
7. Dalam prosedur memasang *luggage tag* pada barang bawaan tamu tiba dan mengisi *luggage record* sesuai dengan jumlah barang yang dikirim ke kamar tamu terdapat 1 petugas *bellboy* yang belum melaksanakan pekerjaan sesuai dengan *standard operating procedure*, dengan hasil persentase menunjukkan sebesar 88,9% petugas *bellboy* telah melakukan. Hal ini karena petugas *bellboy* lupa dalam memasang *luggage tag* pada barang bawaan tamu dan lupa mengisi *luggage record*.
8. Dalam prosedur mengantarkan barang bawaan tamu tepat waktu dan tidak adanya kerusakan pada saat mengantarkan barang bawaan tamu ke kamar petugas *bellboy* sudah melaksanakan pekerjaan sesuai dengan *standard operating procedure*, dengan hasil persentase menunjukkan sebesar 100%. Ini menunjukkan bahwa petugas *bellboy* di Hotel Prama Sanur Beach Bali selalu taat dalam mengantarkan barang bawaan tamu tepat waktu dan tidak adanya kerusakan pada saat mengantarkan barang bawaan tamu ke kamar.
9. Dalam prosedur menjelaskan fasilitas yang ada di kamar terdapat 3 petugas *bellboy* yang belum melaksanakan pekerjaan sesuai dengan *standard operating procedure*, dengan hasil persentase menunjukkan sebesar 66,7% yang melakukan. Hal ini dijelaskan saat wawancara oleh *bell captain* yang menyatakan bahwa kurang taatnya petugas *bellboy* terhadap *standard operating procedure* dalam menjelaskan fasilitas yang ada di kamar.
10. Dalam prosedur menawarkan bantuan kepada tamu sebelum meninggalkan kamar terdapat 3 petugas *bellboy* yang belum melaksanakan pekerjaan sesuai dengan *standard operating procedure*, dengan hasil persentase menunjukkan 33,3%. Hal ini dijelaskan oleh *bell captain* yang menunjukkan bahwa petugas *bellboy* di Hotel Prama Sanur Beach Bali kurang taat dengan *standard operating procedure* pada saat penanganan barang bawaan tamu.
11. Dalam prosedur mengucapkan terima kasih dan berharap tamu senang untuk menginap petugas *bellboy* sudah melaksanakan pekerjaan sesuai dengan *standard operating procedure*, dengan hasil persentase menunjukkan sebesar 100%. Ini menunjukkan bahwa petugas *bellboy* di Hotel Prama Sanur Beach Bali selalu taat dalam menjalankan tugasnya dan menunjukkan sikap yang ramah kepada tamu.

3.2 Pembahasan

Menurut Mardiasmo (2017), tingkat efektivitas dapat diukur dengan cara membandingkan hasil rencana awal yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Suatu pekerjaan dapat dikatakan efektif apabila rencana awal dengan hasil nyata yang telah diwujudkan sudah mencapai angka persentase 80%. Berdasarkan hasil observasi yang diuraikan pada tabel 4.3 diatas terhadap petugas *bellboy* dalam menangani barang bawaan tamu tiba di Hotel Prama Sanur Beach Bali dapat dikatakan efektif, karena rata-rata angka persentase menunjukkan sebesar 85,87%. Dapat diketahui bahwa dari 11 kriteria *standard operating procedure* yang ditetapkan, 7 diantaranya telah mencapai angka persentase diatas 80%, sedangkan terdapat 4 kriteria

standard operating procedure yang belum mencapai angka persentase 80%. Guna mencapai tingkat yang lebih baik, pelayanan harusnya memiliki penilaian pada semua kriteria diatas 80% untuk lebih menonjolkan esensi *brand* itu sendiri.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data yang diuraikan, dapat disimpulkan bahwa efektivitas penanganan barang bawaan tamu tiba di Hotel Prama Sanur Beach Bali dikatakan efektif karena lebih dari 80% pekerjaan penanganan barang bawaan tamu yang dilakukan oleh petugas *bellboy* sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan walaupun dalam kondisi *Peak Hours*.

