

**LAPORAN STUDI KASUS
PERAN BELLBOY DALAM MEMBENTUK
FIRST IMPRESSION TAMU DI LOBY
HOTEL MERCURE PADANG**

Disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan Mata Kuliah Pengalaman
Lapangan Industri (PLI)



Oleh :

Aldi / 24135153

Dosen Pembimbing : Dr. Lise Asnur, S.Pd., M.Pd. CHE
Supervisor : Ridho Suwandi (FO MANAGER)

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2026**

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

**Laporan ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Penyelesaian Magang Berdampak I
Semester Januari – Juli 2026**

Oleh

**ALDI
NIM: 24135153**

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

Diperiksa dan Disahkan Oleh:

Dosen Pembimbing



**Dr. Lise Asnur, S.Pd., M.Pd.CHE
NIP. 196608221990102001**

**a.n. Dekan FPP-UNP
Kepala Unit Hubungan
Industri**



**Vischa Mansvera Pratama, M.Pd.
NIP. 199502132022032020**

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

Laporan ini Disampaikan untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan

Magang Berdampak FPP-UNP

Semester Juli – Desember 2026

Oleh :

ALDI

NIM: 24135153

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh :

Pembimbing dari Industri


Apridho Rahman
Chief Concierge


Rumi Suwandi
Manager FO


Hili Prima Putra
Human Resources Departement

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) ini dengan baik. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pengalaman Lapangan Industri (PLI) / Magang Berdampak pada Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

Laporan studi kasus ini mengangkat topik mengenai **"Peran Bellboy dalam Membentuk *First Impression* Tamu di Lobby Hotel Mercure Padang"**. Penulisan laporan ini bertujuan untuk menganalisis peran operasional bellboy sebagai kontak pertama (*first point of contact*) dalam memberikan pelayanan prima, mengidentifikasi kendala operasional yang dihadapi di area lobby khususnya pada jam sibuk (*peak hours*), serta merumuskan rekomendasi perbaikan untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan.

Selama proses pelaksanaan PLI hingga penyusunan laporan ini, penulis memperoleh bimbingan, bantuan, petunjuk, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd. selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Pasaribu, S.ST.Par., M.Si.Par., CHE selaku Kepala Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd. selaku Koordinator PLI Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Kurnia Illahi Manvi, S.S.T.Par., M.Par. selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan arahan selama masa perkuliahan.
6. Ibu Dr. Lise Asnur, S.Pd., M.Pd., CHE selaku Dosen Pembimbing PLI yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan motivasi kepada penulis hingga laporan ini selesai.

7. Bapak Ferry Yudhi Iswoyo selaku General Manager Hotel Mercure Padang.
8. Bapak Didi Prima Putra selaku Manager Talent & Culture (T&C) Hotel Mercure Padang.
9. Bapak Ridho Suwandi selaku Front Office Manager Hotel Mercure Padang atas arahan dan kesempatan yang diberikan selama penulis melaksanakan magang di departemen Front Office.
10. Bapak Apridho Rahman selaku Chief Concierge / Chief Bellboy Hotel Mercure Padang yang telah membimbing operasional harian.
11. Bapak Asmardi selaku senior/mentor di lingkungan Front Office Department yang telah sabar memberikan bimbingan dan pengalaman lapangan.
12. Bapak Rozi Syahputra selaku Manager Banquet Hotel Mercure Padang.
13. Seluruh Staf Front Office Department Hotel Mercure Padang yang telah banyak membantu, memberikan pengetahuan operasional, serta kerja samanya selama pelaksanaan PLI.
14. Orang tua serta keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa, dorongan moril, dan material hingga terlaksananya kegiatan PLI ini.
15. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi D4 Manajemen Perhotelan dan semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa laporan studi kasus ini masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap laporan ini dapat memberikan manfaat serta wawasan, baik sebagai bahan evaluasi operasional bagi pihak industri maupun sebagai referensi akademis bagi pembaca.

Padang, 27 Juli 2026

ALDI

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	vii
DAFTAR LAMPIRAN	vii
ABSTRAK	viii
BAB I PENDAHULUAN	12
1.1 Latar Belakang	12
1.2 Identifikasi Masalah	15
1.3 Rumusan Masalah	16
1.4 Tujuan Studi Kasus	17
1.5 Manfaat Studi Kasus	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 Landasan Teori	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	49
2.3 Kerangka Pemikiran	52
BAB III METODE STUDI KASUS	56
3.1 Jenis Penelitian	56
3.2 Lokasi dan Waktu Magang.....	57
3.3 Profil Organisasi/Perusahaan	57
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus	59
3.5 Teknik Pengumpulan Data	60
3.6 Teknik Analisis Data	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	64
4.1 Gambaran Umum Kasus	64
4.2 Temuan Studi Kasus	65
4.3 Analisis Permasalahan.....	67
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori Dan Penelitian Terdahulu	71

4.5 Solusi Atau Rekomendasi Perbaikan	71
BAB V PENUTUP.....	47
5.1 Kesimpulan.....	47
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	49
Tabel 4.1 Ringkasan Temuan Studi Kasus.....	65
Tabel 4.2 Analisis Permasalahan.....	67
Tabel 4.3 Rekomendasi Perbaikan	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	53
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Hotel Marcure Padang.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	76
Lampiran 2. Hasil Observasi.....	78
Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan PLI	80
Lampiran 4. Surat Keterangan PLI.....	81
Lampiran 5. Logbook	82
Lampiran 6. Lembar Konsultasi Dosen PLI.....	121
Lampiran 7. Lembar Konsultasi Dengan Supervisor/Manager Industry	122
Lampiran 8. Data Pendukung Lainnya.....	122

ABSTRAK

Industri perhotelan sangat bergantung pada kualitas pelayanan dalam membentuk kesan pertama (*first impression*) tamu sejak pertama kali memasuki area hotel. Sebagai bagian dari *Front Office Department*, bellboy memiliki peran penting dalam menyambut tamu, menangani barang bawaan, memberikan informasi awal, serta menciptakan pengalaman pelayanan yang positif. Namun, tingginya tingkat hunian hotel dan meningkatnya beban kerja pada jam-jam sibuk berpotensi memengaruhi konsistensi pelayanan bellboy sehingga berdampak pada persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan hotel. Studi kasus ini bertujuan untuk menganalisis peran bellboy dalam membentuk *first impression* tamu di lobby Hotel Mercure Padang, mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas, serta merumuskan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Studi kasus ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui observasi partisipatif selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI), wawancara dengan *Front Office Manager*, *Bell Captain*, dan beberapa tamu hotel, serta dokumentasi berupa Standar Operasional Prosedur (SOP), *logbook* operasional, dan dokumen pendukung lainnya. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk memperoleh gambaran mengenai pelaksanaan peran bellboy dalam membentuk kesan pertama tamu.

Hasil studi menunjukkan bahwa bellboy memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk *first impression* tamu melalui penerapan prinsip *hospitality*, seperti senyum, salam, sapa, penampilan (*grooming*) yang profesional, komunikasi yang ramah, serta kecepatan dalam menangani barang bawaan tamu. Kendala utama yang ditemukan meliputi keterbatasan jumlah personel pada saat *peak hours*, keterbatasan fasilitas *luggage trolley*, serta belum optimalnya penguasaan informasi mengenai destinasi wisata lokal. Oleh karena itu, pihak manajemen Hotel Mercure Padang disarankan untuk meningkatkan kompetensi bellboy melalui pelatihan berkala, menerapkan *cross-training* antarstaf *Front Office*, mengoptimalkan penjadwalan kerja sesuai tingkat hunian hotel, serta meningkatkan ketersediaan fasilitas operasional guna menjaga konsistensi pelayanan dan memperkuat citra positif hotel di mata tamu.

Kata Kunci: *Bellboy, First Impression, Front Office, Hospitality, Hotel Mercure Padang.*

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang sangat mengandalkan kualitas pelayanan sebagai faktor utama dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas tamu. Persaingan yang semakin ketat di industri perhotelan menuntut setiap hotel untuk tidak hanya menyediakan fasilitas yang lengkap, tetapi juga mampu memberikan pengalaman pelayanan yang berkualitas sejak tamu pertama kali memasuki area hotel. Dalam industri jasa, pengalaman awal tamu sering dikenal sebagai *moment of truth*, yaitu momen ketika tamu mulai membentuk persepsi terhadap kualitas pelayanan yang akan diterimanya selama menginap. Oleh karena itu, keberhasilan hotel dalam memberikan pelayanan pada kontak pertama menjadi salah satu faktor penting dalam membangun citra positif hotel.

Kesan pertama (*first impression*) merupakan persepsi awal yang terbentuk dalam waktu singkat ketika tamu berinteraksi dengan lingkungan maupun karyawan hotel. Kesan pertama yang positif dapat meningkatkan kepercayaan tamu terhadap kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan, sedangkan kesan pertama yang kurang baik dapat memengaruhi penilaian tamu terhadap layanan berikutnya. Oleh sebab itu, setiap karyawan yang berinteraksi langsung dengan tamu dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang ramah, cepat, profesional, dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan.

Dalam struktur organisasi hotel, **Front Office Department** merupakan departemen yang memiliki peran strategis karena menjadi pusat pelayanan utama yang berhubungan langsung dengan tamu sejak kedatangan hingga keberangkatan. Salah satu bagian yang berada di bawah Front Office Department adalah **Concierge** atau **Uniformed Service**, yang bertanggung jawab memberikan pelayanan awal kepada tamu. Pada bagian ini, bellboy

memiliki tugas menyambut tamu, membantu penanganan barang bawaan (*luggage handling*), mengantar tamu menuju kamar (*escort guest*), memberikan informasi mengenai fasilitas hotel, serta membantu proses keberangkatan tamu. Dengan demikian, bellboy merupakan salah satu karyawan yang berperan langsung dalam membentuk *first impression* tamu terhadap kualitas pelayanan hotel.

Hotel Mercure Padang sebagai hotel berbintang empat yang berada di bawah jaringan internasional Accor berupaya memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan internasional. Sebagai hotel yang melayani tamu bisnis maupun wisata, aktivitas kedatangan tamu di area *lobby* relatif tinggi, terutama pada akhir pekan, musim liburan, maupun saat berlangsungnya kegiatan pemerintahan dan pertemuan berskala besar. Kondisi tersebut mengharuskan seluruh staf Front Office, khususnya bellboy, mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional meskipun menghadapi volume kedatangan tamu yang tinggi.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Hotel Mercure Padang, ditemukan bahwa kualitas pelayanan bellboy pada kondisi normal telah berjalan dengan baik. Namun, ketika terjadi peningkatan jumlah tamu pada *peak hours*, muncul beberapa kendala operasional yang memengaruhi konsistensi pelayanan. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa waktu penanganan barang bawaan yang pada kondisi normal sekitar **3 menit** dapat meningkat hingga sekitar **12 menit** ketika beberapa tamu datang secara bersamaan. Selain itu, keterbatasan jumlah bellboy yang bertugas dalam satu shift menyebabkan staf harus menangani beberapa aktivitas secara bersamaan, seperti menyambut tamu, membantu proses *luggage handling*, mengatur kendaraan di area *drop-off*, serta memberikan informasi kepada tamu. Kondisi tersebut juga diperparah oleh keterbatasan jumlah *luggage trolley* sehingga pada waktu tertentu terjadi antrean penggunaan trolley.

Hasil wawancara dengan pihak Front Office juga menunjukkan bahwa tantangan terbesar dalam operasional bellboy terjadi pada saat tingkat hunian hotel tinggi (*high occupancy*), ketika jumlah tamu yang datang secara bersamaan meningkat secara signifikan. Dalam kondisi tersebut, bellboy dituntut tetap mampu mempertahankan standar pelayanan sesuai SOP meskipun harus menghadapi keterbatasan sumber daya dan tingginya beban kerja. Apabila kondisi ini tidak dikelola dengan baik, maka dapat menurunkan kualitas interaksi awal dengan tamu dan memengaruhi pembentukan *first impression* terhadap pelayanan hotel.

Berdasarkan telaah terhadap penelitian terdahulu, sebagian besar penelitian mengenai bellboy masih berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu, strategi komunikasi concierge, maupun penerapan SOP pelayanan. Sementara itu, penelitian yang secara khusus mengkaji bagaimana peran bellboy dalam membentuk *first impression* tamu berdasarkan kondisi operasional nyata di area *lobby*, khususnya pada saat *peak hours*, masih relatif terbatas. Dengan demikian, studi kasus ini memiliki kebaruan karena memfokuskan kajian pada peran bellboy sebagai kontak pertama (*first point of contact*) dalam membangun persepsi awal tamu terhadap kualitas pelayanan Hotel Mercure Padang melalui analisis kondisi operasional yang terjadi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis memandang bahwa peran bellboy dalam membentuk *first impression* tamu merupakan aspek penting yang perlu dikaji lebih mendalam karena berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan Front Office dan citra hotel. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengangkat studi kasus yang berjudul **"Peran Bellboy dalam Membentuk *First Impression* Tamu di Lobby Hotel Mercure Padang."**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, identifikasi masalah dalam studi kasus ini adalah sebagai berikut.

- a) Belum optimalnya peran bellboy dalam membentuk *first impression* tamu di lobby Hotel Mercure Padang, terutama pada saat terjadi peningkatan jumlah kedatangan tamu.
- b) Masih terdapat kendala operasional yang memengaruhi konsistensi pelayanan bellboy, meliputi keterbatasan jumlah personel, kompetensi dalam memberikan informasi kepada tamu, serta keterbatasan fasilitas pendukung operasional.
- c) Belum optimalnya pengelolaan operasional bellboy dalam mengatasi berbagai kendala pelayanan sehingga kualitas pelayanan kepada tamu belum dapat dipertahankan secara konsisten.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam studi kasus ini adalah:

- a) Bagaimana peran bellboy dalam membentuk *first impression* tamu di lobby Hotel Mercure Padang?
- b) Bagaimana kendala yang dihadapi bellboy dalam menjalankan perannya untuk
- c) membentuk *first impression* tamu di lobby Hotel Mercure Padang?
- d) Bagaimana rekomendasi perbaikan untuk mengoptimalkan peran bellboy dalam membentuk *first impression* tamu di lobby Hotel Mercure Padang?

TUJUAN UMUM

Menganalisis peran bellboy dalam membentuk *first impression* tamu di lobby Hotel Mercure Padang serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bellboy.

TUJUAN KHUSUS

- a) Menganalisis peran bellboy dalam membentuk *first impression* tamu di lobby Hotel Mercure Padang.
- b) Menganalisis kendala yang dihadapi bellboy dalam menjalankan perannya untuk membentuk *first impression* tamu di lobby Hotel Mercure Padang.
- c) **Mengusulkan rekomendasi perbaikan** untuk meningkatkan kualitas pelayanan bellboy dalam membentuk *first impression* tamu di lobby Hotel Mercure Padang.

1.4 Tujuan Studi Kasus

Tujuan penyusunan studi kasus ini adalah:

- a) Untuk menganalisis peran operasional dan kontribusi kualitas pelayanan bellboy terhadap pembentukan first impression tamu di lobby Mercure Hotel Padang.
- b) Untuk mengidentifikasi kendala-kendala internal dan eksternal yang dihadapi bellboy dalam menjaga konsistensi pelayanan.
- c) Untuk merumuskan solusi strategis dan rekomendasi perbaikan kualitas operasional bagi seksi concierge Departemen Front Office.

1.5 Manfaat Studi Kasus

Studi kasus ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

a. **Bagi Hotel Mercure Padang**

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi manajemen Hotel Mercure Padang, khususnya **Front Office Department**, dalam meningkatkan kualitas pelayanan bellboy pada saat melayani tamu. Selain itu, hasil studi ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan kompetensi bellboy, mengoptimalkan pengelolaan sumber daya manusia, serta penyediaan fasilitas pendukung

operasional guna membentuk *first impression* tamu yang positif dan meningkatkan citra pelayanan hotel.

b. **Bagi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Universitas Negri**

Padang

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi pembelajaran mengenai operasional **Front Office Department**, khususnya peran bellboy dalam membentuk *first impression* tamu. Selain itu, studi kasus ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam pengembangan pembelajaran berbasis praktik industri serta memperkaya referensi bagi mahasiswa yang akan melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) maupun menyusun laporan studi kasus pada bidang Front Office.

c. **Bagi Penulis**

Studi kasus ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman penulis mengenai penerapan teori Front Office dalam praktik operasional di industri perhotelan. Selain itu, penyusunan studi kasus ini diharapkan dapat meningkatkan kemampuan penulis dalam mengidentifikasi permasalahan, menganalisis kendala operasional, serta menyusun rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil observasi dan pengalaman selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI).

d. **Bagi Penulis Selanjutnya**

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan mengkaji topik mengenai pelayanan **Front Office**, peran bellboy, *hospitality*, maupun pembentukan *first impression* tamu di industri perhotelan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk mengembangkan kajian yang lebih luas dengan menggunakan metode, objek, maupun variabel penelitian yang berbeda sehingga dapat memperkaya khasanah penelitian di bidang manajemen perhotelan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Hospitality

A. Pengertian Hospitality

Hospitality merupakan salah satu konsep utama dalam industri perhotelan yang menjadi dasar dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Hospitality tidak hanya dimaknai sebagai kegiatan melayani tamu, tetapi juga mencerminkan sikap, perilaku, perhatian, kepedulian, serta kemampuan karyawan dalam menciptakan suasana yang nyaman sehingga tamu merasa dihargai dan memperoleh pengalaman yang menyenangkan selama berada di hotel.

Menurut Bagyono (2018), hospitality merupakan sikap ramah, sopan, dan penuh perhatian yang ditunjukkan oleh seluruh karyawan hotel kepada tamu melalui pelayanan yang profesional sehingga mampu menciptakan kepuasan tamu. Hospitality menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari operasional hotel karena kualitas pelayanan yang diberikan akan memengaruhi persepsi tamu terhadap hotel.

Sementara itu, **Agusnawar (2019)** menyatakan bahwa hospitality merupakan bentuk pelayanan yang diberikan kepada tamu dengan mengutamakan keramahan, kesopanan, kecepatan pelayanan, serta kemampuan memahami kebutuhan tamu. Hospitality tidak hanya diwujudkan dalam bentuk pelayanan fisik, tetapi juga melalui komunikasi yang baik, sikap empati, dan perhatian terhadap setiap kebutuhan tamu.

Menurut **Sulastiyono (2019)**, hospitality merupakan budaya pelayanan yang harus dimiliki oleh setiap insan perhotelan dalam memberikan pelayanan yang tulus, profesional, dan berorientasi pada kepuasan tamu. Penerapan hospitality tidak hanya menjadi tanggung jawab Front Office Department, tetapi menjadi tanggung jawab seluruh departemen hotel karena setiap karyawan berpotensi berinteraksi dengan tamu.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut dapat dipahami bahwa hospitality merupakan budaya pelayanan yang menekankan pada sikap ramah, sopan, profesional, peduli, dan responsif terhadap kebutuhan tamu. Dalam industri perhotelan, hospitality menjadi identitas pelayanan hotel karena kualitas interaksi antara karyawan dengan tamu akan menentukan pengalaman yang dirasakan tamu selama berada di hotel.

B. Ruang Lingkup Hospitality

Hospitality dalam industri perhotelan memiliki ruang lingkup yang luas karena diterapkan pada seluruh aktivitas pelayanan kepada tamu. Penerapan hospitality tidak hanya dilakukan pada saat tamu menggunakan fasilitas hotel, tetapi dimulai sejak tamu datang hingga meninggalkan hotel. Ruang lingkup hospitality meliputi beberapa aspek berikut.

1. Keramahan dalam Pelayanan (Courtesy)

Keramahan merupakan unsur utama hospitality yang diwujudkan melalui senyum, salam, sapa, penggunaan bahasa yang sopan, serta sikap menghargai setiap tamu tanpa membedakan latar belakang. Sikap ramah akan memberikan rasa nyaman dan menjadi kesan awal yang positif bagi tamu.

