

LAPORAN STUDI KASUS
ANALISIS KOMUNIKASI ANTARSHIFT *BELLBOY* DALAM
PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU DI HOTEL MERCURE
PADANG

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



Oleh:

VIGO FELOVA ALRIZKY
NIM.24135140

Dosen Pembimbing : Dr. Lise Asnur, S.Pd., M.Pd. CHE
Supervisor : Ridho Suwandi (*Front Office 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
Magang Berdampak FPP-UNP
Semester Januari – Juni 2026**

Oleh :

**Vigo Felova Alrizky
NIM : 24135140**

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

Diperiksa dan Disahkan oleh :

Dosen Pembimbing PLI



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

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



Vischa Mansyera 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 :

**Vigo Felova Alrizky
NIM : 24135140**

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

Diperiksa dan Disahkan oleh :

Pembimbing dari Industri



Apridho Rahman
Chief Concierge



Ridho Suwandi
Manager FO

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Pengalaman Industri (PLI) ini dengan baik. Laporan ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Pengalaman Lapangan Industri (PLI) pada Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang Semester Januari – Juni 2026.

Laporan ini memuat hasil studi kasus mengenai komunikasi antarshift Bellboy dalam penanganan barang bawaan tamu di Hotel Mercure Padang. Studi kasus ini disusun berdasarkan pengalaman penulis selama melaksanakan PLI di *Front Office Department*, khususnya pada bagian Bellboy. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan komunikasi antarshift dalam mendukung kelancaran penanganan barang bawaan tamu serta memberikan masukan bagi peningkatan kualitas pelayanan *Bell Service*.

Selama proses pelaksanaan PLI hingga penyusunan laporan ini, penulis memperoleh bimbingan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih 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 FPP UNP.
4. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd selaku Koordinator PLI Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Dr. Sukma Yudistira, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Penasehat Akademik.
6. Ibu Dr. Lise Asnur, S.Pd., M.Pd., CHE selaku Dosen Pembimbing PLI yang telah membantu dalam proses pembuatan laporan ini.
7. Bapak Ferry Yudhi Iswoyo selaku *General Manager* Hotel Mercure Padang.
8. Bapak Didi Putra selaku *Manager P & C* Hotel Mercure Padang.
9. Bapak Ridho Suwandi selaku *Manager Front Office* Hotel Mercure Padang.
10. Bapak Apridho Rahman selaku *Chief Bellboy* Hotel Mercure Padang.
11. Bapak Rozi Syahputra selaku *Manager Banquet* Hotel Mercure Padang.
12. Seluruh *Staff Front Office Department* Hotel Mercure Padang.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan laporan ini di masa yang akan datang. Penulis berharap laporan ini dapat memberikan manfaat, baik sebagai bahan evaluasi bagi pihak industri maupun sebagai referensi bagi mahasiswa dan pembaca

yang ingin mengembangkan kajian di bidang operasional *Front Office*, khususnya mengenai komunikasi antarshift Bellboy dalam penanganan barang bawaan tamu.

Padang, 12 Juni 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS.....	i
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Studi Kasus	4
1.5 Manfaat Studi Kasus	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.2 Penelitian Terdahulu	38
2.3 Kerangka Pemikiran	40
BAB III METODE STUDI KASUS.....	42
3.1 Jenis Penelitian	42
3.2 Lokasi dan Waktu Magang	42
3.3 Profil Organisasi/Perusahaan	42
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus.....	44
3.5 Teknik Pengumpulan Data	44
3.6 Teknik Analisis Data	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Hasil Penelitian	48

4.2 Pembahasan	52
BAB V PENUTUP	58
DAFTAR PUSTAKA.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	40
Tabel 4.1 Hasil Observasi Pelaksanaan Komunikasi Antarshift <i>Bellboy</i>	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	43
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Hotel Mercure Padang.....	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	61
Lampiran 2. Hasil Observasi.....	63
Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan PLI	64
Lampiran 4. Surat Keterangan PLI.....	66
Lampiran 5. Logbook.....	67
Lampiran 6. Lembar Konsultasi dengan Dosen PLI.....	90
Lampiran 7. Lembar Konsultasi dengan Supervisor di Industri.....	91
Lampiran 8. Nilai dari Industri.....	92
Lampiran 9. Sertifikat dari Industri.....	93