Dari 11 kriteria *standard operating procedure* yang ada sebanyak 4 kriteria yang belum dilaksanakan sesuai dengan *standard operating procedure* dengan persentase rata – rata 14,13% yaitu menyiapkan *trolley* dan mengecek kondisi *trolley*, mengecek kondisi barang bawaan tamu dan menghitung barang bawaan tamu tiba, menjelaskan fasilitas yang ada di kamar, dan menawarkan bantuan kepada tamu sebelum meninggalkan kamar. Sedangkan 7 *standard operating procedure* dengan rata – rata 85,87% yang sudah dilaksanakan yaitu mengikuti *briefing*, menyiapkan formulir *luggage tag*, dan mengisi *luggage tag*, melakukan *greeting* kepada tamu, mengantarkan tamu ke *reception* untuk proses *check-in*, memasang *luggage tag* dan mengisi *luggage record*, mengantarkan barang bawaan tamu tepat waktu tanpa adanya kerusakan pada barang bawaan tamu pada saat mengantarkan ke kamar, dan mengucapkan terima kasih dan berharap tamu senang untuk menginap.

DAFTAR PUSTAKA

- Adveni, L. V., & Kuswandi, S. (2020). Efektivitas Kerja Guest Service Agent Dalam Pelayanan Tamu Di Dusit Thani Resort Maldives. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 5(1), 19–35.
- Ahyar, H., & Juliana Sukmana, D. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif SERI BUKU HASIL PENELITIAN View project Seri Buku Ajar View project*. <https://www.researchgate.net/publication/340021548>
- Anjasuari, A. A. I. S., Wulan, A. A. I. R. S., & Putra, D. G. (2022). Efektivitas Kerja Receptionist Dalam Menangani Tamu Check–In Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Jumana Bali Ungasan Resort. *Journal of Hospitality Accommodation Management (JHAM)*, 1(1), 1–8.
- Ansori, M. (2020). *Metode penelitian kuantitatif Edisi 2*. Airlangga University Press.
- Darna, N., & Herlina, E. (2018). Memilih metode penelitian yang tepat: bagi penelitian bidang ilmu manajemen. *Jurnal Ekologi Ilmu Manajemen*, 5(1), 287–292.
- Ekotama, S. (2015). *Pedoman Mudah Menyusun SOP*. Yogyakarta: MedPress.
- Hayati, R., Andriani, D., & Sasmita, A. S. (2020). EFEKTIVITAS KOMUNIKASI ANTARA STAF RESERVASI DAN GUEST SERVICE AGENT PADA HOTEL MERCURE PALU. *Jurnal Mallinosata: Pariwisata, Seni Budaya, Dan Ilmu-Ilmu Sosial-Humaniora*, 5(1), 34–42.
- Nan, C., Yahui, W., Jiaqi, L., Yuqian, W., & Qing, Y. (2020). Examining Structural Relationships among Night. *Sustainability Article*, 36(July), 1–23.
- Pratama, D., & Nugroho, S. (2019). Motivasi Wisatawan Wanita dan Persepsi

- Masyarakat Lokal terhadap Klub Gay di Seminyak, Bali. *JURNAL DESTINASI PARIWISATA*, 7(1), 140. <https://doi.org/10.24843/JDEPAR.2019.v07.i01.p21>
- Sentosa, A. D., Raharjo, D. S., Sovitriana, R., Nilawati, E., & Idaman, N. (2022). Faktor Penentu Loyalitas Pelanggan PT Nabawi Mulia Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif Menggunakan PLS SEM. *IKRA-ITH ABDIMAS*, 5(2), 32–58.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Nunkoo, R., Teeroovengadum, V., Ringle, C., & Sunnassee, V. (2020). Service quality and customer satisfaction: The moderating effects of hotel star rating. *International Journal of Hospitality Management*. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102414>.
- Vanhove, N. (2022). *The economics of tourism destinations: Theory and practice*. Routledge.
- Wardani, S. K., & Trisnaningsih, S. (2022). ANALISIS EFEKTIVITAS PENERIMAAN DAN KONTRIBUSI RETRIBUSI DAERAH TERHADAP PENDAPATAN ASLI DAERAH KABUPATEN KARANGANYAR. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 6(2), 534–555.