2. Komunikasi yang Efektif

Hospitality juga tercermin dari kemampuan karyawan dalam berkomunikasi secara jelas, santun, dan mudah dipahami. Komunikasi yang baik membantu tamu memperoleh informasi yang dibutuhkan sekaligus menciptakan hubungan yang harmonis antara tamu dan pihak hotel.

3. Kepedulian terhadap Kebutuhan Tamu

Pelayanan hospitality menuntut setiap karyawan memiliki kepedulian terhadap kebutuhan tamu, baik kebutuhan yang disampaikan secara langsung maupun yang belum diungkapkan oleh tamu. Kepedulian tersebut diwujudkan melalui kesigapan membantu, memberikan solusi, serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

4. Profesionalisme dalam Bekerja

Profesionalisme meliputi penampilan (*grooming*) yang rapi, disiplin, tanggung jawab, etika kerja, serta kemampuan melaksanakan tugas sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Profesionalisme akan meningkatkan kepercayaan tamu terhadap kualitas pelayanan hotel.

5. Menciptakan Pengalaman Positif bagi Tamu

Hospitality tidak hanya bertujuan memberikan pelayanan, tetapi juga menciptakan pengalaman yang menyenangkan (*guest experience*). Pengalaman positif akan terbentuk apabila tamu memperoleh pelayanan yang konsisten, ramah, cepat, dan sesuai dengan harapan.

C. Hospitality Dalam Operasional Hotel

Dalam operasional hotel, hospitality menjadi pedoman bagi seluruh karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Setiap departemen memiliki tanggung jawab menerapkan hospitality sesuai dengan fungsi masing-masing. Namun demikian, Front Office Department merupakan departemen yang paling dominan menerapkan konsep hospitality karena menjadi bagian pertama yang berinteraksi langsung dengan tamu.

Bellboy sebagai salah satu petugas pada bagian Concierge memiliki peran penting dalam menerapkan hospitality. Ketika tamu tiba di hotel, bellboy bertugas menyambut tamu dengan ramah, membantu menurunkan dan membawa barang bawaan, memberikan informasi mengenai fasilitas hotel, serta mengantar tamu menuju kamar apabila diperlukan. Seluruh aktivitas

tersebut merupakan bentuk nyata penerapan hospitality karena berorientasi pada kenyamanan dan kepuasan tamu.

Selain itu, penerapan hospitality oleh bellboy juga ditunjukkan melalui sikap profesional, komunikasi yang santun, kesigapan dalam membantu tamu, serta kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh hotel. Oleh karena itu, kualitas hospitality yang ditunjukkan bellboy akan memengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan.

Berdasarkan pendapat Bagyono (2018), Agusnawar (2019), dan Sulastiyono (2019), dapat disimpulkan bahwa hospitality merupakan budaya pelayanan yang menekankan pada sikap ramah, sopan, profesional, peduli, serta kemampuan memberikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan tamu. Hospitality tidak hanya menjadi tanggung jawab Front Office Department, tetapi menjadi budaya kerja seluruh karyawan hotel dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Dalam konteks studi kasus ini, hospitality menjadi landasan utama bagi bellboy dalam menjalankan tugasnya di area lobby Hotel Mercure Padang. Keramahan, kesopanan, komunikasi yang baik, penampilan profesional, serta kesigapan bellboy dalam membantu tamu merupakan bentuk penerapan hospitality yang akan membentuk **first impression** tamu. Dengan demikian, semakin baik penerapan hospitality oleh bellboy, semakin besar peluang terciptanya pengalaman awal yang positif sehingga dapat meningkatkan citra pelayanan Hotel Mercure Padang.

2.1.2 Guest Experience

A. Pengertian Guest Experience

Dalam industri perhotelan, keberhasilan pelayanan tidak hanya diukur dari terpenuhinya kebutuhan tamu, tetapi juga dari pengalaman yang dirasakan tamu selama berinteraksi dengan hotel. Pengalaman tersebut dikenal dengan istilah *guest experience*, yaitu keseluruhan pengalaman yang diperoleh tamu mulai dari sebelum kedatangan, selama menginap, hingga meninggalkan hotel. Guest experience menjadi salah satu indikator penting dalam menciptakan kepuasan tamu, loyalitas, serta citra positif hotel.

Menurut Bagyono (2018), pengalaman tamu merupakan hasil dari seluruh bentuk pelayanan yang diterima tamu selama berada di hotel, baik yang berkaitan dengan fasilitas maupun interaksi dengan karyawan. Pengalaman yang positif akan memberikan kesan yang baik terhadap kualitas pelayanan hotel dan mendorong tamu untuk kembali menggunakan jasa hotel tersebut.

Sulastiyono (2019) menyatakan bahwa pengalaman tamu terbentuk melalui serangkaian interaksi antara tamu dengan berbagai departemen hotel. Pengalaman tersebut tidak hanya dipengaruhi oleh fasilitas fisik, tetapi juga oleh sikap, perilaku, kemampuan komunikasi, serta profesionalisme karyawan dalam memberikan pelayanan.

Menurut Agusnawar (2019), pengalaman tamu merupakan persepsi yang terbentuk berdasarkan pelayanan yang diterima selama menggunakan fasilitas hotel. Pengalaman tersebut akan memengaruhi penilaian tamu terhadap kualitas pelayanan, citra hotel, serta keputusan untuk kembali menginap ataupun merekomendasikan hotel kepada orang lain.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat dipahami bahwa *guest experience* merupakan keseluruhan pengalaman yang dirasakan tamu selama berinteraksi dengan hotel. Pengalaman tersebut terbentuk melalui kombinasi antara kualitas pelayanan, fasilitas hotel, komunikasi, serta sikap profesional seluruh karyawan dalam memenuhi kebutuhan tamu.

B. Ruang Lingkup Guest Experience

Guest experience dalam industri perhotelan mencakup seluruh tahapan pelayanan yang diterima tamu sejak sebelum datang ke hotel hingga setelah meninggalkan hotel. Setiap tahapan pelayanan akan memberikan pengalaman yang berbeda dan saling berkaitan dalam membentuk persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan hotel.

1. Pengalaman Sebelum Kedatangan (*Pre-arrival Experience*)

Pengalaman tamu dimulai sejak tamu melakukan pencarian informasi mengenai hotel, melakukan reservasi, memperoleh konfirmasi pemesanan, hingga mempersiapkan kedatangan. Pada tahap ini, kemudahan memperoleh informasi dan kecepatan pelayanan menjadi faktor yang memengaruhi harapan tamu.

2. Pengalaman Saat Kedatangan (*Arrival Experience*)

Tahap kedatangan merupakan salah satu fase yang paling penting dalam membentuk pengalaman tamu. Pada tahap ini, tamu pertama kali berinteraksi langsung dengan petugas hotel, khususnya bellboy, receptionist, maupun petugas keamanan. Keramahan, kecepatan pelayanan, penampilan karyawan, serta kesigapan membantu tamu akan membentuk kesan pertama (*first impression*) terhadap hotel.

3. Pengalaman Selama Menginap (*Stay Experience*)

Pada tahap ini, pengalaman tamu dipengaruhi oleh kualitas pelayanan seluruh departemen hotel, seperti Housekeeping, Food and Beverage Service, Engineering, maupun Front Office. Kebersihan kamar, kenyamanan fasilitas, kualitas makanan dan minuman, serta kecepatan penanganan permintaan tamu menjadi faktor yang memengaruhi pengalaman menginap.

4. Pengalaman Saat Keberangkatan (*Departure Experience*)

Pengalaman tamu juga dipengaruhi oleh pelayanan pada saat proses *check-out*. Pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional akan meninggalkan kesan

positif sehingga tamu memiliki pengalaman yang baik hingga akhir kunjungannya.

C. Guest Experience dalam Operasional Hotel

Guest experience merupakan tanggung jawab seluruh departemen hotel karena setiap departemen memberikan kontribusi terhadap pengalaman tamu. Namun demikian, Front Office Department memiliki peran yang sangat strategis karena menjadi departemen yang pertama kali berinteraksi dengan tamu ketika tiba di hotel dan menjadi departemen terakhir yang melayani tamu pada saat keberangkatan.

Dalam operasional hotel, pengalaman tamu tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas fasilitas, tetapi juga oleh kualitas interaksi antara tamu dengan karyawan. Pelayanan yang ramah, komunikasi yang baik, kecepatan dalam memberikan bantuan, serta kemampuan memahami kebutuhan tamu akan menciptakan pengalaman yang menyenangkan selama tamu berada di hotel.

Pada tahap kedatangan (*arrival experience*), bellboy merupakan salah satu karyawan yang memiliki peran penting dalam membentuk pengalaman awal tamu. Bellboy menjadi orang pertama yang menyambut tamu, membantu membawa barang bawaan, memberikan informasi mengenai fasilitas hotel, serta mengantarkan tamu menuju kamar. Oleh karena itu, kualitas pelayanan bellboy akan memberikan kontribusi yang besar terhadap pembentukan pengalaman tamu sejak awal kedatangan.

D. Hubungan Guest Experience dengan Hospitality

Hospitality dan guest experience merupakan dua konsep yang saling berkaitan dalam industri perhotelan. Hospitality merupakan sikap dan perilaku pelayanan yang diberikan oleh karyawan, sedangkan guest experience merupakan hasil atau pengalaman yang dirasakan tamu dari pelayanan tersebut.

Semakin baik penerapan hospitality oleh karyawan hotel, maka semakin positif pula pengalaman yang dirasakan tamu. Sebaliknya, apabila pelayanan diberikan secara kurang ramah, lambat, atau tidak profesional, maka

pengalaman tamu akan menjadi kurang baik meskipun fasilitas hotel yang tersedia sudah memadai.

Dengan demikian, hospitality menjadi fondasi utama dalam menciptakan guest experience yang positif. Melalui pelayanan yang ramah, sopan, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan tamu, hotel dapat membangun hubungan yang baik dengan tamu serta meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan pendapat Bagyono (2018), Agusnawar (2019), dan Sulastiyono (2019), dapat disimpulkan bahwa guest experience merupakan keseluruhan pengalaman yang dirasakan tamu selama berinteraksi dengan hotel sejak sebelum kedatangan, selama menginap, hingga meninggalkan hotel. Pengalaman tersebut dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, fasilitas hotel, komunikasi, serta profesionalisme karyawan dalam memenuhi kebutuhan tamu.

Dalam studi kasus ini, *guest experience* memiliki hubungan yang erat dengan konsep hospitality yang telah dijelaskan pada subbab sebelumnya. Hospitality yang diterapkan oleh bellboy melalui sikap ramah, komunikasi yang baik, kesigapan membantu tamu, serta pelayanan yang profesional akan menciptakan pengalaman awal (*arrival experience*) yang positif. Pengalaman awal tersebut menjadi dasar terbentuknya **first impression** tamu terhadap Hotel Mercure Padang. Oleh karena itu, penerapan hospitality oleh bellboy tidak hanya memengaruhi kualitas pelayanan pada saat kedatangan, tetapi juga memberikan kontribusi terhadap keseluruhan pengalaman tamu selama berada di hotel.

2.1.3 Front Office Department

A. Pengertian Front Office Department

Front Office Department merupakan salah satu departemen utama dalam operasional hotel yang berhubungan langsung dengan tamu sejak sebelum kedatangan, selama menginap, hingga tamu meninggalkan hotel. Sebagai departemen yang berada di bagian depan hotel, Front Office menjadi pusat

pelayanan, pusat informasi, sekaligus pusat koordinasi yang menghubungkan tamu dengan seluruh departemen lain di hotel. Oleh karena itu, kualitas pelayanan Front Office sangat menentukan citra hotel dan tingkat kepuasan tamu.

Menurut Bagyono (2018), Front Office adalah departemen yang bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada tamu mulai dari proses reservasi, penerimaan tamu (*check-in*), pemberian informasi, penanganan permintaan tamu, hingga proses keberangkatan (*check-out*). Selain menjalankan fungsi administrasi, Front Office juga berperan sebagai pusat komunikasi antara tamu dengan seluruh departemen hotel.

Sulastiyono (2019) menjelaskan bahwa Front Office merupakan departemen yang berada pada garis terdepan (*front line*) dalam operasional hotel karena menjadi bagian pertama yang berinteraksi dengan tamu. Oleh sebab itu, setiap petugas Front Office dituntut memiliki kemampuan komunikasi, sikap profesional, pengetahuan mengenai produk hotel, serta kemampuan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah.

Menurut Agusnawar (2019), Front Office merupakan pusat pelayanan tamu (*guest service center*) yang bertanggung jawab menciptakan kesan pertama (*first impression*) dan kesan terakhir (*last impression*) terhadap hotel. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas Front Office akan memengaruhi persepsi tamu terhadap mutu pelayanan hotel secara keseluruhan.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut dapat dipahami bahwa Front Office Department merupakan departemen yang bertanggung jawab mengelola seluruh aktivitas pelayanan tamu sejak sebelum kedatangan hingga keberangkatan. Front Office tidak hanya menjalankan fungsi administrasi, tetapi juga menjadi pusat pelayanan dan komunikasi yang berperan penting dalam membangun hubungan baik antara tamu dan hotel.

B. Fungsi Front Office Department

Front Office Department memiliki fungsi yang sangat penting dalam mendukung kelancaran operasional hotel. Menurut Bagyono (2018) dan Sulastiyono (2019), fungsi utama Front Office meliputi:

1. Sebagai Pusat Informasi (Information Center)

Front Office berfungsi memberikan berbagai informasi kepada tamu mengenai fasilitas hotel, jenis kamar, tarif, restoran, ruang pertemuan, objek wisata, transportasi, maupun informasi umum lainnya yang dibutuhkan tamu.

2. Sebagai Pusat Pelayanan Tamu (Guest Service Center)

Front Office bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada tamu mulai dari reservasi, penyambutan tamu, proses *check-in*, pelayanan selama menginap, hingga proses *check-out*.

3. Sebagai Pusat Administrasi

Front Office bertugas melaksanakan berbagai kegiatan administrasi yang berkaitan dengan tamu, seperti pencatatan data tamu, pengelolaan reservasi, pengaturan kamar, pembuatan laporan okupansi, serta administrasi pembayaran.

4. Sebagai Pusat Koordinasi

Front Office menjadi penghubung antara tamu dengan departemen lain, seperti Housekeeping, Food and Beverage, Engineering, Security, maupun Accounting. Melalui koordinasi yang baik, kebutuhan tamu dapat dipenuhi secara cepat dan tepat.

5. Sebagai Revenue Center

Front Office juga memiliki fungsi dalam meningkatkan pendapatan hotel melalui penjualan kamar (*room selling*), *up-selling*, *cross-selling*, serta pemberian informasi mengenai fasilitas dan layanan hotel kepada tamu.

C. Tujuan Front Office Department

Keberadaan Front Office Department bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada tamu sehingga tercipta kepuasan, kenyamanan, dan loyalitas tamu terhadap hotel. Selain itu, Front Office bertujuan menjaga citra hotel melalui pelayanan yang profesional, ramah, cepat, dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Secara umum tujuan Front Office Department meliputi:

1. Memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional kepada tamu.
2. Menciptakan kesan pertama (*first impression*) dan kesan terakhir (*last impression*) yang positif.
3. Memenuhi kebutuhan dan harapan tamu selama berada di hotel.
4. Menjalin komunikasi yang baik antara tamu dengan seluruh departemen hotel.
5. Mendukung peningkatan kepuasan dan loyalitas tamu terhadap hotel.

D. Ruang Lingkup Front Office Department

Front Office Department terdiri atas beberapa bagian yang saling bekerja sama dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Menurut Bagyono (2018), ruang lingkup Front Office meliputi:

1. Reservation Section

Bertugas menerima dan mengelola pemesanan kamar, memberikan informasi mengenai jenis kamar dan tarif, serta memastikan ketersediaan kamar sesuai permintaan tamu.

2. Reception Section

Bertanggung jawab melaksanakan proses *check-in*, *check-out*, registrasi tamu, serta memberikan berbagai informasi mengenai hotel.

3. Concierge Section

Memberikan pelayanan pendukung kepada tamu, seperti membantu membawa barang bawaan, memberikan informasi mengenai objek wisata, membantu pemesanan transportasi, serta memenuhi berbagai kebutuhan tamu selama menginap.

4. Bell Service

Merupakan bagian dari Concierge yang bertugas menyambut tamu, membantu penanganan barang bawaan, mengantar tamu menuju kamar, serta memberikan informasi awal mengenai fasilitas hotel.

5. Telephone Operator

Melayani komunikasi telepon masuk maupun keluar serta membantu penyampaian informasi kepada tamu maupun antar departemen.

6. Guest Relation Officer (GRO)

Bertugas menjaga hubungan baik dengan tamu, menangani keluhan, memberikan perhatian khusus kepada tamu VIP, serta meningkatkan kepuasan tamu terhadap pelayanan hotel.

7. Front Office Cashier

Melaksanakan administrasi pembayaran tamu, pencatatan transaksi, serta penyelesaian tagihan pada saat tamu melakukan *check-out*.

E. Hubungan Front Office Department dengan Departemen Lain

Front Office tidak dapat bekerja sendiri dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Keberhasilan pelayanan sangat bergantung pada koordinasi yang baik dengan berbagai departemen lain di hotel.

1. Housekeeping Department, untuk memastikan kesiapan kamar sebelum tamu melakukan *check-in*.
2. Food and Beverage Department, untuk melayani kebutuhan makan dan minum tamu.

3. Engineering Department, untuk menangani kerusakan fasilitas hotel yang dilaporkan tamu.
4. Security Department, untuk menjamin keamanan tamu dan lingkungan hotel.
5. Accounting Department, untuk pengelolaan transaksi dan administrasi keuangan tamu.
6. Sales and Marketing Department, dalam memberikan informasi mengenai reservasi grup, tamu perusahaan, maupun kegiatan promosi hotel.

Koordinasi yang baik antar departemen akan mempercepat pelayanan kepada tamu serta meningkatkan kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan.

F. Peran Front Office Department dalam Membentuk Guest Experience

Front Office Department merupakan departemen yang paling sering berinteraksi langsung dengan tamu. Oleh karena itu, kualitas pelayanan Front Office menjadi faktor yang sangat menentukan terbentuknya pengalaman tamu (*guest experience*). Pelayanan yang ramah, komunikasi yang baik, kecepatan pelayanan, serta kemampuan menyelesaikan permasalahan tamu akan memberikan pengalaman positif selama tamu berada di hotel.

Dalam konteks studi kasus ini, bellboy sebagai bagian dari Concierge pada Front Office Department memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan pengalaman awal (*arrival experience*) **tamu**. Pelayanan yang diberikan bellboy ketika menyambut tamu, membantu barang bawaan, memberikan informasi, serta mengantar tamu menuju kamar merupakan bentuk pelayanan yang akan memengaruhi *first impression* tamu terhadap Hotel Mercure Padang.

Berdasarkan pendapat Bagyono (2018), Sulastiyono (2019), dan Agusnawar (2019), dapat disimpulkan bahwa Front Office Department merupakan departemen yang menjadi pusat pelayanan, pusat informasi, pusat administrasi, dan pusat koordinasi dalam operasional hotel yang berhubungan langsung dengan tamu sejak sebelum kedatangan hingga keberangkatan.

Keberhasilan Front Office dalam memberikan pelayanan yang cepat, ramah, profesional, dan sesuai dengan SOP akan membentuk pengalaman tamu (*guest experience*) serta menciptakan kesan pertama (*first impression*) yang positif terhadap hotel.

Dalam studi kasus ini, Front Office Department menjadi landasan penting karena bellboy merupakan bagian dari Concierge yang berada di bawah Front Office. Dengan demikian, kualitas pelayanan bellboy tidak dapat dipisahkan dari fungsi dan tujuan Front Office Department dalam memberikan pelayanan prima kepada tamu. Pelayanan yang diberikan bellboy pada saat penyambutan tamu merupakan salah satu bentuk implementasi fungsi Front Office dalam menciptakan pengalaman tamu yang positif dan mendukung terciptanya kepuasan tamu terhadap Hotel Mercure Padang

2.1.4 Concierge

A. Pengertian Concierge

Concierge merupakan salah satu bagian yang berada di bawah Front Office Department dan memiliki tanggung jawab memberikan pelayanan pendukung kepada tamu sejak tamu tiba di hotel hingga meninggalkan hotel. Pelayanan yang diberikan Concierge bertujuan membantu tamu memperoleh kemudahan, kenyamanan, dan pengalaman menginap yang menyenangkan. Oleh karena itu, Concierge menjadi salah satu bagian yang berperan penting dalam menciptakan pelayanan prima (*excellent service*) di hotel.

Menurut Bagyono (2018), Concierge adalah bagian dari Front Office yang bertugas memberikan pelayanan kepada tamu di luar pelayanan administrasi, seperti membantu membawa barang bawaan tamu, memberikan informasi mengenai fasilitas hotel, mengatur transportasi, menerima dan menyampaikan pesan, serta memenuhi berbagai kebutuhan tamu selama menginap.

Menurut Sulastiyono (2019), Concierge merupakan seksi pada Front Office Department yang memberikan pelayanan khusus kepada tamu berkaitan dengan penyambutan, penanganan barang bawaan (*luggage handling*), penyediaan informasi, pemanggilan kendaraan, serta berbagai pelayanan lain yang dapat menunjang kenyamanan tamu selama berada di hotel.

Sementara itu, Agusnawar (2019) menyatakan bahwa Concierge merupakan unit pelayanan yang bertugas membantu tamu dalam memenuhi berbagai kebutuhan yang berkaitan dengan aktivitas selama berada di hotel maupun di luar hotel. Concierge tidak hanya memberikan pelayanan fisik, tetapi juga menjadi sumber informasi bagi tamu mengenai fasilitas hotel, objek wisata, transportasi, maupun berbagai informasi lain yang dibutuhkan tamu.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut dapat dipahami bahwa Concierge merupakan bagian dari Front Office Department yang bertugas memberikan pelayanan pendukung kepada tamu melalui penyambutan, penanganan barang bawaan, pemberian informasi, pengaturan transportasi, serta berbagai bentuk

pelayanan lainnya guna menciptakan kenyamanan dan kepuasan tamu selama berada di hotel.

B. Fungsi Concierge

Dalam operasional hotel, Concierge memiliki fungsi yang sangat penting karena menjadi salah satu bagian yang paling sering berinteraksi langsung dengan tamu. Fungsi Concierge tidak hanya membantu kelancaran operasional Front Office, tetapi juga memberikan pelayanan yang mampu meningkatkan kenyamanan tamu.

Secara umum fungsi Concierge meliputi:

1. Memberikan Pelayanan Penyambutan Tamu

Concierge bertugas menyambut tamu yang datang dengan ramah, membantu proses kedatangan tamu, serta memberikan bantuan awal sesuai kebutuhan tamu.

2. Membantu Penanganan Barang Bawaan

Concierge melalui petugas bellboy bertanggung jawab membantu membawa, menyimpan, maupun mengantarkan barang bawaan tamu secara aman dan sesuai prosedur.

3. Memberikan Informasi kepada Tamu

Concierge memberikan informasi mengenai fasilitas hotel, lokasi restoran, ruang pertemuan, jam operasional hotel, transportasi, objek wisata, maupun berbagai informasi lain yang dibutuhkan tamu.

4. Membantu Pemenuhan Kebutuhan Tamu

Concierge membantu tamu memperoleh berbagai layanan tambahan seperti pemesanan taksi, penyimpanan barang, pengiriman surat atau paket, hingga membantu tamu memperoleh informasi mengenai aktivitas di luar hotel.

5. Mendukung Citra Pelayanan Hotel

Melalui pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional, Concierge berperan dalam membangun citra positif hotel serta meningkatkan kepuasan tamu.

C. Tugas dan Tanggung Jawab Concierge

Sebagai bagian dari Front Office Department, Concierge memiliki tugas dan tanggung jawab yang berhubungan langsung dengan pelayanan tamu. Menurut Bagyono (2018) dan Sulastiyono (2019), tugas dan tanggung jawab Concierge meliputi:

1. Menyambut tamu yang datang ke hotel dengan ramah dan sopan.
2. Membantu menurunkan serta membawa barang bawaan tamu.
3. Mengantar tamu menuju kamar apabila diperlukan.
4. Menjelaskan fasilitas hotel kepada tamu.
5. Membantu pemanggilan kendaraan maupun transportasi.
6. Menyimpan barang bawaan tamu pada *luggage room* apabila diperlukan.
7. Menangani penitipan barang sesuai prosedur hotel.
8. Membantu tamu memperoleh informasi mengenai objek wisata, pusat perbelanjaan,
9. Berkoordinasi dengan Reception, Housekeeping, Security, dan departemen lain dalam memenuhi kebutuhan tamu.
10. Menjaga keamanan barang bawaan tamu selama berada dalam tanggung jawab hotel.

Pelaksanaan tugas tersebut harus dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) hotel agar pelayanan yang diberikan berlangsung secara efektif, efisien, dan profesional.

D. Hubungan Concierge dengan Front Office Department

Concierge merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari Front Office Department karena seluruh aktivitas pelayanan yang dilakukan Concierge mendukung kelancaran pelayanan Front Office kepada tamu.

Reception bertugas melaksanakan proses administrasi tamu, sedangkan Concierge memberikan pelayanan operasional yang berhubungan langsung dengan kenyamanan tamu.

Koordinasi antara Reception dan Concierge sangat diperlukan terutama pada saat proses *check-in* maupun *check-out*. Setelah tamu menyelesaikan proses registrasi di Reception, Concierge melalui bellboy membantu mengantarkan tamu menuju kamar serta membawa barang bawaan tamu. Sebaliknya, pada saat tamu akan meninggalkan hotel, Concierge membantu proses penanganan bagasi sehingga proses keberangkatan tamu dapat berlangsung dengan lancar.

Selain berkoordinasi dengan Reception, Concierge juga menjalin kerja sama dengan Housekeeping dalam memastikan kesiapan kamar tamu, dengan Security dalam menjaga keamanan area lobby, serta dengan Food and Beverage apabila tamu membutuhkan informasi mengenai restoran maupun layanan makanan dan minuman.

E. Hubungan Concierge dengan Front Office Department

Concierge merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari Front Office Department karena seluruh aktivitas pelayanan yang dilakukan Concierge mendukung kelancaran pelayanan Front Office kepada tamu. Reception bertugas melaksanakan proses administrasi tamu, sedangkan Concierge memberikan pelayanan operasional yang berhubungan langsung dengan kenyamanan tamu.

Koordinasi antara Reception dan Concierge sangat diperlukan terutama pada saat proses *check-in* maupun *check-out*. Setelah tamu menyelesaikan proses registrasi di Reception, Concierge melalui bellboy membantu mengantarkan tamu menuju kamar serta membawa barang bawaan tamu. Sebaliknya, pada saat tamu akan meninggalkan hotel, Concierge membantu proses penanganan bagasi sehingga proses keberangkatan tamu dapat berlangsung dengan lancar.

Selain berkoordinasi dengan Reception, Concierge juga menjalin kerja sama dengan Housekeeping dalam memastikan kesiapan kamar tamu, dengan Security dalam menjaga keamanan area lobby, serta dengan Food and Beverage apabila tamu membutuhkan informasi mengenai restoran maupun layanan makanan dan minuman.

F. Peran Concierge dalam Menciptakan Pengalaman Tamu

Concierge memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman tamu karena sebagian besar pelayanan yang diberikan berlangsung pada saat tamu pertama kali datang maupun ketika tamu akan meninggalkan hotel. Pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional akan memberikan rasa nyaman kepada tamu serta meningkatkan kepercayaan terhadap kualitas pelayanan hotel.

Dalam studi kasus ini, Concierge memiliki hubungan yang sangat erat dengan pembentukan *guest experience* karena petugas Concierge, khususnya bellboy, menjadi salah satu karyawan pertama yang melakukan kontak langsung dengan tamu. Oleh karena itu, kualitas pelayanan Concierge akan memberikan kontribusi terhadap terbentuknya pengalaman awal (*arrival experience*) yang positif.

Berdasarkan pendapat Bagyono (2018), Sulastiyono (2019), dan Agusnawar (2019), dapat disimpulkan bahwa Concierge merupakan bagian dari Front Office Department yang bertugas memberikan pelayanan pendukung kepada tamu melalui penyambutan, penanganan barang bawaan, pemberian informasi, pengaturan transportasi, serta berbagai pelayanan lain yang bertujuan menciptakan kenyamanan dan kepuasan tamu.

Dalam konteks studi kasus ini, Concierge memiliki peran strategis karena menjadi bagian yang secara langsung menaungi pelayanan bellboy. Aktivitas Concierge, khususnya melalui pelayanan bellboy, merupakan implementasi nyata dari konsep hospitality dan berkontribusi dalam membentuk *guest experience* pada tahap kedatangan (*arrival experience*). Dengan demikian, kualitas pelayanan Concierge akan memengaruhi **first impression** tamu

terhadap Hotel Mercure Padang dan menjadi dasar bagi pembahasan mengenai **peran bellboy** pada subbab berikutnya.

2.1.5 Bellboy

A. Pengertian Bellboy

Bellboy merupakan salah satu petugas yang berada pada bagian Concierge di bawah Front Office Department yang memiliki tugas memberikan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam membantu penanganan barang bawaan serta memberikan pelayanan pada saat tamu datang (*arrival*), selama menginap (*stay*), maupun ketika tamu meninggalkan hotel (*departure*). Sebagai petugas yang pertama kali berinteraksi langsung dengan tamu, bellboy memiliki peran penting dalam menciptakan kesan pertama (*first impression*) terhadap kualitas pelayanan hotel.

Menurut Bagyono (2018), bellboy adalah petugas Concierge yang bertugas membantu tamu membawa barang bawaan dari kendaraan menuju lobby, mengantarkan barang ke kamar, membantu tamu pada saat pindah kamar (*room change*), serta membantu proses keberangkatan tamu ketika meninggalkan hotel.

Menurut Sulastiyono (2019), bellboy merupakan petugas hotel yang bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada tamu dalam penanganan barang bawaan, memberikan informasi mengenai fasilitas hotel, serta membantu tamu memperoleh pelayanan yang dibutuhkan selama berada di hotel.

Sementara itu, Agusnawar (2019) menjelaskan bahwa bellboy merupakan salah satu petugas pelayanan tamu (*guest service attendant*) yang memiliki tanggung jawab memberikan pelayanan secara cepat, ramah, sopan, dan profesional sehingga tamu merasa nyaman sejak pertama kali datang ke hotel. Berdasarkan pendapat para ahli tersebut dapat dipahami bahwa bellboy merupakan petugas Concierge yang memiliki tanggung jawab memberikan pelayanan kepada tamu melalui penanganan barang bawaan, pemberian informasi,

serta bantuan lainnya yang bertujuan menciptakan kenyamanan tamu sejak awal kedatangan hingga tamu meninggalkan hotel

B. Fungsi Bellboy

Bellboy memiliki fungsi yang sangat penting dalam operasional hotel karena berhubungan langsung dengan tamu. Selain membantu proses penanganan barang bawaan, bellboy juga berfungsi sebagai representasi awal kualitas pelayanan hotel.

Secara umum fungsi bellboy meliputi:

1. Memberikan Pelayanan Penyambutan Tamu

Bellboy menyambut tamu yang datang dengan sikap ramah, sopan, dan profesional serta membantu tamu ketika turun dari kendaraan.

2. Menangani Barang Bawaan Tamu

Bellboy bertanggung jawab membawa, menyimpan, mengantar, dan menjaga keamanan barang bawaan tamu selama berada dalam tanggung jawab hotel.

3. Memberikan Informasi

Bellboy memberikan informasi mengenai fasilitas hotel, lokasi restoran, lift, ruang pertemuan, jam operasional fasilitas hotel, serta berbagai informasi lain yang diperlukan tamu.

4. Membantu Kelancaran Proses Check-in dan Check-out

Bellboy membantu kelancaran pelayanan Front Office dengan mengantar tamu menuju kamar setelah proses registrasi selesai serta membantu tamu ketika proses keberangkatan.

5. Membentuk Citra Positif Hotel

Melalui sikap ramah, komunikasi yang baik, penampilan yang rapi, dan pelayanan yang cepat, bellboy berperan membangun citra positif hotel di mata tamu.

C. Tugas dan Tanggung Jawab Bellboy

Sebagai bagian dari Concierge, bellboy memiliki tugas dan tanggung jawab yang telah diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) hotel. Menurut Bagyono (2018) dan Sulastiyono (2019), tugas dan tanggung jawab bellboy meliputi:

A. Pada Saat Kedatangan Tamu (*Arrival*)

1. Menyambut tamu dengan ramah dan sopan.
2. Membantu menurunkan barang bawaan tamu dari kendaraan.
3. Memberikan *luggage tag* apabila diperlukan.
4. Membawa barang bawaan menuju lobby.
5. Berkoordinasi dengan Reception mengenai proses *check-in*.
6. Mengantar tamu menuju kamar.
7. Menjelaskan fasilitas kamar dan fasilitas hotel kepada tamu.
8. Mengucapkan salam sebelum meninggalkan kamar tamu.

B. Selama Tamu Menginap (*During Stay*)

1. Membantu tamu yang akan pindah kamar.
2. Membantu penitipan barang (*left luggage*).
3. Membantu pemanggilan transportasi.
4. Memberikan bantuan sesuai kebutuhan tamu.

C. Pada Saat Keberangkatan (*Departure*)

1. Membantu membawa barang bawaan tamu dari kamar menuju lobby.
2. Memastikan jumlah barang sesuai dengan milik tamu.

3. Membantu memasukkan barang ke kendaraan.
4. Mengucapkan terima kasih dan salam perpisahan kepada tamu.

Pelaksanaan tugas tersebut harus dilakukan secara cepat, tepat, aman, dan sesuai SOP agar pelayanan kepada tamu berjalan dengan baik.

D. Kompetensi Bellboy

Dalam memberikan pelayanan kepada tamu, seorang bellboy dituntut memiliki kompetensi yang memadai agar mampu menjalankan tugas secara profesional. Kompetensi tersebut meliputi:

1. Kemampuan komunikasi, yaitu mampu berkomunikasi secara sopan, jelas, dan mudah dipahami.
2. Product knowledge, yaitu memahami fasilitas hotel sehingga mampu memberikan informasi yang benar kepada tamu.
3. Pelayanan prima (service excellence), yaitu memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan berorientasi pada kepuasan tamu.
4. Penampilan profesional (grooming), yaitu menjaga kebersihan diri, kerapian seragam, serta sikap yang sopan.
5. Kemampuan bekerja sama, yaitu mampu berkoordinasi dengan Reception, Housekeeping, Security, dan departemen lain.

Kompetensi tersebut menjadi faktor penting karena bellboy merupakan salah satu petugas yang paling sering melakukan kontak langsung dengan tamu.

E. Peran Bellboy dalam Membentuk *First Impression*

Bellboy merupakan salah satu petugas hotel yang berperan penting dalam membentuk kesan pertama (*first impression*) tamu terhadap hotel. Kesan pertama mulai terbentuk ketika tamu memasuki area hotel dan menerima pelayanan awal dari petugas hotel. Pada tahap ini, bellboy menjadi salah satu karyawan yang pertama kali menyambut tamu sehingga sikap, perilaku, komunikasi, dan kualitas pelayanan yang diberikan akan memengaruhi persepsi tamu terhadap hotel.

Pelayanan yang diberikan bellboy, seperti menyambut tamu dengan senyum dan salam, membantu membawa barang bawaan, memberikan informasi mengenai fasilitas hotel, serta mengantarkan tamu menuju kamar, merupakan bentuk pelayanan yang mencerminkan budaya **hospitality**. Apabila pelayanan dilakukan secara cepat, ramah, sopan, dan profesional, tamu akan memperoleh pengalaman awal yang positif sehingga terbentuk **first impression** yang baik terhadap kualitas pelayanan hotel.

Sebaliknya, apabila pelayanan bellboy kurang responsif, kurang ramah, atau tidak sesuai dengan standar pelayanan, maka tamu dapat memperoleh kesan negatif yang akan memengaruhi persepsinya terhadap kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan. Oleh karena itu, bellboy memiliki peran strategis dalam mendukung terciptanya pengalaman tamu (*guest experience*) yang positif.

Berdasarkan pendapat Bagyono (2018), Sulastiyono (2019), dan Agusnawar (2019), dapat disimpulkan bahwa bellboy merupakan petugas Concierge yang bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada tamu melalui penyambutan, penanganan barang bawaan, pemberian informasi, serta bantuan lainnya sejak tamu datang hingga meninggalkan hotel. Dalam menjalankan tugasnya, bellboy dituntut memiliki kompetensi berupa kemampuan komunikasi, *product knowledge*, pelayanan prima, penampilan profesional, dan kemampuan bekerja sama dengan departemen lain.

Dalam konteks studi kasus ini, bellboy memiliki peran yang sangat strategis karena menjadi salah satu petugas pertama yang berinteraksi langsung dengan tamu pada saat kedatangan (*arrival*). Pelayanan yang diberikan bellboy akan memengaruhi *guest experience* pada tahap awal sekaligus membentuk *first impression* tamu terhadap Hotel Mercure Padang. Oleh karena itu, kualitas pelayanan bellboy menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan citra positif hotel dan mendukung kepuasan tamu.

2.1.6 First Impression

A. Pengertian First Impression

Dalam industri perhotelan, *first impression* atau kesan pertama merupakan persepsi awal yang terbentuk ketika tamu pertama kali berinteraksi dengan lingkungan hotel maupun karyawan yang memberikan pelayanan. Kesan pertama tersebut akan memengaruhi penilaian tamu terhadap kualitas pelayanan hotel dan menjadi dasar dalam membentuk pengalaman menginap secara keseluruhan. Oleh karena itu, setiap karyawan yang berinteraksi langsung dengan tamu dituntut mampu memberikan pelayanan yang ramah, profesional, dan sesuai dengan standar pelayanan hotel.

Menurut Bagyono (2018), kesan pertama merupakan penilaian awal tamu terhadap kualitas pelayanan hotel yang terbentuk melalui interaksi pertama antara tamu dengan karyawan maupun lingkungan hotel. Penilaian tersebut dipengaruhi oleh sikap karyawan, kecepatan pelayanan, penampilan, serta kemampuan dalam memenuhi kebutuhan tamu.

Menurut Sulastiyono (2019), kesan pertama merupakan persepsi yang muncul pada saat tamu pertama kali memperoleh pelayanan dari hotel. Kesan tersebut akan memengaruhi sikap tamu terhadap kualitas pelayanan hotel dan menjadi dasar dalam membentuk kepuasan selama menginap.

Sementara itu, Agusnawar (2019) menjelaskan bahwa kesan pertama merupakan hasil penilaian tamu terhadap pelayanan awal yang diterima ketika memasuki hotel. Pelayanan yang ramah, cepat, sopan, dan profesional akan memberikan kesan positif, sedangkan pelayanan yang lambat, kurang ramah, atau tidak sesuai dengan harapan tamu dapat menimbulkan kesan negatif terhadap hotel.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut dapat dipahami bahwa *first impression* merupakan persepsi awal tamu yang terbentuk melalui pengalaman pertama ketika berinteraksi dengan lingkungan hotel maupun karyawan. Kesan pertama tersebut menjadi salah satu faktor yang memengaruhi penilaian tamu terhadap kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan.

B. Faktor-Faktor yang Membentuk First Impression

Kesan pertama yang dirasakan tamu tidak terbentuk dengan sendirinya, tetapi dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan kualitas pelayanan maupun kondisi lingkungan hotel. Dalam operasional perhotelan, beberapa faktor yang memengaruhi pembentukan *first impression* antara lain:

1. Penampilan Karyawan (Grooming)

Penampilan merupakan hal pertama yang diperhatikan tamu ketika berinteraksi dengan karyawan hotel. Seragam yang rapi, kebersihan diri, penggunaan atribut yang lengkap, serta sikap yang sopan akan meningkatkan kepercayaan tamu terhadap profesionalisme hotel.

2. Sikap dan Keramahan

Keramahan yang ditunjukkan melalui senyum, salam, sapa, kesopanan, dan perhatian kepada tamu menjadi salah satu faktor utama dalam membentuk kesan pertama. Sikap yang ramah akan membuat tamu merasa dihargai dan diterima dengan baik.

3. Komunikasi

Kemampuan berkomunikasi secara jelas, sopan, dan mudah dipahami akan memudahkan tamu memperoleh informasi yang dibutuhkan. Komunikasi yang baik juga menunjukkan profesionalisme karyawan dalam memberikan pelayanan.

4. Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan

Tamu mengharapkan pelayanan yang cepat dan tepat sejak pertama kali datang ke hotel. Kecepatan dalam membantu membawa barang, memberikan informasi, maupun mengarahkan tamu menuju proses *check-in* akan meningkatkan kenyamanan tamu.

5. Lingkungan Lobby Hotel

Kebersihan, kerapian, pencahayaan, aroma ruangan, serta kenyamanan area lobby juga memengaruhi persepsi awal tamu terhadap kualitas hotel. Lobby yang bersih dan tertata akan memberikan kesan positif sebelum tamu memperoleh pelayanan lebih lanjut.

C. Pentingnya First Impression dalam Industri Perhotelan

Dalam industri jasa, khususnya perhotelan, *first impression* memiliki peran yang sangat penting karena menjadi awal terbentuknya hubungan antara tamu dengan hotel. Kesan pertama yang positif akan meningkatkan rasa percaya tamu terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, sedangkan kesan pertama yang kurang baik dapat memengaruhi persepsi tamu meskipun pelayanan berikutnya telah berjalan dengan baik.

Front Office Department merupakan departemen yang paling berperan dalam menciptakan *first impression* karena menjadi bagian pertama yang memberikan pelayanan kepada tamu. Di dalam Front Office, petugas Concierge, khususnya bellboy, memiliki kesempatan pertama untuk berinteraksi secara langsung dengan tamu. Oleh karena itu, sikap ramah, penampilan profesional, kemampuan berkomunikasi, serta kesiapan bellboy dalam membantu tamu menjadi faktor yang sangat menentukan terbentuknya kesan pertama.

Selain memengaruhi persepsi tamu terhadap pelayanan, *first impression* juga berkontribusi dalam membangun citra hotel. Tamu yang memperoleh pengalaman awal yang positif cenderung memiliki persepsi yang lebih baik terhadap kualitas pelayanan hotel dan lebih mudah mempercayai pelayanan yang diberikan oleh departemen lainnya.

D. Hubungan Bellboy dengan First Impression

Bellboy merupakan salah satu petugas yang berinteraksi langsung dengan tamu pada saat kedatangan (*arrival*). Interaksi tersebut meliputi penyambutan

tamu, membantu membawa barang bawaan, mengarahkan tamu menuju Reception, mengantarkan tamu ke kamar, serta memberikan informasi mengenai fasilitas hotel. Seluruh bentuk pelayanan tersebut menjadi pengalaman pertama yang dirasakan tamu ketika memasuki hotel.

Dalam melaksanakan tugasnya, bellboy tidak hanya dituntut mampu menyelesaikan pekerjaan secara teknis, tetapi juga harus menunjukkan sikap yang ramah, sopan, komunikatif, dan profesional. Penampilan yang rapi, penggunaan bahasa yang santun, kesigapan membantu tamu, serta kemampuan memberikan informasi yang benar akan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga tamu memperoleh kesan pertama yang positif.

Sebaliknya, apabila bellboy kurang responsif, kurang ramah, atau tidak mampu memberikan pelayanan sesuai harapan tamu, maka hal tersebut dapat menimbulkan kesan negatif terhadap hotel. Oleh karena itu, kualitas pelayanan bellboy menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilan hotel dalam membangun *first impression* tamu.

Berdasarkan pendapat Bagyono (2018), Sulastiyono (2019), dan Agusnawar (2019), dapat disimpulkan bahwa *first impression* merupakan persepsi awal yang terbentuk ketika tamu pertama kali berinteraksi dengan lingkungan hotel maupun karyawan yang memberikan pelayanan. Kesan pertama dipengaruhi oleh penampilan karyawan, keramahan, kemampuan berkomunikasi, kecepatan pelayanan, serta kondisi lingkungan hotel.

Dalam konteks studi kasus ini, bellboy memiliki peran yang sangat strategis dalam membentuk *first impression* tamu di Hotel Mercure Padang. Hal tersebut karena bellboy merupakan salah satu petugas pertama yang menyambut tamu ketika tiba di hotel. Pelayanan yang diberikan melalui sikap ramah, komunikasi yang baik, penampilan profesional, kesigapan membantu barang bawaan, serta kemampuan memberikan informasi mengenai hotel merupakan implementasi dari konsep **hospitality** dan **guest experience** yang telah dibahas pada subbab sebelumnya. Dengan demikian, kualitas pelayanan bellboy akan memengaruhi terbentuknya *first impression* tamu, yang

selanjutnya dapat memberikan kontribusi terhadap kepuasan tamu dan citra positif Hotel Mercure Padang.

2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan kajian untuk memperkuat landasan teori sekaligus mengetahui perkembangan penelitian yang berkaitan dengan pelayanan Front Office, Concierge, Bellboy, *guest experience*, dan *first impression* tamu. Selain itu, penelitian terdahulu membantu penulis mengidentifikasi persamaan, perbedaan, serta celah penelitian (*research gap*) yang menjadi dasar penyusunan studi kasus ini. Ringkasan penelitian terdahulu disajikan pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (Disempurnakan)

No Peneliti	Fokus Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1 Pratama & Wijaya (2022)	Kinerja pelayanan bellboy terhadap kepuasan tamu hotel bintang empat.	Kuantitatif	Pelayanan bellboy berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu, penelitian terutama pada aspek kecepatan secara pelayanan dan keramahan.	Persamaan: sama-sama membahas pelayanan bellboy. Perbedaan: penelitian terdahulu mengukur kepuasan tamu kuantitatif, dan sedangkan studi kasus ini menganalisis peran bellboy dalam membentuk <i>first impression</i> .
2 Lestari (2023)	Strategi komunikasi interpersonal Concierge dalam pelayanan tamu.	Kualitatif	Komunikasi yang ramah responsif meningkatkan kenyamanan tamu selama proses komunikasi	Persamaan: sama-sama membahas pelayanan Concierge. Perbedaan: penelitian terdahulu berfokus pada

No Peneliti	Fokus Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
			pelayanan.	interpersonal, sedangkan studi kasus ini menitikberatkan pada peran bellboy dalam menciptakan kesan pertama.
3 Ramadhan dkk. (2024)	Penerapan grooming dan SOP pelayanan Front Office terhadap persepsi tamu.	Kuantitatif	Grooming dan kepatuhan terhadap SOP memberikan pengaruh positif terhadap persepsi seluruh staf Front Office, tamu terhadap kualitas pelayanan hotel.	dan Persamaan: sama-sama membahas pembentukan SOP persepsi tamu. Perbedaan: penelitian terdahulu mengkaji persepsi seluruh staf Front Office, sedangkan studi kasus ini hanya berfokus pada bellboy.
4 Sari & Hidayat (2025)	& Manajemen beban kerja bellboy pada musim liburan.	Studi Kasus	Keterbatasan personel pada periode tinggi menyebabkan penurunan kualitas pelayanan dan meningkatnya waktu tunggu tamu.	Persamaan: sama-sama menggunakan pendekatan studi kasus pada operasional bellboy. Perbedaan: penelitian terdahulu membahas pelayanan dan manajemen beban kerja, sedangkan studi kasus ini mengkaji dampaknya terhadap pembentukan <i>first impression</i> .
5 Putri Nugraha (2024)	& Pelayanan Front Office dalam meningkatkan <i>guest experience</i>	Kualitatif	Pelayanan yang konsisten, ramah, dan responsif meningkatkan	

No Peneliti	Fokus Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
	hotel berbintang.		pengalaman positif tamu selama menginap.	

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu, dapat diketahui bahwa sebagian besar penelitian membahas kualitas pelayanan bellboy, komunikasi Concierge, penerapan *grooming*, kepatuhan terhadap SOP, beban kerja operasional, serta pelayanan Front Office dalam meningkatkan kepuasan tamu dan *guest experience*. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas Front Office memberikan kontribusi penting terhadap persepsi tamu terhadap hotel.

Namun demikian, penelitian-penelitian tersebut umumnya menggunakan pendekatan kuantitatif atau hanya meninjau kualitas pelayanan secara umum. Kajian yang secara khusus membahas peran bellboy dalam membentuk *first impression* tamu pada saat kontak pertama di area lobby, khususnya melalui pendekatan studi kasus berdasarkan pengalaman lapangan industri, masih terbatas.

Oleh karena itu, studi kasus ini memiliki perbedaan sekaligus nilai tambah karena memfokuskan pembahasan pada peran bellboy sebagai petugas pertama yang berinteraksi dengan tamu, menganalisis kendala operasional yang dihadapi dalam membentuk *first impression*, serta menyusun rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan oleh Front Office Department di Hotel Mercure Padang

2.4 Kerangka Berfikir

Industri perhotelan merupakan industri jasa yang mengutamakan kualitas pelayanan sebagai faktor utama dalam menciptakan kepuasan tamu. Salah satu bentuk pelayanan yang menentukan keberhasilan operasional hotel adalah penerapan **hospitality**, yaitu pelayanan yang ramah, sopan, profesional, dan

berorientasi pada kebutuhan tamu. Penerapan hospitality yang baik akan menciptakan **guest experience** yang positif, terutama pada saat tamu pertama kali datang ke hotel.

Dalam operasional hotel, pelayanan kepada tamu dikelola oleh **Front Office Department** sebagai departemen yang menjadi pusat pelayanan dan pusat informasi. Salah satu bagian dari Front Office adalah **Concierge**, yang bertugas memberikan pelayanan pendukung kepada tamu, termasuk membantu penanganan barang bawaan, memberikan informasi, serta memenuhi berbagai kebutuhan tamu selama berada di hotel.

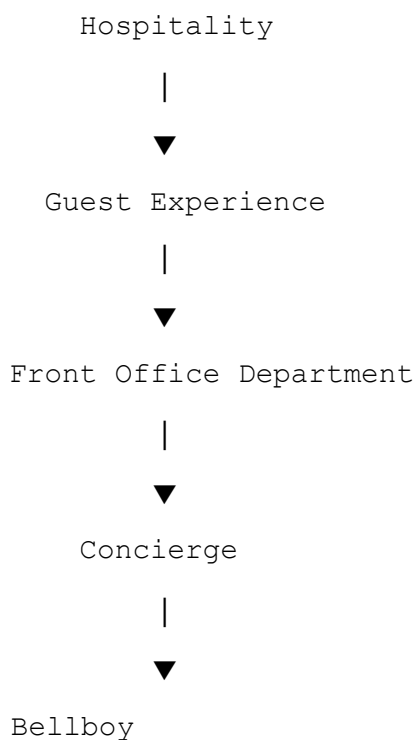
Sebagai bagian dari Concierge, **bellboy merupakan petugas yang pertama kali berinteraksi langsung dengan tamu ketika memasuki area hotel**. Interaksi tersebut meliputi penyambutan tamu, membantu membawa barang bawaan, memberikan informasi mengenai fasilitas hotel, serta mengantarkan tamu menuju kamar. Oleh karena itu, kualitas pelayanan bellboy akan sangat menentukan terbentuknya **first impression** tamu terhadap hotel.

First impression merupakan persepsi awal tamu terhadap kualitas pelayanan hotel yang terbentuk melalui pengalaman pertama ketika berinteraksi dengan lingkungan hotel maupun petugas yang memberikan pelayanan. Kesan pertama yang positif akan meningkatkan kepercayaan tamu terhadap kualitas pelayanan hotel, sedangkan kesan pertama yang kurang baik dapat memengaruhi persepsi tamu terhadap pelayanan berikutnya.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri di Hotel Mercure Padang, masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan tugas bellboy, antara lain keterbatasan jumlah personel pada waktu tertentu, belum konsistennya penerapan standar pelayanan, serta adanya hambatan operasional yang memengaruhi kualitas pelayanan kepada tamu. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi pembentukan *first impression* tamu.

Oleh karena itu, studi kasus ini bertujuan untuk menganalisis peran bellboy dalam membentuk *first impression* tamu, mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan, serta memberikan rekomendasi perbaikan sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan bellboy di Hotel Mercure Padang

Bagan Kerangka Pemikiran



-
- Menyambut tamu
 - Membantu barang bawaan
 - Memberikan informasi
 - Mengantar tamu ke kamar
 - Grooming
 - Keramahan
 - Komunikasi

- Kecepatan pelayanan
-

|



First Impression Tamu

|



Temuan Studi Kasus

- Belum optimalnya peran bellboy
- Kendala operasional
- Dampak terhadap pelayanan

|



BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Studi kasus ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif karena bertujuan mendeskripsikan dan menganalisis secara mendalam fenomena operasional mengenai peran bellboy dalam membentuk *first impression* tamu di lobby Hotel Mercure Padang sebagai satu kasus yang dikaji berdasarkan kondisi nyata selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI). Fokus kajian diarahkan pada pelaksanaan peran bellboy dalam memberikan pelayanan kepada tamu, kendala yang dihadapi selama menjalankan tugas, serta upaya perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Data diperoleh melalui observasi partisipatif selama pelaksanaan PLI, wawancara dengan Front Office Manager, Bell Captain, dan beberapa tamu hotel, serta dokumentasi berupa Standar Operasional Prosedur (SOP), logbook operasional, dan dokumen pendukung lainnya. Penggunaan berbagai sumber data tersebut bertujuan memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai kondisi operasional bellboy dalam membentuk *first impression* tamu di Hotel Mercure Padang.

Pendekatan deskriptif kualitatif dipilih karena memungkinkan penulis memahami fenomena pelayanan secara mendalam berdasarkan kondisi nyata di lapangan tanpa melakukan pengujian hipotesis maupun analisis statistik. Temuan studi kasus ini tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan pada seluruh hotel, tetapi untuk memberikan pemahaman yang mendalam mengenai kasus yang terjadi di Hotel Mercure Padang serta menyusun rekomendasi perbaikan yang sesuai dengan konteks operasional hotel tersebut.

3.2 Lokasi dan Waktu Magang

Studi kasus ini dilaksanakan di Hotel Mercure Padang yang beralamat di Jalan Purus IV No. 8, Kota Padang, Sumatera Barat. Pengalaman Lapangan

Industri (PLI) dilaksanakan selama lima bulan, yaitu mulai 2 Februari 2026 sampai dengan 2 Juli 2026. Selama periode tersebut, penulis ditempatkan pada

Front Office Department, khususnya pada bagian Bellboy, sehingga memperoleh data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi mengenai peran bellboy dalam membentuk *first impression* tamu di Hotel Mercure Padang.

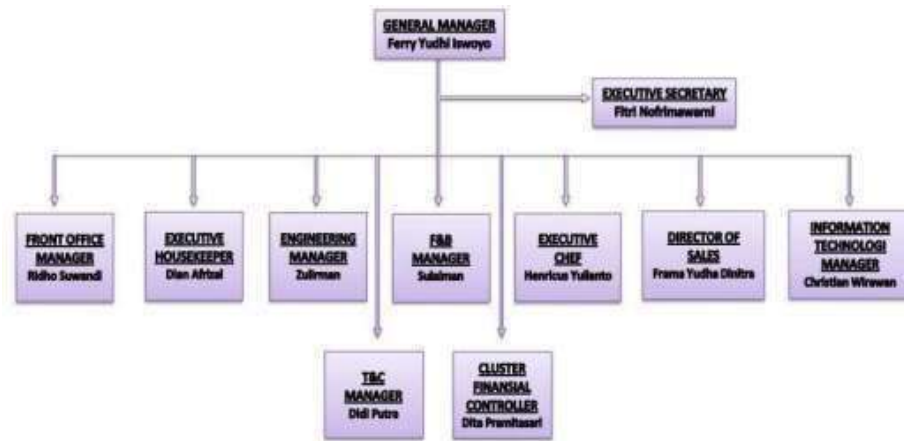
3.3 Profil Organisasi/Perusahaan Hotel Mercure Padang

Hotel Mercure Padang merupakan salah satu hotel berbintang empat yang berada di bawah manajemen **Accor**, sebuah jaringan perhotelan internasional yang mengelola berbagai hotel di berbagai negara. Hotel ini berlokasi di Jalan Purus IV No. 8, Kota Padang, Sumatera Barat, dengan lokasi yang strategis di kawasan pusat kota dan dekat dengan objek wisata Pantai Padang. Selain menyediakan layanan akomodasi, Hotel Mercure Padang juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas penunjang, seperti restoran, ruang pertemuan, ballroom, kolam renang, pusat kebugaran, serta fasilitas lainnya yang mendukung kebutuhan tamu, baik untuk perjalanan bisnis maupun wisata.

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, Hotel Mercure Padang menerapkan struktur organisasi yang bertujuan menciptakan koordinasi kerja yang efektif antarbagian sehingga pelayanan kepada tamu dapat berlangsung secara optimal. Struktur organisasi hotel dipimpin oleh **General Manager** yang bertanggung jawab atas seluruh kegiatan operasional hotel. Dalam menjalankan tugasnya,

General Manager dibantu oleh beberapa kepala departemen, di antaranya Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Engineering Department, Sales and Marketing Department, Talent and Culture Department, serta departemen pendukung lainnya sesuai dengan fungsi dan tanggung jawab masing-masing. Struktur organisasi Hotel

Mercure Padang dapat dilihat pada **Gambar 3.1**



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Hotel Mercure Padang

Sumber: Human Resources Department Hotel Mercure Padang

Pada studi kasus ini, pembahasan difokuskan pada Front Office Department, karena departemen ini merupakan bagian yang pertama kali berinteraksi dengan tamu sejak kedatangan hingga keberangkatan. Front Office Department bertanggung jawab memberikan pelayanan penerimaan tamu, penyediaan informasi, proses registrasi (*check-in*), pelayanan selama tamu menginap, hingga proses keberangkatan (*check-out*). Oleh karena itu, kualitas pelayanan Front Office sangat berpengaruh terhadap pengalaman tamu selama berada di hotel.

Salah satu bagian yang berada di bawah Front Office Department adalah Concierge. Bagian ini bertugas memberikan pelayanan pendukung kepada tamu, seperti membantu penanganan barang bawaan (*luggage handling*), memberikan informasi mengenai fasilitas hotel dan destinasi wisata, membantu pemesanan transportasi, serta memenuhi kebutuhan tamu lainnya selama berada di hotel. Pelayanan yang diberikan oleh Concierge menjadi bagian penting dalam menciptakan kenyamanan dan pengalaman positif bagi tamu sejak pertama kali tiba di hotel.

Selama melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI), penulis ditempatkan pada bagian **Bellboy** yang berada di bawah koordinasi **Concierge**. Bellboy memiliki tanggung jawab menyambut kedatangan tamu, membantu membawa barang bawaan, mengantarkan tamu menuju kamar (*escort guest*), memberikan informasi mengenai fasilitas hotel, melayani penitipan barang (*luggage storage*), serta membantu proses keberangkatan tamu. Sebagai petugas yang pertama kali berinteraksi secara langsung dengan tamu di area *lobby*, bellboy memiliki peran penting dalam membentuk **first impression** tamu terhadap kualitas pelayanan Hotel Mercure Padang. Oleh karena itu, bagian Bellboy dipilih sebagai fokus dalam studi kasus ini karena berkaitan langsung dengan fenomena yang diamati selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri.

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

Subjek studi kasus terdiri atas Bellboy Hotel Mercure Padang sebagai pelaksana utama pelayanan kepada tamu, Front Office Manager dan Bell Captain sebagai informan kunci yang memahami pelaksanaan operasional bellboy, serta beberapa tamu hotel yang dipilih secara purposif untuk memberikan informasi mengenai kesan pertama (*first impression*) yang mereka rasakan terhadap pelayanan bellboy. Seluruh subjek dipilih karena memiliki keterkaitan langsung dengan fokus studi kasus mengenai peran bellboy dalam membentuk *first impression* tamu di Hotel Mercure Padang.

Objek studi kasus adalah peran bellboy dalam membentuk *first impression* tamu di lobby Hotel Mercure Padang. Kajian difokuskan pada pelaksanaan peran bellboy dalam memberikan pelayanan kepada tamu sejak kedatangan (*arrival service*), kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan, serta rekomendasi perbaikan untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan sehingga mampu menciptakan *first impression* yang positif bagi tamu.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Data dalam studi kasus ini dikumpulkan melalui tiga teknik, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penggunaan ketiga teknik tersebut bertujuan untuk memperoleh data yang lengkap dan akurat mengenai peran bellboy dalam membentuk *first impression* tamu di Hotel Mercure Padang.

a) Observasi

Observasi dilakukan secara partisipatif selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI), di mana penulis terlibat langsung sebagai peserta magang pada bagian Bellboy di Front Office Department Hotel Mercure Padang. Melalui observasi ini, penulis mengamati secara langsung pelaksanaan pelayanan bellboy, meliputi proses penyambutan tamu, penerapan standar *hospitality* (senyum, salam, sapa), *grooming*, komunikasi, kecepatan penanganan barang bawaan (*luggage handling*), kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP), serta respons tamu terhadap pelayanan yang diberikan.

b) Wawancara

Wawancara dilakukan secara **semi terstruktur** dengan Front Office Manager, Bell Captain, beberapa staf bellboy, serta beberapa tamu hotel yang dipilih secara purposif. Wawancara bertujuan memperoleh informasi mengenai pelaksanaan pelayanan bellboy, kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan, persepsi tamu terhadap *first impression* yang diterima, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

c) Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan bellboy, seperti Standar Operasional Prosedur (SOP), logbook operasional, jadwal kerja, data tingkat hunian hotel, serta dokumentasi kegiatan pelayanan di area *lobby*. Dokumen tersebut

digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam studi kasus ini menggunakan analisis data kualitatif yang mengacu pada Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan serta verifikasi (*conclusion drawing and verification*). Analisis data dilakukan secara terus-menerus sejak proses pengumpulan data hingga penyusunan laporan, sehingga setiap temuan dapat diverifikasi melalui hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memperoleh kesimpulan yang sesuai dengan fokus studi kasus mengenai peran bellboy dalam membentuk *first impression* tamu di Hotel Mercure Padang.

a) Reduksi Data (Data Condensation)

Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi, mengelompokkan, dan menyederhanakan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sesuai dengan fokus studi kasus. Data yang berkaitan dengan pelaksanaan peran bellboy, kendala operasional, serta rekomendasi perbaikan dipertahankan untuk dianalisis...., sedangkan data yang tidak relevan dengan tujuan studi kasus tidak digunakan.

b) Penyajian Data (Data Display)

Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk uraian deskriptif yang didukung oleh tabel, matriks, atau dokumentasi yang relevan sehingga memudahkan penulis dalam mengidentifikasi pola, hubungan antar-temuan, serta menjawab rumusan masalah. Penyajian data difokuskan pada pelaksanaan peran bellboy, kendala operasional yang dihadapi, dampaknya terhadap pembentukan *first impression* tamu, serta rekomendasi perbaikan yang dihasilkan dari hasil analisis..

c) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing and Verification)

Tahap terakhir dilakukan dengan menginterpretasikan seluruh hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memperoleh kesimpulan mengenai peran bellboy dalam membentuk *first impression* tamu. Kesimpulan yang diperoleh kemudian diverifikasi melalui perbandingan antar-sumber data serta dikaitkan dengan teori dan penelitian terdahulu sehingga menghasilkan temuan yang dapat dipertanggungjawabkan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Kasus dalam studi ini terjadi pada bagian Bellboy yang berada di bawah Front Office Department Hotel Mercure Padang selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) periode Februari–Juli 2026. Bellboy merupakan petugas yang pertama kali berinteraksi dengan tamu ketika kendaraan memasuki area **drop-off lobby**, sehingga memiliki peran penting dalam membentuk kesan pertama (*first impression*) terhadap pelayanan hotel.

Dalam kondisi operasional normal, pelayanan bellboy berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), mulai dari menyambut tamu dengan senyum, salam, dan sapa, membantu menurunkan barang bawaan, mengarahkan tamu menuju area resepsionis, hingga mengantarkan bagasi ke kamar. Selama hari kerja (*weekdays*), jumlah tamu relatif stabil sehingga pelayanan dapat diberikan secara cepat, ramah, dan efisien.

Namun, kondisi berbeda terjadi pada saat tingkat hunian hotel meningkat, terutama pada akhir pekan, musim liburan, maupun ketika hotel menjadi lokasi penyelenggaraan kegiatan pemerintah atau perusahaan. Pada kondisi tersebut, beberapa kendaraan tamu datang secara bersamaan sehingga jumlah bellboy yang bertugas tidak sebanding dengan volume

kedatangan tamu. Situasi ini menyebabkan antrean penggunaan *luggage trolley*, meningkatnya waktu tunggu penanganan bagasi, serta berkurangnya intensitas komunikasi personal antara bellboy dengan tamu.

Kondisi tersebut menjadi fokus dalam studi kasus ini karena berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan pada kontak pertama antara hotel dan tamu. Mengingat bellboy merupakan petugas yang pertama kali memberikan pelayanan secara langsung kepada tamu, setiap kendala operasional yang terjadi dapat memengaruhi pembentukan *first impression* terhadap Hotel

Mercure Padang. Oleh karena itu, kasus ini dianalisis untuk mengidentifikasi penyebab permasalahan serta merumuskan rekomendasi perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan bellboy.

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi partisipatif selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI), wawancara dengan Front Office Manager, Bell Captain, beberapa staf bellboy, serta tanggapan tamu hotel, diperoleh beberapa temuan yang berkaitan dengan peran bellboy dalam membentuk *first impression* tamu di Hotel Mercure Padang.

A. Peran Bellboy dalam Membentuk *First Impression* Tamu

Hasil observasi menunjukkan bahwa bellboy memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk *first impression* tamu karena merupakan petugas pertama yang berinteraksi secara langsung dengan tamu ketika kendaraan memasuki area drop-off lobby. Pada kondisi operasional normal (weekdays), pelayanan bellboy telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), mulai dari menyambut tamu dengan senyum, salam, dan sapa, membantu menurunkan barang bawaan, mengarahkan tamu menuju resepsionis, hingga mengantarkan bagasi ke kamar. Selain itu, aspek

hospitality, grooming, komunikasi yang sopan, serta body language yang ramah terlihat telah diterapkan dengan baik sehingga mampu memberikan kesan pertama yang positif kepada tamu. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan bellboy pada saat kedatangan menjadi pengalaman awal (*arrival experience*) yang dirasakan tamu sebelum menerima pelayanan dari bagian lain di hotel.

B. Kendala Operasional Bellboy dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, ditemukan bahwa kualitas pelayanan bellboy belum dapat dipertahankan secara konsisten ketika tingkat hunian hotel meningkat (*high occupancy*) atau pada saat *peak hours*. Pada

kondisi tersebut, jumlah tamu yang datang secara bersamaan menyebabkan beban kerja bellboy meningkat sehingga penerapan standar *hospitality*, seperti senyum, salam, sapa, serta komunikasi personal kepada tamu menjadi kurang optimal. Selain itu, waktu penanganan bagasi yang pada kondisi normal rata-rata sekitar tiga menit meningkat menjadi sekitar dua belas menit karena keterbatasan jumlah personel dan antrean penggunaan *luggage trolley*. Kondisi tersebut mengakibatkan perhatian bellboy terbagi untuk menangani beberapa tamu secara bersamaan sehingga respons pelayanan menjadi kurang cepat dibandingkan kondisi operasional normal.

C. Dampak Pelayanan Bellboy terhadap Pembentukan First Impression Tamu

Hasil wawancara dengan lima orang tamu menunjukkan bahwa sebagian besar tamu menilai keramahan dan kesigapan bellboy merupakan faktor utama yang membentuk kesan pertama terhadap Hotel Mercure Padang. Empat orang tamu menyatakan bahwa pelayanan bellboy yang ramah, sopan, dan cepat memberikan rasa nyaman sejak pertama kali tiba di hotel. Namun, satu orang tamu menyampaikan bahwa pada saat kondisi hotel ramai, respons bellboy terhadap tamu menjadi lebih lambat karena petugas harus menangani beberapa kendaraan dan barang bawaan secara bersamaan. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas *first impression* tamu sangat dipengaruhi oleh kemampuan bellboy dalam mempertahankan kualitas pelayanan meskipun berada pada kondisi operasional yang padat.

D. Keterbatasan Kompetensi dan Fasilitas Pendukung Bellboy

Selain kendala operasional, hasil wawancara juga menunjukkan bahwa masih terdapat keterbatasan *product knowledge* sebagian bellboy mengenai informasi destinasi wisata, lokasi kuliner, maupun kegiatan yang sedang berlangsung di Kota Padang. Kondisi tersebut menyebabkan bellboy belum selalu mampu memberikan informasi secara cepat ketika tamu mengajukan pertanyaan pada saat kedatangan. Di samping itu, keterbatasan jumlah *luggage*

trolley pada saat hotel ramai juga menyebabkan antrean penggunaan peralatan sehingga memperlambat proses penanganan barang bawaan tamu. Walaupun kondisi tersebut tidak selalu terjadi, temuan ini menunjukkan perlunya peningkatan kompetensi sumber daya manusia dan penyediaan fasilitas operasional yang memadai untuk mendukung kualitas pelayanan bellboy.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa bellboy memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk *first impression* tamu melalui penerapan prinsip *hospitality*, *grooming*, komunikasi yang efektif, *body language* yang profesional, serta kecepatan dalam memberikan pelayanan. Namun, konsistensi pelayanan tersebut dipengaruhi oleh beberapa kendala operasional, antara lain keterbatasan jumlah personel pada saat *peak hours*, terbatasnya fasilitas *luggage trolley*, serta masih perlunya peningkatan *product knowledge* mengenai informasi lokal. Temuan-temuan tersebut menjadi dasar untuk menganalisis penyebab permasalahan pada Subbab 4.3 Analisis Permasalahan, sekaligus menyusun rekomendasi perbaikan pada Subbab 4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan.

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan magang di Mercure Hotel Padang, ditemukan bahwa permasalahan utama yang memengaruhi kualitas pelayanan bellboy dalam membentuk *first impression* tamu berasal dari aspek sumber daya manusia, proses kerja, kompetensi pelayanan, serta sarana operasional. Permasalahan tersebut saling berkaitan dan berdampak langsung terhadap efektivitas pelayanan di area lobby, khususnya pada saat tingkat kedatangan tamu tinggi (*peak hours*).

A. Ketidakseimbangan antara jumlah bellboy dengan volume kedatangan tamu

Permasalahan utama yang ditemukan adalah belum seimbangnya jumlah bellboy dengan jumlah tamu yang harus dilayani pada jam-jam sibuk. Pada

kondisi tersebut, seorang bellboy harus menangani beberapa tamu secara bersamaan, mulai dari menyambut tamu, membantu proses penurunan bagasi, mengantarkan barang ke kamar, hingga memberikan informasi dasar mengenai fasilitas hotel. Beban kerja yang tinggi menyebabkan waktu pelayanan menjadi lebih lama dibandingkan kondisi normal sehingga tamu harus menunggu sebelum memperoleh bantuan.

Kondisi ini berdampak pada berkurangnya kualitas interaksi awal antara bellboy dan tamu. Dalam beberapa situasi, greeting, kontak mata, senyum, maupun sapaan yang seharusnya menjadi bagian dari standar pelayanan tidak dapat dilakukan secara optimal karena petugas lebih berfokus pada penyelesaian pekerjaan operasional. Akibatnya, kesan pertama (*first impression*) yang diterima tamu berpotensi menurun meskipun pelayanan inti tetap diberikan.

B. Kurang optimalnya koordinasi dan penyampaian informasi kepada tamu

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa komunikasi antara bellboy dengan tamu belum selalu berlangsung secara optimal, terutama ketika kondisi lobby ramai. Pada saat bersamaan, bellboy harus menangani perpindahan bagasi sekaligus menjawab berbagai pertanyaan tamu mengenai lokasi fasilitas hotel, jam operasional restoran, maupun informasi destinasi wisata di sekitar hotel. Keterbatasan waktu menyebabkan informasi yang diberikan terkadang kurang lengkap atau disampaikan secara terburu-buru.

Situasi tersebut dapat memengaruhi persepsi tamu terhadap profesionalisme pelayanan hotel. Padahal, pada tahap awal kedatangan, tamu cenderung menilai kualitas pelayanan melalui kemampuan staf dalam memberikan perhatian, informasi yang jelas, serta komunikasi yang ramah dan responsif. Oleh karena itu, kualitas komunikasi menjadi bagian penting dalam pembentukan *first impression* yang positif.

C. Keterbatasan fasilitas operasional pendukung pelayanan

Permasalahan lain yang ditemukan adalah keterbatasan jumlah trolley bagasi dibandingkan dengan kebutuhan pelayanan pada saat tingkat hunian hotel meningkat. Ketika beberapa tamu datang secara bersamaan dengan jumlah barang bawaan yang banyak, bellboy harus menunggu trolley tersedia atau melakukan pengangkutan secara bergantian. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang efisien dan memperpanjang waktu tunggu tamu.

Selain memengaruhi kecepatan pelayanan, keterbatasan fasilitas juga meningkatkan beban kerja fisik bellboy karena harus melakukan perjalanan berulang kali dari lobby menuju kamar tamu. Jika kondisi tersebut terjadi secara terus-menerus, maka kualitas pelayanan berpotensi menurun akibat meningkatnya kelelahan kerja serta berkurangnya kesempatan bellboy untuk memberikan pelayanan yang lebih personal kepada tamu.

D. Kompetensi pelayanan yang belum optimal dalam memberikan nilai tambah

Selain aspek operasional, hasil studi kasus menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk meningkatkan kompetensi bellboy, khususnya dalam penguasaan informasi mengenai fasilitas hotel dan destinasi wisata lokal. Bellboy tidak hanya bertugas membantu membawa barang, tetapi juga berperan sebagai salah satu representasi hotel yang pertama kali berinteraksi dengan tamu. Oleh karena itu, kemampuan memberikan informasi secara akurat, cepat, dan meyakinkan merupakan bagian dari pelayanan yang dapat meningkatkan pengalaman tamu sejak awal kedatangannya.

Apabila kemampuan tersebut belum berkembang secara optimal, maka kesempatan untuk menciptakan pengalaman pelayanan yang berkesan menjadi berkurang. Dampaknya bukan hanya pada kepuasan tamu, tetapi juga pada citra profesional hotel sebagai hotel berbintang yang mengutamakan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama dalam studi kasus ini bukan hanya terletak pada tingginya beban kerja bellboy pada saat *peak hours*, tetapi juga dipengaruhi oleh belum optimalnya penerapan prinsip *hospitality*, keterbatasan kompetensi pelayanan, serta kurang memadainya fasilitas operasional yang mendukung pelaksanaan tugas bellboy. Keempat faktor tersebut saling berkaitan dan berdampak terhadap kualitas pelayanan pada tahap *arrival experience*, seperti berkurangnya konsistensi dalam memberikan *greeting*, komunikasi, perhatian personal, dan kecepatan pelayanan. Kondisi tersebut berpotensi mengurangi kualitas *first impression* tamu terhadap Hotel Mercure Padang. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan bellboy perlu dilakukan secara menyeluruh melalui pengelolaan beban kerja yang lebih efektif, penguatan kompetensi dan *product knowledge*, peningkatan implementasi budaya *hospitality*, serta penyediaan fasilitas operasional yang memadai agar pengalaman awal tamu (*arrival experience*) dapat berlangsung secara optimal.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Dalam industri perhotelan, momen pertama ketika tamu berinteraksi dengan staf hotel merupakan detik-detik krusial yang menentukan persepsi tamu secara keseluruhan. Berdasarkan temuan studi kasus di Hotel Mercure Padang, bagian ini membahas secara mendalam bagaimana peran *bellboy* dalam membentuk *first impression* tamu dengan mengaitkannya pada landasan teori serta hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan.

1. Peran *Bellboy* dan Implementasi Budaya *Hospitality* dalam Membentuk *First Impression*

Temuan lapangan menunjukkan bahwa pada kondisi operasional normal (*weekdays*), *bellboy* Hotel Mercure Padang telah menjalankan tugasnya sesuai SOP, seperti menerapkan senyum, salam, sapa (3S), menjaga *grooming*, menunjukkan *body language* yang ramah, serta sigap dalam menangani barang bawaan (*luggage handling*). Interaksi di area *drop-off lobby* ini menjadi titik awal terbentuknya kesan pertama yang positif bagi tamu.

- **Sintesis Teori:**

Temuan ini sejalan dengan teori **Bagyono (2018)** dan **Agusnawar (2019)** yang menyatakan bahwa *hospitality* bukan sekadar aktivitas melayani, melainkan cerminan sikap, keramahan, dan kecekatan yang memberikan kenyamanan psikologis bagi tamu. Kecepatan *bellboy* dalam menyambut tamu serta penampilan yang profesional (*grooming*) mencerminkan penerapan *courtesy* dan profesionalisme yang menjadi ruang lingkup utama *hospitality*.

- **Relevansi Penelitian Terdahulu:**

Hal ini mendukung penelitian **Pratama & Wijaya (2022)** yang menemukan bahwa kinerja pelayanan *bellboy*, khususnya pada aspek kecekatan dan keramahan, berpengaruh positif terhadap kepuasan dan persepsi awal tamu. Selain itu, temuan ini sejalan dengan penelitian **Ramadhan dkk. (2024)** yang menegaskan bahwa *grooming* dan kepatuhan staf terhadap SOP memberikan dampak signifikan terhadap persepsi positif tamu pada kontak pertama.

2. *Arrival Experience* sebagai Fondasi *Guest Experience*

Interaksi *bellboy* dengan tamu di area *lobby* merupakan bagian dari *arrival experience* (pengalaman saat kedatangan). Hasil wawancara dengan tamu mengonfirmasi bahwa keramahan dan kesigapan *bellboy* saat tiba di hotel langsung menciptakan rasa aman dan dihargai.

- **Sintesis Teori:**

Sesuai dengan teori **Sulastiyono (2019)** mengenai *Guest Experience*, pengalaman tamu terbentuk melalui serangkaian proses interaksi bertahap. Tahap kedatangan (*arrival experience*) merupakan fase paling kritis (*moment of truth*) dalam menentukan *overall guest experience*. Jika *bellboy* gagal memberikan pelayanan yang memuaskan di area *lobby*, maka pengalaman menginap tamu secara keseluruhan (*stay experience*) dapat terpengaruh secara negatif sejak awal.

- **Relevansi Penelitian Terdahulu:**

Temuan ini selaras dengan hasil penelitian **Putri & Nugraha (2024)**, yang menyatakan bahwa konsistensi dan responsivitas pelayanan Front Office pada fase awal kedatangan berkontribusi besar dalam membangun *guest experience* yang positif dan membentuk citra positif hotel berbintang.

3. Kendala Operasional *Peak Hours* dan Dampaknya terhadap *First Impression*

Studi kasus ini menemukan bahwa kendala utama terjadi saat periode *high occupancy* atau *peak hours* (akhir pekan dan *event*). Lonjakan kedatangan tamu menyebabkan waktu penanganan bagasi membengkak dari rata-rata 3 menit menjadi 12 menit, keterbatasan fasilitas *luggage trolley*, serta berkurangnya kualitas komunikasi personal dan *greeting* akibat beban kerja *bellboy* yang berlebihan.

- **Sintesis Teori:**

Secara teoritis, fungsi *Concierge* dan *Bellboy* (Bagyono, 2018; Sulastiyono, 2019) adalah menjaga kelancaran alur pelayanan dan memberikan perhatian personal kepada tamu. Ketika terjadi *overload* operasional, elemen penting *hospitality*—seperti komunikasi yang efektif dan perhatian penuh (*attentiveness*)—menjadi terabaikan karena staf berfokus pada ketuntasan tugas fisik (*task-oriented*), yang pada akhirnya berpotensi menurunkan standar *first impression* (Agusnawar, 2019).

- **Relevansi Penelitian Terdahulu:**

Temuan kendala operasional ini memperkuat hasil penelitian Sari & Hidayat (2025) mengenai manajemen beban kerja *bellboy*. Penelitian tersebut membuktikan bahwa keterbatasan jumlah personel pada periode hunian tinggi secara langsung memicu penurunan kualitas interaksi, meningkatkan waktu tunggu (*waiting time*), dan menurunkan tingkat kepuasan tamu akibat pelayanan yang tergesa-gesa.

4. *Product Knowledge* dan Komunikasi Interpersonal *Concierge*

Temuan studi kasus menunjukkan bahwa masih ada keterbatasan sebagian *bellboy* dalam penguasaan *product knowledge*, khususnya terkait informasi destinasi wisata lokal, kuliner, dan kegiatan di Kota Padang ketika tamu bertanya di area *lobby*.

- **Sintesis Teori:**

Sebagaimana dijelaskan oleh Bagyono (2018) dan Sulastiyono (2019), salah satu fungsi utama *Concierge/Bellboy* adalah sebagai pusat informasi (*information center*). Seorang *bellboy* tidak hanya dituntut memiliki kekuatan fisik untuk mengangkat bagasi, tetapi juga kompetensi kognitif (*product knowledge*) dan kemampuan komunikasi yang komunikatif untuk memberikan nilai tambah (*value-added service*) kepada tamu.

- **Relevansi Penelitian Terdahulu:**

Hal ini relevan dengan temuan **Lestari (2023)** yang mengkaji strategi komunikasi interpersonal *Concierge*. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa kemampuan komunikasi yang informatif, ramah, dan responsif dari petugas *Concierge* secara langsung meningkatkan kenyamanan tamu serta memperkuat persepsi keandalan (*reliability*) pelayanan hotel.

5. Sintesis Hubungan Antar-Konsep

Berdasarkan analisis keterkaitan antara teori, penelitian terdahulu, dan temuan di lapangan, hubungan antar-variabel/konsep dalam studi kasus ini dapat disintesis sebagai berikut:

1. **Penerapan *Hospitality*** yang optimal oleh *bellboy* memicu terciptanya [**Arrival Experience**] yang positif.
2. Kendala operasional (*peak hours*, keterbatasan *trolley*, dan *product knowledge*) menjadi variabel pengganggu yang memicu penurunan kualitatif pada [**First Impression**] jika tidak dimitigasi melalui manajemen jadwal (*manpower scheduling*) dan *cross-training*.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan analisis terhadap peran *bellboy* dalam membentuk *first impression* tamu di lobby Hotel Mercure Padang, diketahui bahwa terdapat beberapa kendala operasional yang memengaruhi efektivitas pelayanan, antara lain keterbatasan jumlah personel pada saat *peak hours*, belum optimalnya penguasaan *product knowledge*, serta keterbatasan fasilitas pendukung berupa *luggage trolley*. Apabila kondisi tersebut tidak segera ditangani, maka dapat memengaruhi kualitas interaksi awal dengan tamu dan menurunkan persepsi positif terhadap pelayanan Front Office. Oleh karena itu, beberapa rekomendasi perbaikan yang dapat dipertimbangkan oleh manajemen Hotel Mercure Padang adalah sebagai berikut.

a. Optimalisasi Penjadwalan Personel Bellboy pada Jam Sibuk

Manajemen hotel disarankan melakukan evaluasi terhadap pola kedatangan tamu (*arrival pattern*) untuk menyusun jadwal kerja (*manpower scheduling*) yang lebih efektif. Penempatan jumlah bellboy yang memadai pada periode *check-in* dan *check-out* akan membantu mempercepat proses penanganan bagasi, mengurangi waktu tunggu tamu, serta menjaga konsistensi pelayanan sesuai standar operasional hotel. Selain meningkatkan efisiensi kerja, langkah ini juga berkontribusi dalam menciptakan pengalaman kedatangan tamu yang lebih nyaman sehingga *first impression* terhadap hotel dapat terbentuk secara positif.

b. Penerapan Program Cross-Training bagi Staf Front Office

Untuk mengantisipasi keterbatasan personel ketika tingkat hunian hotel tinggi, manajemen perlu menerapkan program *cross-training* bagi karyawan Front Office, khususnya antara bellboy, doorman, dan receptionist. Program ini bertujuan agar setiap karyawan memiliki kompetensi dasar dalam membantu tugas pelayanan lintas fungsi tanpa mengurangi kualitas pelayanan utama. Pelaksanaan pelatihan secara berkala, misalnya setiap tiga bulan, akan meningkatkan fleksibilitas operasional, memperkuat koordinasi antarkaryawan, dan menjaga kelancaran pelayanan kepada tamu pada kondisi operasional yang dinamis.

c. Peningkatan Kompetensi Bellboy melalui Pelatihan Berkelanjutan

Kompetensi bellboy perlu ditingkatkan melalui program pelatihan yang berfokus pada *hospitality service*, komunikasi interpersonal, etika pelayanan, bahasa Inggris, penanganan keluhan (*service recovery*), serta *product knowledge* mengenai fasilitas hotel, produk Food and Beverage, destinasi wisata, transportasi, dan informasi umum Kota Padang. Penguasaan informasi yang baik memungkinkan bellboy memberikan jawaban yang cepat, tepat, dan profesional sehingga meningkatkan kepercayaan tamu sejak kontak pertama. Pelatihan secara berkelanjutan juga mendukung peningkatan kualitas pelayanan sesuai standar Mercure Service Culture.

d. Pengadaan dan Pemeliharaan Fasilitas Pendukung Operasional

Ketersediaan fasilitas pendukung merupakan faktor penting dalam menunjang kelancaran tugas bellboy. Oleh karena itu, pihak hotel disarankan menambah jumlah *luggage trolley* sesuai kebutuhan operasional, terutama pada saat tingkat okupansi tinggi. Selain pengadaan fasilitas, perlu dilakukan inspeksi dan pemeliharaan rutin terhadap seluruh peralatan operasional agar selalu berada dalam kondisi baik dan siap digunakan. Ketersediaan fasilitas yang memadai akan mempercepat proses pelayanan bagasi, meningkatkan efisiensi kerja, serta memberikan kesan profesional kepada tamu.

e. Penguatan Implementasi SOP Pelayanan Bellboy

Manajemen perlu memperkuat implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan bellboy melalui kegiatan *briefing* sebelum pergantian *shift*, pendampingan oleh Bell Captain atau Front Office Supervisor, serta evaluasi rutin menggunakan *service checklist*. Evaluasi tersebut dapat mencakup aspek ketepatan waktu pelayanan, penampilan (*grooming*), komunikasi dengan tamu, penerapan prinsip 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun), kemampuan menangani bagasi, serta kepatuhan terhadap SOP pelayanan. Monitoring yang dilakukan secara konsisten akan membantu mempertahankan standar pelayanan dan meningkatkan kualitas *first impression* yang diterima tamu.

f. Penerapan Evaluasi Kinerja Berbasis Umpan Balik Tamu

Sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan, manajemen hotel disarankan melakukan evaluasi kinerja bellboy berdasarkan umpan balik tamu (*guest feedback*). Evaluasi dapat dilakukan melalui *guest comment card*, ulasan pada platform *online travel agent* (OTA), maupun hasil survei kepuasan tamu. Informasi tersebut dapat digunakan sebagai dasar dalam menyusun program pelatihan, pemberian penghargaan (*reward*), maupun pembinaan terhadap karyawan. Dengan demikian, proses perbaikan pelayanan

dapat dilakukan secara berkesinambungan sesuai dengan kebutuhan dan harapan tamu.

g. Pengembangan Budaya Pelayanan yang Berorientasi pada First Impression

Selain peningkatan aspek teknis, hotel perlu memperkuat budaya pelayanan (*service culture*) yang menempatkan bellboy sebagai *first point of contact* dalam membangun citra hotel. Seluruh bellboy diharapkan mampu menampilkan sikap ramah, responsif, percaya diri, komunikatif, dan proaktif dalam membantu tamu sejak pertama kali tiba di area hotel. Penguatan budaya pelayanan ini dapat dilakukan melalui *morning briefing*, pelatihan motivasi pelayanan (*service excellence*), pemberian penghargaan kepada karyawan berprestasi, serta pembinaan secara berkelanjutan oleh pimpinan departemen. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi standar operasional, tetapi juga mampu menciptakan pengalaman positif yang berkesan bagi tamu.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dokumentasi, serta analisis yang telah dilakukan mengenai peran bellboy dalam membentuk *first impression* tamu di Lobby Hotel Mercure Padang, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Bellboy memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk *first impression* tamu karena merupakan petugas pertama yang berinteraksi langsung dengan tamu sejak kedatangan di area lobby. Peran tersebut diwujudkan melalui penerapan prinsip *hospitality*, seperti penampilan (*grooming*) yang rapi dan profesional, sikap ramah, komunikasi yang sopan, kesigapan dalam menyambut tamu, serta kecepatan dan ketepatan dalam menangani barang bawaan. Pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) mampu memberikan kesan awal yang positif, meningkatkan kenyamanan tamu, serta mendukung citra Hotel Mercure Padang sebagai hotel berbintang.
- b. Pelaksanaan peran bellboy dalam membentuk *first impression* tamu masih menghadapi beberapa kendala operasional yang memengaruhi konsistensi kualitas pelayanan, terutama pada saat *peak hours*. Kendala yang ditemukan meliputi keterbatasan jumlah personel bellboy dibandingkan dengan tingginya volume kedatangan tamu, terbatasnya ketersediaan *luggage trolley*, serta belum meratanya penguasaan *product knowledge* mengenai fasilitas hotel dan informasi destinasi wisata lokal. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan menjadi kurang optimal sehingga berpotensi mengurangi kualitas pengalaman awal (*guest experience*) yang diterima tamu.
- c. Upaya mengoptimalkan peran bellboy dalam membentuk *first impression* tamu memerlukan perbaikan yang bersifat menyeluruh melalui penguatan aspek sumber daya manusia, peningkatan kompetensi pelayanan, penyempurnaan pengelolaan operasional, serta penyediaan fasilitas

pendukung yang memadai. Peningkatan tersebut diharapkan mampu menciptakan pelayanan yang lebih konsisten, responsif, dan profesional sehingga kualitas pengalaman tamu sejak kedatangan dapat terus ditingkatkan serta memperkuat citra positif Hotel Mercure Padang di mata tamu

5.2 Saran

Berdasarkan hasil studi kasus mengenai peran bellboy dalam membentuk *first impression* tamu di Mercure Hotel Padang, penulis mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak-pihak terkait dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut.

a. Bagi Manajemen Mercure Hotel Padang

Manajemen Mercure Hotel Padang disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan bellboy melalui pengelolaan sumber daya manusia dan fasilitas kerja yang lebih optimal. Penempatan personel bellboy pada jam-jam sibuk (*peak hours*) perlu disesuaikan dengan tingkat okupansi hotel sehingga proses penyambutan tamu dan penanganan bagasi dapat berlangsung lebih cepat dan efisien. Selain itu, hotel perlu menambah jumlah *luggage trolley* yang memadai, menerapkan program *cross-training* bagi karyawan Front Office sebagai tenaga pendukung ketika terjadi lonjakan kedatangan tamu, serta menyelenggarakan pelatihan secara berkala mengenai *hospitality*, komunikasi pelayanan, penanganan bagasi, dan *product knowledge* mengenai fasilitas hotel maupun destinasi wisata di Kota Padang. Evaluasi terhadap pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) juga perlu dilakukan secara rutin agar kualitas pelayanan bellboy tetap konsisten dalam membangun *first impression* yang positif bagi tamu.

b. Bagi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan diharapkan terus memperkuat pembelajaran yang berkaitan dengan operasional Front Office, khususnya pelayanan concierge dan bellboy, melalui pembelajaran berbasis praktik serta peningkatan kerja sama dengan industri perhotelan. Dengan demikian, mahasiswa memiliki kesiapan kompetensi yang lebih baik sebelum melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI).

c. Bagi Mahasiswa

Mahasiswa yang akan melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri diharapkan memanfaatkan kesempatan magang untuk meningkatkan kemampuan teknis maupun *soft skills*, seperti komunikasi, etika pelayanan, kerja sama tim, kemampuan berbahasa asing, dan penguasaan *product knowledge*. Pengalaman tersebut akan menjadi bekal penting dalam menghadapi dunia kerja di industri perhotelan.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan kajian mengenai pelayanan bellboy dengan ruang lingkup yang lebih luas, misalnya mengkaji hubungan pelayanan bellboy dengan kepuasan tamu, loyalitas tamu, kualitas pelayanan Front Office, atau *guest experience*. Penelitian juga dapat dilakukan pada hotel dengan kategori atau lokasi yang berbeda sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai peran bellboy dalam industri perhotelan

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. (2012). Teori dan Praktik Operasional Kantor Depan (Front Office). Yogyakarta: Andi Offset.
- Kasmir. (2017). Manajemen Pemasaran Jasa (Strategi dan Implementasi). Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Lestari, A. P. (2023). Strategi Komunikasi Interpersonal Staf Concierge dalam Membangun Citra Positif Hotel X Bali. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 11(2), 145-158.
- Pratama, R. D., & Wijaya, S. (2022). Analisis Kinerja Uniformed Service terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Bintang Empat Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 8(1), 22-34.
- Ramadhan, F., Citra, N., & Utami, T. (2024). Pengaruh Grooming dan SOP Attending Guest Staf Depan Terhadap Kesan Pertama Tamu di Hotel Grand Zuri. *Indonesian Journal of Tourism and Hospitality*, 5(1), 76-89.
- Sari, M. K., & Hidayat, T. (2025). Evaluasi Manajemen Beban Kerja Staf Bellboy pada Musim Liburan di Hotel Bintang Lima Jakarta. *Journal of Hotel Management & Operations*, 13(3), 201-215.
- Sulastiyono, A. (2011). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

A. Identitas Informan

Nama : Asmardi

Jabatan : Bellboy

B. Daftar Pertanyaan

1. Peran Bellboy dalam Pelayanan dan Kenyamanan Tamu

- Bagaimana peran *Bellboy* dalam memberikan pelayanan penanganan barang bawaan dan kenyamanan tamu di hotel ini?
- Apa saja tugas utama yang dilakukan *Bellboy* setiap harinya, mulai dari *briefing*, menyambut tamu (*greeting*), penanganan barang bawaan (*luggage handling*), hingga pelaporan hasil kerja?
- Area mana saja yang menjadi tanggung jawab *Bellboy* (seperti *lobby*, *entrance*, *luggage room*, *drop-off zone*), dan bagaimana urutan prioritas pelayanannya?
- Bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) diterapkan dalam pelaksanaan tugas penanganan barang bawaan tamu saat *check-in*, *checkout*, maupun penitipan sementara (*luggage storage*)?
- Peralatan dan fasilitas apa saja yang digunakan dalam pekerjaan sehari-hari (seperti *luggage trolley*, *luggage tag*, *log book*, dll.)?
- Bagaimana pembagian tugas dan pergiliran kerja (*shift*) antar *Bellboy* pada setiap *shift* kerja?

2. Kendala yang Dihadapi Bellboy

- Apa saja kendala atau hambatan yang paling sering dihadapi *Bellboy* dalam memberikan pelayanan kepada tamu?
- Bagaimana pengaruh tingkat hunian (*occupancy*) hotel yang tinggi (*high season/peak hour*) terhadap beban kerja *Bellboy*?
- Bagaimana pengaruh kondisi cuaca (seperti hujan lebat di area *drop-off*) terhadap pekerjaan penanganan barang bawaan dan penyambutan tamu?

- Apakah jumlah staf/karyawan *Bellboy* saat ini sudah memadai dibandingkan dengan volume kedatangan/keberangkatan tamu yang harus ditangani?
- Apa kendala yang berkaitan dengan ketersediaan atau kondisi fasilitas pendukung (seperti jumlah *trolley*, ruang *luggage room*, dll.)?
- Bagaimana pengaruh tingginya mobilitas tamu di area *lobby* terhadap kelancaran alur operasional penanganan barang?
- Apakah pernah mengalami keterbatasan waktu (*time management constraints*) dalam menyelesaikan penanganan barang bawaan tamu? Pada situasi seperti apa hal itu terjadi?

3. Upaya Mengatasi Kendala

- Upaya apa saja yang telah dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi selama bekerja sebagai *Bellboy*?
- Bagaimana strategi pengaturan waktu ketika harus menangani beberapa rombongan tamu (*group check-in/check-out*) dalam waktu bersamaan?
- Bagaimana strategi penjadwalan kerja (*shift*) atau penambahan personil yang diatur untuk mengantisipasi periode hunian tinggi (*high occupancy*)?
- Bagaimana cara menghadapi komplain atau permintaan mendadak (*special request*) dari tamu di tengah pekerjaan penanganan barang yang sedang berlangsung?
- Pelatihan (*training*) apa saja yang diberikan oleh pihak manajemen untuk meningkatkan keahlian dan kinerja *Bellboy* (misal: *service excellence*, *handling luggage procedure*, *grooming*, *foreign language*)?
- Dukungan apa yang diharapkan dari pihak manajemen Front Office agar pekerjaan *Bellboy* dapat dilakukan secara lebih efektif dan efisien ke depannya?

Lampiran 2. Hasil Observasi

Observasi dilakukan secara langsung dan partisipatif oleh penulis selama melaksanakan tugas sebagai bellboy (departement front office) di Mercure Hotel Padang selama enam bulan masa Magang berdampak I, yaitu tanggal 02 Februari 2026 sampai dengan 02 Juli 2026

No	Aspek yang di observasi	Hasil Observasi	keterangan
1	Briefing awal shift	<i>Briefing</i> dilakukan setiap pergantian <i>shift</i> (pagi pukul 08.00 WIB dan siang pukul 14.00 WIB) untuk membagi <i>spot</i> tugas, mengecek daftar <i>group arrival/departure</i> , serta menyampaikan informasi penting dari <i>shift</i> sebelumnya.	Berjalan rutin
2	Over handle pekerjaan	Petugas <i>shift</i> yang baru menerima laporan <i>luggage log book</i> , daftar barang titipan (<i>luggage storage</i>), dan daftar <i>special request</i> tamu dari petugas <i>shift</i> sebelumnya.	Berjalan rutin
3	Penyiapan peralatan operasional	Petugas menyiapkan <i>luggage trolley</i> , <i>luggage tag</i> , <i>log book</i> , ketersediaan <i>umbrella</i> , serta kelengkapan <i>grooming</i> sebelum menyambut tamu.	Kadang terkendala jumlah <i>trolley</i> saat <i>peak hour</i>

4	Pelaksa pelayanan sesuai SOP	Penanganan barang bawaan (<i>luggage handling</i>) saat <i>check-in</i> , escorting tamu ke kamar, penanganan <i>group</i> , hingga <i>checkout</i> dilakukan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) hotel.	Sesuai SOP
5	Pelaporan hasil kerja	Petugas mencatatkan seluruh riwayat penanganan barang bawaan, nomor <i>luggage tag</i> , dan permintaan tamu ke dalam <i>bellboy log book</i> serta melaporkannya ke <i>Front Office Supervisor</i> di akhir <i>shift</i> .	Berjalan rutin
6	Kebersihan dan kerapian area <i>lobby & entrance</i>	Menjaga kerapian area <i>main entrance</i> , memastikan alur masuk/keluar kendaraan tamu di <i>drop-off area</i> lancar, dan menjaga kebersihan <i>bell desk</i> .	Prioritas tinggi

Lampirann 3. Dokumentasi Kegiatan PLI



Lampiran 4. Surat keterangan PLI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id



Nomor : 303a/UN35.1.7.8/PP/2025
Lamp. : 1 lembar
Hal : Magang Berdampak
Mahasiswa FPP UNP

Padang, 30 Desember 2025

Kepada Yth : Pimpinan Mercure Hotel Padang

Di Tempat

Dengan hormat,

Kami mengucapkan terima kasih atas persetujuan Pimpinan Whiz Prime Padang untuk menerima mahasiswa kami melaksanakan program Magang Berdampak periode 2 Feb-2 Juli 2026. Selanjutnya, kami konfirmasi mahasiswa yang akan datang melaksanakan kegiatan dimaksud yaitu :

No.	Nama	NIM	Program Studi	Departemen	Dosen Pembimbing
1.	Vigo Felova Alrizky	24135140	Manajemen Perhotelan	FO	Dr. Lise Asnur, S.Pd., M.Pd.
2	DINDA MUTIA YUSRA	24135106	Manajemen Perhotelan	FO	Dr. Lise Asnur, S.Pd., M.Pd.
3	ALDI	24135153	Manajemen Perhotelan	FO	Dr. Lise Asnur, S.Pd., M.Pd.
4	Mario Yulfendri	24135079	Manajemen Perhotelan	FBS	Dr. Lise Asnur, S.Pd., M.Pd.
5	Farah Dzakira	24135110	Manajemen Perhotelan	FO	Dr. Lise Asnur, S.Pd., M.Pd.
6	Gita Wulandari	24135113	Manajemen Perhotelan	FO	Dr. Lise Asnur, S.Pd., M.Pd.

Selanjutnya kami mohon agar supervisor mahasiswa tersebut dapat memberikan penilaian setelah kegiatan Magang Berdampak mahasiswa berakhir dengan menggunakan format penilaian terlampir. Demikianlah surat ini dibuat, atas perhatian, bantuan, dan kerjasama Saudara kami ucapkan terima kasih.

a.n. Dekan,
Kepala/Koordinator Unit Hubungan Industri
FPP-UNP

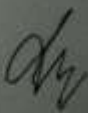


Yicha Mansvera Pratama, M.Pd.
NIP. 199502132022032020

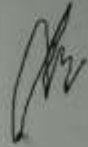
Lampiran 5. Logbook

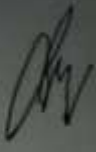
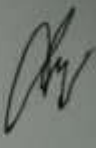
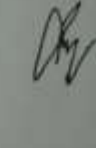
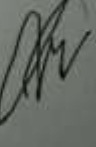
LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI Periode Februari 2026 – Juli 2026

Nama : ALDI
NIM : 24135153
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 083183721953
Supervisor/Monitor/Coach : Apridho Rahman SE / Asmardi
Nama Industri : MERCURE HOTEL PADANG
Waktu Pelaksanaan PLI : Februari

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf supervisor
1.	Kamis, 05/02/2026	15.00 – 23.00	Pengenalan lingkungan dan mulai mengenal rangkain kegiatan kerja.		
2.	Jum'at, 06/02/2026	15.00 – 23.00	Set up Bungquet dan meeting room.		
3.	Sabtu, 07/02/2026	15.00 – 23.00	- Menyiapkan function room - Melayani F&B saat acara - Koordinasi dengan EO/Klien - Menjaga kelancaran acara - Melakukan clear up - Menjaga inventroy		

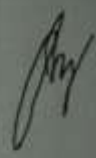
4.	Minggu, 08/02/2026	15.00 – 23.00	• Menyiapkan function room • Melayani F&B saat acara • Koordinasi dengan EO/Klien • Menjaga kelancaran acara • Melakukan clear up • Menjaga inventroy		
5	Senin, 16/02/2025	15.00 – 23.00	• Menyiapkan function room • Melayani F&B saat acara • Koordinasi dengan EO/Klien • Menjaga kelancaran acara • Melakukan clear up • Menjaga inventory		
6	Kamis, 26/02/2026	15.00 – 23.00	• Menyiapkan function room • Melayani F&B saat acara • Koordinasi dengan EO/Klien • Menjaga kelancaran acara • Melakukan clear up • Menjaga inventory		
7	Jum'at, 27/02/2026	15.00 – 23.00	• Menyiapkan function room • Melayani F&B saat acara • Koordinasi dengan EO/Klien • Menjaga kelancaran acara • Melakukan clear up • Menjaga inventory		

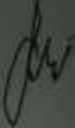
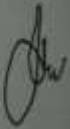
8	Sabtu, 28/02/2026	15.00 – 23.00	• Menyiapkan function room • Melayani F&B saat acara • Koordinasi dengan EO/Klien • Menjaga kelancaran acara • Melakukan clear up • Menjaga inventory		
9	Jum'at, 06/03/2026	15.00 – 23.00	• Menyiapkan function room • Melayani F&B saat acara • Koordinasi dengan EO/Klien • Menjaga kelancaran acara • Melakukan clear up • Menjaga inventory		
10	Sabtu, 7/03/2026	15.00 – 23.00	• Menyiapkan function room • Melayani F&B saat acara • Koordinasi dengan EO/Klien • Menjaga kelancaran acara • Melakukan clear up • Menjaga inventory		
11	Rabu, 11/03/2026	15.00 – 23.00	• Menyiapkan function room • Melayani F&B saat acara • Koordinasi dengan EO/Klien • Menjaga kelancaran acara • Melakukan clear up • Menjaga inventory		

12	Jum'at, 13/03/2026	15.00 – 23.00	• Menyiapkan function room • Melayani F&B saat acara • Koordinasi dengan EO/Klien • Menjaga kelancaran acara • Melakukan clear up • Menjaga inventory		
13	Sabtu, 14/03/2026	15.00 – 23.00	• Menyiapkan function room • Melayani F&B saat acara • Koordinasi dengan EO/Klien • Menjaga kelancaran acara • Melakukan clear up • Menjaga inventory		
14	Minggu, 15/03/2026	15.00 – 23.00	• Menyiapkan function room • Melayani F&B saat acara • Koordinasi dengan EO/Klien • Menjaga kelancaran acara • Melakukan clear up • Menjaga inventory		
15	Selasa, 24/03/2026	15.00 – 23.00	• Menyiapkan function room • Melayani F&B saat acara • Koordinasi dengan EO/Klien • Menjaga kelancaran acara • Melakukan clear up • Menjaga inventroy		

16	Rabu, 25/03/2026	15.00 – 23.00	• Menyiapkan function room • Melayani F&B saat acara • Koordinasi dengan EO/Klien • Menjaga kelancaran acara • Melakukan clear up • Menjaga inventory		
17	Kamis, 26/03/2026	15.00 – 23.00	• Menyiapkan function room • Melayani F&B saat acara • Koordinasi dengan EO/Klien • Menjaga kelancaran acara • Melakukan clear up • Menjaga inventory		
18	Jum'at, 27/03/2026	15.00 – 23.00	• Menyiapkan function room • Melayani F&B saat acara • Koordinasi dengan EO/Klien • Menjaga kelancaran acara • Melakukan clear up • Menjaga inventory	 	

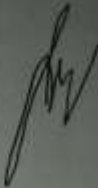
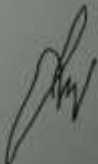
19	Sabtu, 28/03/2026	15.00 – 23.00	• Menyiapkan function room • Melayani F&B saat acara • Koordinasi dengan EO/Klien • Menjaga kelancaran acara • Melakukan clear up • Menjaga inventory		
20	Minggu, 29/03/2026	15.00 – 23.00	• Menyiapkan function room • Melayani F&B saat acara • Koordinasi dengan EO/Klien • Menjaga kelancaran acara • Melakukan clear up • Menjaga inventory		

21	Selasa, 31/03/2026	15.00 - 23.00	• Menyiapkan function room • Melayani F&B saat acara • Koordinasi dengan EO/Klien • Menjaga kelancaran acara • Melakukan clear up • Menjaga inventory • Menyiapkan function room • Melayani F&B saat acara • Koordinasi dengan EO/Klien • Menjaga kelancaran acara • Melakukan clear up • Menjaga inventory		
22	Rabu, 01/04/2026	11.00 - 19.00	• Fokus check out & Pre-arrival • Penitipan bagasi • Koordinasi room status untuk early /check kamar • Antar compliment buah ke kamar		

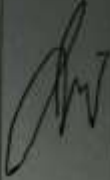
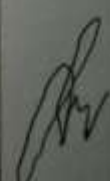
23	Kamis, 02/04/2026	11.00 – 19.00	• Fokus check out & Pre-arrival • Penitipan bagasi • Koordinasi room status untuk early /check kamar • Antar compliment buah ke kamar		
24	Jum'at, 03/04/2026	11.00 – 19.00	• Fokus check out & Pre-arrival • Penitipan bagasi • Koordinasi room status untuk early /check kamar • Antar compliment buah ke kamar		

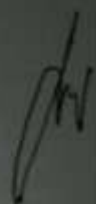
25	Sabtu, 04/04/2026	07.00 – 15.00	• Mengikuti briefing dan serah terima shift. • Memeriksa kebersihan serta kesiapan area dan peralatan kerja. • Menyambut tamu serta membantu penanganan bagasi. • Mengantar dan menjemput bagasi saat check-in, check-out, atau pindah kamar. • Memberikan informasi mengenai fasilitas hotel dan kamar. • Menjaga kebersihan area lobby dan luggage room. • Membantu tamu yang memerlukan bantuan khusus. • Berkoordinasi dengan departemen terkait untuk kelancaran pelayanan tamu.		
----	----------------------	------------------	--	--	---

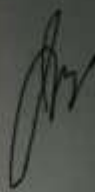
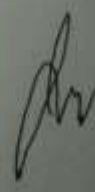
26	Minggu, 05/04/2026	07.00 15.00	• Mengikuti briefing dan serah terima shift. • Memeriksa kebersihan serta kesiapan area dan peralatan kerja. • Menyambut tamu serta membantu penanganan bagasi. • Mengantar dan menjemput bagasi saat check-in, check-out, atau pindah kamar. • Memberikan informasi mengenai fasilitas hotel dan kamar. • Menjaga kebersihan area lobby dan luggage room. • Membantu tamu yang memerlukan bantuan khusus. • Berkoordinasi dengan departemen terkait untuk kelancaran pelayanan tamu.		
----	-----------------------	----------------	--	--	---

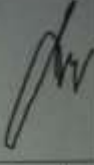
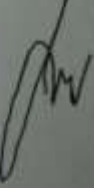
27	Senin, 06/04/2025	15.00 - 23.00	• Briefing dan serah terima shift. • Menyambut dan membantu tamu. • Mengantar dan menjemput bagasi tamu. • Menjelaskan fasilitas hotel dan kamar. • Menangani penyimpanan bagasi. • Mengantar pesan atau barang tamu. • Membantu kebutuhan operasional Front Office. • Menjaga kebersihan area kerja. • Membuat laporan dan serah terima ke shift malam		
28	Selasa, 07/04/2026	15.00 - 23.00	• Briefing dan serah terima shift. • Menyambut dan membantu tamu. • Mengantar dan menjemput bagasi tamu. • Menjelaskan fasilitas hotel dan kamar. • Menangani penyimpanan bagasi. • Mengantar pesan atau barang tamu. • Membantu kebutuhan operasional Front Office. • Menjaga kebersihan		

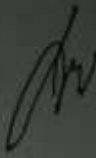
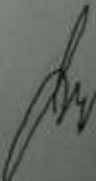
			area kerja. • Membuat laporan dan serah terima ke shift malam		
29	Jum'at, 10/04/2026	11.00 – 19.00	• Fokus check out & Pre-arrival • Penitipan bagasi • Koordinasi room status untuk early /check kamar • Antar compliment buah ke kamar		
30	Sabtu, 11/04/2026	11.00 – 19.00	• Fokus check out & Pre-arrival • Penitipan bagasi • Koordinasi room status untuk early /check kamar • Antar compliment buah ke kamar		
31	Minggu, 12/04/2026	11.00 – 19.00	• Fokus check out & Pre-arrival • Penitipan bagasi • Koordinasi room status untuk early /check kamar • Antar compliment buah ke kamar		
32	Senin, 13/04/2026	11.00 – 19.00	• Fokus check out & Pre-arrival • Penitipan bagasi • Koordinasi room status untuk early /check kamar • Antar compliment buah ke kamar		
33	Selasa, 14/04/2026	11.00 – 19.00	• Fokus check out & Pre-arrival • Penitipan bagasi • Koordinasi room status untuk early /check kamar • Antar compliment buah ke kamar		

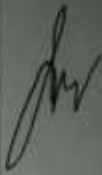
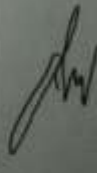
34	Jum'at, 17/04/2026	15.00 – 23.00	• Briefing dan serah terima shift. • Menyambut dan membantu tamu. • Mengantar dan menjemput bagasi tamu. • Menjelaskan fasilitas hotel dan kamar. • Menangani penyimpanan bagasi. • Mengantar pesan atau barang tamu. • Membantu kebutuhan operasional Front Office. • Menjaga kebersihan area kerja. • Membuat laporan dan serah terima ke shift malam		
35	Sabtu, 18/04/2026	15.00 – 23.00	• Briefing dan serah terima shift. • Menyambut dan membantu tamu. • Mengantar dan menjemput bagasi tamu. • Menjelaskan fasilitas hotel dan kamar. • Menangani penyimpanan bagasi. • Mengantar pesan atau barang tamu. • Membantu		

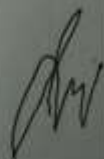
			kebutuhan operasional Front Office • Menjaga kebersihan area kerja. • Membuat laporan dan serah terima ke shift malam		
36	Minggu, 19/04/2026	15.00 – 23.00	• Briefing dan serah terima shift. • Menyambut dan membantu tamu. • Mengantar dan menjemput bagasi tamu. • Menjelaskan fasilitas hotel dan kamar. • Menangani penyimpanan bagasi. • Mengantar pesan atau barang tamu. • Membantu kebutuhan operasional Front Office. • Menjaga kebersihan area kerja. • Membuat laporan dan serah terima ke shift malam.		

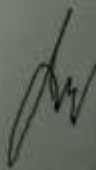
37	Senin, 20/04/2026	15.00 23.00	• Briefing dan serah terima shift. • Menyambut dan membantu tamu. • Mengantar dan menjemput bagasi tamu. • Menjelaskan fasilitas hotel dan kamar. • Menangani penyimpanan bagasi. • Mengantar pesan atau barang tamu. • Membantu kebutuhan operasional Front Office. • Menjaga kebersihan area kerja. • Membuat laporan dan serah terima ke shift malam		
38	Selasa, 21/04/2026	15.00 – 23.00	• Briefing dan serah terima shift. • Menyambut dan membantu tamu. • Mengantar dan menjemput bagasi tamu. • Menjelaskan fasilitas hotel dan kamar. • Menangani penyimpanan bagasi. • Mengantar pesan atau barang tamu. • Membantu kebutuhan operasional Front Office. • Menjaga kebersihan area kerja. • Membuat laporan dan serah terima ke shift malam		

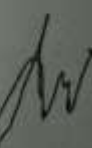
39	Jum'at, 24/04/2026	11.00 - 19.00	• Fokus check out & Pre-arrival • Penitipan bagasi • Koordinasi room status untuk early check kamar • Antar compliment buah ke kamar		
40	Sabtu, 25/04/2026	11.00 - 19.00	• Fokus check out & Pre-arrival • Penitipan bagasi • Koordinasi room status untuk early check kamar • Antar compliment buah ke kamar		
41	Minggu, 26/04/2026	11.00 - 19.00	• Fokus check out & Pre-arrival • Penitipan bagasi • Koordinasi room status untuk early check kamar • Antar compliment buah ke kamar		
42	Senin, 27/04/2026	15.00 - 23.00	• Briefing dan serah terima shift. • Menyambut dan membantu tamu. • Mengantar dan menjemput bagasi tamu. • Menjelaskan fasilitas hotel dan kamar. • Menangani penyimpanan bagasi. • Mengantar pesan atau barang tamu. • Membantu kebutuhan operasional Front Office. • Menjaga kebersihan area kerja. • Membuat laporan dan serah terima ke shift malam		

43	Selasa, 28/04/2026	11.00 – 19.00	• Fokus check out & Pre-arrival • Penitipan bagasi • Koordinasi room status untuk early /check kamar • Antar compliment buah ke kamar		
44	Jum'at, 05/05/2026	15.00 – 23.00	• Briefing dan serah terima shift. • Menyambut dan membantu tamu. • Mengantar dan menjemput bagasi tamu. • Menjelaskan fasilitas hotel dan kamar. • Menangani penyimpanan bagasi. • Mengantar pesan atau barang tamu. • Membantu kebutuhan operasional Front Office. • Menjaga kebersihan area kerja. • Membuat laporan dan serah terima ke shift malam		
45	Sabtu, 06/05/2026	15.00 – 23.00	• Briefing dan serah terima shift. • Menyambut dan membantu tamu. • Mengantar dan menjemput bagasi tamu. • Menjelaskan fasilitas hotel dan kamar. • Menangani penyimpanan bagasi. • Mengantar pesan atau barang tamu. • Membantu kebutuhan operasional Front Office.		

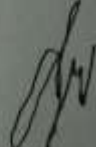
			• Menjaga kebersihan area kerja. • Membuat laporan dan serah terima ke shift malam		
46	Minggu, 07/05/2026	15.00 – 23.00	• Briefing dan serah terima shift. • Menyambut dan membantu tamu. • Mengantar dan menjemput bagasi tamu. • Menjelaskan fasilitas hotel dan kamar. • Menangani penyimpanan bagasi. • Mengantar pesan atau barang tamu. • Membantu kebutuhan operasional Front Office. • Menjaga kebersihan area kerja. • Membuat laporan dan serah terima ke shift malam		
47	Senin, 08/05/2026	15.00 – 23.00	• Briefing dan serah terima shift. • Menyambut dan membantu tamu. • Mengantar dan menjemput bagasi tamu. • Menjelaskan fasilitas hotel dan kamar. • Menangani penyimpanan bagasi. • Mengantar pesan atau barang tamu. • Membantu kebutuhan operasional Front Office. • Menjaga kebersihan area kerja. • Membuat laporan dan		

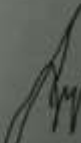
			serah terima ke shift malam		
48	Selasa, 09/05/2026	15.00 – 23.00	• Briefing dan serah terima shift. • Menyambut dan membantu tamu. • Mengantar dan menjemput bagasi tamu. • Menjelaskan fasilitas hotel dan kamar. • Menangani penyimpanan bagasi. • Mengantar pesan atau barang tamu. • Membantu kebutuhan operasional Front Office. • Menjaga kebersihan area kerja. • Membuat laporan dan serah terima ke shift malam		
49	Rabu, 10/05/2026	15.00 – 23.00	• Briefing dan serah terima shift. • Menyambut dan membantu tamu. • Mengantar dan menjemput bagasi tamu. • Menjelaskan fasilitas hotel dan kamar. • Menangani penyimpanan bagasi. • Mengantar pesan atau barang tamu. • Membantu kebutuhan operasional Front Office. • Menjaga kebersihan area kerja. • Membuat laporan dan serah terima ke shift malam		

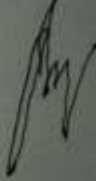
50	Kamis, 11/05/2026	15.00 – 23.00	• Briefing dan serah terima shift. • Menyambut dan membantu tamu. • Mengantar dan menjemput bagasi tamu. • Menjelaskan fasilitas hotel dan kamar. • Menangani penyimpanan bagasi. • Mengantar pesan atau barang tamu. • Membantu kebutuhan operasional Front Office. • Menjaga kebersihan area kerja. • Membuat laporan dan serah terima ke shift malam		
51	Jum'at, 12/05/2026	15.00 – 23.00	• Briefing dan serah terima shift. • Menyambut dan membantu tamu. • Mengantar dan menjemput bagasi tamu. • Menjelaskan fasilitas hotel dan kamar. • Menangani penyimpanan bagasi. • Mengantar pesan atau barang tamu. • Membantu kebutuhan operasional Front Office. • Menjaga kebersihan area kerja. • Membuat laporan dan serah terima ke shift malam		

52	Senin, 15/05/2026	11.00 – 19.00	• Fokus check out & Pre-arrival • Penitipan bagasi • Koordinasi room status untuk early /check kamar • Antar compliment buah ke kamar		
53	Selasa, 16/05/2026	11.00 – 19.00	• Fokus check out & Pre-arrival • Penitipan bagasi • Koordinasi room status untuk early /check kamar • Antar compliment buah ke kamar		
54	Rabu, 17/05/2026	11.00 – 19.00	• Fokus check out & Pre-arrival • Penitipan bagasi • Koordinasi room status untuk early /check kamar • Antar compliment buah ke kamar		
55	Kamis, 18/05/2026	11.00 – 19.00	• Fokus check out & Pre-arrival • Penitipan bagasi • Koordinasi room status untuk early /check kamar • Antar compliment buah ke kamar		

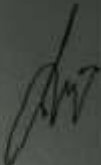
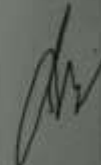
56	Jum'at, 19/05/2026	11.00 – 19.00	• Fokus check out & Pre-arrival • Penitipan bagasi • Koordinasi room status untuk early /check kamar • Antar compliment buah ke kamar		
57	Senin, 22/05/2026	15.00 – 23.00	• Briefing dan serah terima shift. • Menyambut dan membantu tamu. • Mengantar dan menjemput bagasi tamu. • Menjelaskan fasilitas hotel dan kamar. • Menangani penyimpanan bagasi. • Mengantar pesan atau barang tamu. • Membantu kebutuhan operasional Front Office. • Menjaga kebersihan area kerja. • Membuat laporan dan serah terima ke shift malam		

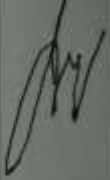
58	Selasa, 23/05/2026	15.00 - 23.00	• Briefing dan serah terima shift. • Menyambut dan membantu tamu. • Mengantar dan menjemput bagasi tamu. • Menjelaskan fasilitas hotel dan kamar. • Menangani penyimpanan bagasi. • Mengantar pesan atau barang tamu. • Membantu kebutuhan operasional Front Office. • Menjaga kebersihan area kerja. • Membuat laporan dan serah terima ke shift malam		
59	Rabu, 24/05/2026	15.00 - 23.00	• Briefing dan serah terima shift. • Menyambut dan membantu tamu. • Mengantar dan menjemput bagasi tamu. • Menjelaskan fasilitas hotel dan kamar. • Menangani penyimpanan bagasi. • Mengantar pesan atau barang tamu. • Membantu kebutuhan operasional Front Office. • Menjaga kebersihan area kerja. • Membuat laporan dan serah terima ke shift malam		

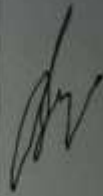
60	Kam, 25/05/2026	11.00 – 19.00	• Fokus check out & Pre-arrival • Penitipan bagasi • Koordinasi room status untuk early /check kamar • Antar compliment buah ke kamar		
61	Jum'at, 26/05/2026	11.00 – 19.00	• Fokus check out & Pre-arrival • Penitipan bagasi • Koordinasi room status untuk early /check kamar • Antar compliment buah ke kamar		
62	Senin, 29/05/2026	07.00 – 15.00	• Mengikuti briefing dan serah terima shift. • Memeriksa kebersihan serta kesiapan area dan peralatan kerja. • Menyambut tamu serta membantu penanganan bagasi. • Mengantar dan menjemput bagasi saat check-in, check-out, atau pindah kamar. • Memberikan informasi mengenai		

			fasilitas hotel dan kamar. • Menjaga kebersihan area lobby dan luggage room. • Membantu tamu yang memerlukan bantuan khusus. • Berkoordinasi dengan departemen terkait untuk kelancaran pelayanan tamu.		
63	Selasa, 30/05/2026	07.00 – 15.00	• Mengikuti briefing dan serah terima shift. • Memeriksa kebersihan serta kesiapan area dan peralatan kerja. • Menyambut tamu serta membantu penanganan bagasi. • Mengantar dan menjemput bagasi saat check-in, check-out, atau pindah kamar. • Memberikan informasi mengenai fasilitas hotel dan kamar. • Menjaga kebersihan area lobby dan luggage room. • Membantu tamu yang		

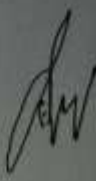
			memerlukan bantuan khusus. • Berkoordinasi dengan departemen terkait untuk kelancaran pelayanan tamu.		
64	Rabu, 31/05/2026	07.00 – 15.00	• Mengikuti briefing dan serah terima shift. • Memeriksa keperluan serta kesiapan area dan peralatan kerja. • Menyambut tamu serta membantu penanganan bagasi. • Mengantar dan menjemput bagasi saat check-in, check-out, atau pindah kamar. • Memberikan informasi mengenai fasilitas hotel dan kamar. • Menjaga kebersihan area lobby dan luggage room. • Membantu tamu yang memerlukan bantuan khusus. • Berkoordinasi dengan departemen terkait untuk kelancaran pelayanan tamu.		

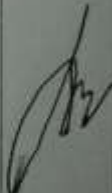
65	Senin, 01/06/2026	11.00 – 19.00	• Fokus check out & Pre-arrival • Penitipan bagasi • Koordinasi room status untuk early /check kamar • Antar compliment buah ke kamar		
66	Selasa, 02/06/2026	15.00 – 23.00	• Briefing dan serah terima shift. • Menyambut dan membantu tamu. • Mengantar dan menjemput bagasi tamu. • Menjelaskan fasilitas hotel dan kamar. • Menangani penyimpanan bagasi. • Mengantar pesan atau barang tamu. • Membantu kebutuhan operasional Front Office. • Menjaga kebersihan area kerja. • Membuat laporan dan serah terima ke shift malam		

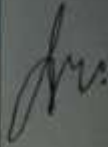
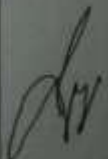
67	Jum'at, 05/06/2026	11.00 – 19.00	• Fokus check out & Pre-arrival • Penitipan bagasi • Koordinasi room status untuk early check kamar • Antar compliment buah ke kamar		
68	Sabtu, 06/06/2026	07.00 – 15.00	• Mengikuti briefing dan serah terima shift. • Memeriksa kebersihan serta kesiapan area dan peralatan kerja. • Menyambut tamu serta membantu penanganan bagasi. • Mengantar dan menjemput bagasi saat check-in, check-out, atau pindah kamar. • Memberikan informasi mengenai fasilitas hotel dan kamar. • Menjaga kebersihan area lobby dan luggage room. • Membantu tamu yang memerlukan bantuan khusus. • Berkoordinasi dengan departemen terkait		

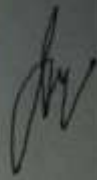
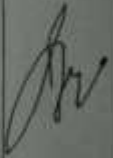
			untuk kelancaran pelayanan tamu.		
69	Minggu, 07/06/2026	07.00 – 15.00	• Mengikuti briefing dan serah terima shift. • Memeriksa kebersihan serta kesiapan area dan peralatan kerja. • Menyambut tamu serta membantu penanganan bagasi. • Mengantar dan menjemput bagasi saat check-in, check-out, atau pindah kamar. • Memberikan informasi mengenai fasilitas hotel dan kamar. • Menjaga kebersihan area lobby dan luggage room. • Membantu tamu yang memerlukan bantuan khusus. • Berkoordinasi dengan departemen terkait untuk kelancaran pelayanan tamu.		

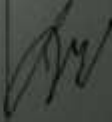
70	Senin, 08/06/2026	07.00 – 15.00	• Mengikuti briefing dan serah terima shift. • Memeriksa kebersihan serta kesiapan area dan peralatan kerja. • Menyambut tamu serta membantu penanganan bagasi. • Mengantar dan menjemput bagasi saat check-in, check-out, atau pindah kamar. • Memberikan informasi mengenai fasilitas hotel dan kamar. • Menjaga kebersihan area lobby dan luggage room. • Membantu tamu yang memerlukan bantuan khusus. • Berkoordinasi dengan departemen terkait untuk kelancaran pelayanan tamu.		
----	----------------------	------------------	--	--	---

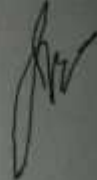
71	Selasa, 09/06/2026	07.00 – 15.00	• Mengikuti briefing dan serah terima shift. • Memeriksa kebersihan serta kesiapan area dan peralatan kerja. • Menyambut tamu serta membantu penanganan bagasi. • Mengantar dan menjemput bagasi saat check-in, check-out, atau pindah kamar. • Memberikan informasi mengenai fasilitas hotel dan kamar. • Menjaga kebersihan area lobby dan luggage room. • Membantu tamu yang memerlukan bantuan khusus. • Berkoordinasi dengan departemen terkait untuk kelancaran pelayanan tamu.		
----	-----------------------	------------------	--	--	---

72	Jum'at, 12/06/2026	15.00 – 23.00	• Briefing dan serah terima shift. • Menyambut dan membantu tamu. • Mengantar dan menjemput bagasi tamu. • Menjelaskan fasilitas hotel dan kamar. • Menangani penyimpanan bagasi. • Mengantar pesan atau barang tamu. • Membantu kebutuhan operasional Front Office. • Menjaga kebersihan area kerja. • Membuat laporan dan serah terima ke shift malam		
73	Sabtu, 13/06/2026	15.00 – 23.00	• Briefing dan serah terima shift. • Menyambut dan membantu tamu. • Mengantar dan menjemput bagasi tamu. • Menjelaskan fasilitas hotel dan kamar. • Menangani penyimpanan bagasi. • Mengantar pesan atau barang tamu. • Membantu kebutuhan operasional Front Office. • Menjaga kebersihan area kerja. • Membuat laporan dan serah terima ke shift malam		

74	Minggu, 14/06/2026	15.00 – 23.00	• Briefing dan serah terima shift. • Menyambut dan membantu tamu. • Mengantar dan menjemput bagasi tamu. • Menjelaskan fasilitas hotel dan kamar. • Menangani penyimpanan bagasi. • Mengantar pesan atau barang tamu. • Membantu kebutuhan operasional Front Office. • Menjaga kebersihan area kerja. • Membuat laporan dan serah terima ke shift malam		
75	Senin, 15/06/2026	15.00 – 23.00	• Briefing dan serah terima shift. • Menyambut dan membantu tamu. • Mengantar dan menjemput bagasi tamu. • Menjelaskan fasilitas hotel dan kamar. • Menangani penyimpanan bagasi. • Mengantar pesan atau barang tamu. • Membantu kebutuhan operasional Front Office. • Menjaga kebersihan area kerja. • Membuat laporan dan serah terima ke shift malam		

76	Selasa, 16/06/2026	15.00 – 23.00	• Briefing dan serah terima shift. • Menyambut dan membantu tamu. • Mengantar dan menjemput bagasi tamu. • Menjelaskan fasilitas hotel dan kamar. • Menangani penyimpanan bagasi. • Mengantar pesan atau barang tamu. • Membantu kebutuhan operasional Front Office. • Menjaga kebersihan area kerja. • Membuat laporan dan serah terima ke shift malam		
77	Jum'at, 19/06/2026	11.00 – 19.00	• Fokus check out & Pre-arrival • Penitipan bagasi • Koordinasi room status untuk early /check kamar • Antar compliment buah ke kamar		
78	Sabtu, 20/06/2026	11.00 – 19.00	• Fokus check out & Pre-arrival • Penitipan bagasi • Koordinasi room status untuk early /check kamar • Antar compliment buah ke kamar		

79	Minggu, 21/06/2026	07.00 - 19.00	• Mengikuti briefing dan serah terima shift. • Memeriksa kebersihan serta kesiapan area dan peralatan kerja. • Menyambut tamu serta membantu penanganan bagasi. • Mengantar dan menjemput bagasi saat check-in, check-out, atau pindah kamar. • Memberikan informasi mengenai fasilitas hotel dan kamar. • Menjaga kebersihan area lobby dan luggage room. • Membantu tamu yang memerlukan bantuan khusus. • Berkoordinasi dengan departemen terkait untuk kelancaran pelayanan tamu.		
80	Senin, 22/06/2026	11.00 - 19.00	• Fokus check out & Pre-arrival • Penitipan bagasi • Koordinasi room status untuk early check kamar • Antar complimentary buah ke kamar		

81	Selasa, 23/06/2026	11.00 – 19.00	• Fokus check out & Pre-arrival • Penempatan bagasi • Koordinasi room status untuk early /check kamar • Antar compliment buah ke kamar		
82	Rabu, 26/06/2026	15.00 – 23.00	• Briefing dan serah terima shift. • Menyambut dan membantu tamu. • Mengantar dan menjemput bagasi tamu. • Menjelaskan fasilitas hotel dan kamar. • Menangani penyimpanan bagasi. • Mengantar pesan atau barang tamu. • Membantu kebutuhan operasional Front Office. • Menjaga kebersihan area kerja. • Membuat laporan dan serah terima ke shift malam		

83	Sabtu, 27/06/2026	15.00 – 23.00	• Briefing dan serah terima shift. • Menyambut dan membantu tamu. • Mengantar dan menjemput bagasi tamu. • Menjelaskan fasilitas hotel dan kamar. • Menangani penyimpanan bagasi. • Mengantar pesan atau barang tamu. • Membantu kebutuhan operasional Front Office. • Menjaga kebersihan area kerja. • Membuat laporan dan serah terima ke shift malam		
84	Minggu, 28/06/2026	15.00 – 23.00	• Briefing dan serah terima shift. • Menyambut dan membantu tamu. • Mengantar dan menjemput bagasi tamu. • Menjelaskan fasilitas hotel dan kamar. • Menangani penyimpanan bagasi. • Mengantar pesan atau barang tamu. • Membantu kebutuhan operasional Front Office. • Menjaga kebersihan area kerja. • Membuat laporan dan serah terima ke shift malam		

83	Sabtu, 27/06/2026	15.00 – 23.00	• Briefing dan serah terima shift. • Menyambut dan membantu tamu. • Mengantar dan menjemput bagasi tamu. • Menjelaskan fasilitas hotel dan kamar. • Menangani penyimpanan bagasi. • Mengantar pesan atau barang tamu. • Membantu kebutuhan operasional Front Office. • Menjaga kebersihan area kerja. • Membuat laporan dan serah terima ke shift malam		
84	Minggu, 28/06/2026	15.00 – 23.00	• Briefing dan serah terima shift. • Menyambut dan membantu tamu. • Mengantar dan menjemput bagasi tamu. • Menjelaskan fasilitas hotel dan kamar. • Menangani penyimpanan bagasi. • Mengantar pesan atau barang tamu. • Membantu kebutuhan operasional Front Office. • Menjaga kebersihan area kerja. • Membuat laporan dan serah terima ke shift malam		

85	Senin, 29/06/2026	15.00 – 23.00	• Briefing dan serah terima shift. • Menyambut dan membantu tamu. • Mengantar dan menjemput bagasi tamu. • Menjelaskan fasilitas hotel dan kamar. • Menangani penyimpanan bagasi. • Mengantar pesan atau barang tamu. • Membantu kebutuhan operasional Front Office. • Menjaga kebersihan area kerja. • Membuat laporan dan serah terima ke shift malam		
86	Selasa, 30/06/2026	15.00 – 23.00	• Briefing dan serah terima shift. • Menyambut dan membantu tamu. • Mengantar dan menjemput bagasi tamu. • Menjelaskan fasilitas hotel dan kamar. • Menangani penyimpanan bagasi. • Mengantar pesan atau barang tamu. • Membantu kebutuhan operasional Front Office. • Menjaga kebersihan area kerja. • Membuat laporan dan serah terima ke shift malam		

87	Rabu, 01/07/2026	15.00 – 23.00	• Briefing dan serah terima shift. • Menyambut dan membantu tamu. • Mengantar dan menjemput bagasi tamu. • Menjelaskan fasilitas hotel dan kamar. • Menangani penyimpanan bagasi. • Mengantar pesan atau barang tamu. • Membantu kebutuhan operasional Front Office. • Menjaga kebersihan area kerja. • Membuat laporan dan serah terima ke shift malam		
88	Kamis, 02/07/2026	15.00 – 23.00	• Briefing dan serah terima shift. • Menyambut dan membantu tamu. • Mengantar dan menjemput bagasi tamu. • Menjelaskan fasilitas hotel dan kamar. • Menangani penyimpanan bagasi. • Mengantar pesan atau barang tamu. • Membantu kebutuhan operasional Front Office. • Menjaga kebersihan area kerja. • Membuat laporan dan serah terima ke shift malam		

Padang, 02 Juli 2026

Mengesahui


Apridho Rahman

Lampiran 6. Lembar Konsultasi dengan dosen PLI

Lampiran 7. Lembar Konsultasi dengan Supervisor/Manager di industry



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN UNIT
HUBUNGAN INDUSTRI
 Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171 E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id



LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Aldi
 Unit Kegiatan Praktek : Front Office(Bellboy)
 Perusahaan/Industri : Mercure Hotel Padang
 Nama Supervisor (Penilai) : Apridho Rahman SE
 Jabatan Supervisor di Perusahaan : Supervisor

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	Jumat, 24 Juli 2026	Kualitas Pelayanan Bellboy Caru Staff bellboy membantu		
2.		ma Jelek Parasutual Yang Ring har jadi, Sifore, Keturangan Staff dan pakekudasi alat dapur		

Supervisor Concierge


 Apridho Rahman

Lampiran 8. Data Pendukung Lainnya A. Nilai dari industry

MERCURE
HOTEL
PADANG
MERCURE PADANG
JOB TRAINING EVALUATION FORM

Name of Trainee : ALDI
Institution : UNIVERSITAS NEGERI PADANG
Department : FRONT OFFICE (CONCIERGE)
Period of Training : 2 FEBRUARY - 2 JULY 2026

NO.	CRITERIA & JUSTIFICATION	RATING SCALE					COMMENT
		1	2	3	4	5	
1	JOB KNOWLEDGE Pengetahuan tentang pekerjaan				√		
2	QUALITY OF WORK Kualitas pekerjaan				√		
3	EFFICIENCY OF WORK Efisiensi kerja				√		
4	ATTENDANCE Kehadiran				√		
5	COMMUNICATION Kemampuan berkomunikasi				√		
6	LEARNING NEW PROCEDURES & TASKS Kemampuan belajar prosedur & tugas baru			√			
7	SERVICE ORIENTED Berorientasi terhadap pelayanan				√		
8	ATTITUDE Sikap dan tingkah laku				√		
9	RESPONSIBILITY Tanggung jawab				√		
10	MOTIVATION Motivasi					√	
TOTAL SCORE		4.0					EXCELLENT
OVERALL RESULT		4.0					EXCELLENT
ABSENCE		Absence with permission					 days
		Absence without permission					 days
		Sick/ illness (Doctor Certificate)					 days
Approved by  APRIDHO RAHMAN CHIEF CONCIERGE		Evaluated by  RIDHO SUWANDI FRONT OFFICE MANAGER		 MERCURE FRONT OFFICE DEPARTMENT P.R.C. MANAGER			

- Legend :
- | | |
|---|-------------|
| 1 | Poor |
| 2 | Average |
| 3 | Good |
| 4 | Excellent |
| 5 | Outstanding |

B. Sertifikat