ABSTRAK

Laporan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) ini membahas studi kasus mengenai komunikasi antarshift *Bellboy* dalam penanganan barang bawaan tamu di Hotel Mercure Padang. Studi kasus ini dilatarbelakangi oleh pentingnya komunikasi antarshift dalam mendukung kelancaran operasional *Bell Service*, khususnya pada proses penanganan barang bawaan tamu. Komunikasi yang efektif pada saat pergantian shift diperlukan untuk memastikan informasi mengenai barang bawaan tamu dapat diteruskan dengan baik kepada petugas berikutnya sehingga pelayanan tetap berlangsung secara berkesinambungan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan komunikasi antarshift *Bellboy* dalam penanganan barang bawaan tamu, mengkaji penerapan komunikasi berdasarkan teori yang relevan, serta memberikan rekomendasi yang dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan *Bellboy*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Data diperoleh melalui observasi, dokumentasi, dan studi pustaka selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Hotel Mercure Padang. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif dengan mengacu pada teori komunikasi, Standar Operasional Prosedur (SOP), *guest luggage handling*, dan kualitas pelayanan.

Hasil pembahasan menunjukkan bahwa komunikasi antarshift merupakan bagian penting dalam operasional *Bell Service* karena mendukung proses penyampaian informasi mengenai penanganan barang bawaan tamu pada setiap pergantian shift. Komunikasi yang dilaksanakan melalui penyampaian informasi secara langsung serta didukung oleh pencatatan pada *log book* membantu menjaga kesinambungan pelayanan, mempermudah koordinasi antarpetugas, serta mendukung penerapan SOP dalam proses penanganan barang bawaan tamu. Oleh karena itu, komunikasi antarshift yang dilaksanakan secara konsisten dapat mendukung efektivitas operasional *Bellboy* dan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada tamu.

Kata Kunci: *Bellboy*, barang bawaan tamu, SOP, *luggage handling*, komunikasi antar-shift, kualitas pelayanan.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang mengandalkan kualitas pelayanan sebagai faktor utama dalam menciptakan kepuasan tamu. Dalam menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas, setiap departemen di hotel memiliki tugas dan tanggung jawab yang saling berkaitan sehingga koordinasi antardepartemen menjadi unsur penting dalam mendukung kelancaran operasional hotel. Salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam koordinasi tersebut adalah *Front Office Department* karena menjadi bagian yang pertama kali berinteraksi dengan tamu sekaligus berfungsi sebagai pusat informasi dan koordinasi pelayanan hotel. Menurut Bagyono (2018), *Front Office* berperan sebagai pusat komunikasi yang menghubungkan tamu dengan berbagai departemen sehingga koordinasi yang efektif dapat mendukung kelancaran operasional hotel.

Salah satu bagian yang berada di bawah *Front Office Department* adalah *Bellboy* yang bertugas memberikan pelayanan kepada tamu, terutama dalam membantu proses kedatangan, keberangkatan, serta penanganan barang bawaan tamu. Dalam melaksanakan tugas tersebut, *Bellboy* dituntut bekerja secara teliti, bertanggung jawab, serta mampu berkoordinasi dengan petugas lain agar pelayanan dapat dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Mengingat operasional hotel berlangsung selama dua puluh empat jam dengan sistem kerja bergantian (*shift*), komunikasi antarshift menjadi bagian penting dalam menjaga kesinambungan operasional. Melalui komunikasi antarshift, informasi yang berkaitan dengan pelayanan dapat diteruskan kepada petugas pada *shift* berikutnya sehingga setiap tugas dapat dilaksanakan secara berkesinambungan.

Dalam menjalankan tugasnya, *Bellboy* memerlukan komunikasi antarshift untuk memastikan proses serah terima informasi (*shift handover*) mengenai penanganan barang bawaan tamu dapat berlangsung dengan baik. Informasi yang disampaikan meliputi pekerjaan yang masih memerlukan tindak lanjut, status

penanganan barang bawaan tamu, maupun informasi operasional lainnya yang berkaitan dengan pelayanan *Bellboy*. Penyampaian informasi yang jelas, lengkap, dan tepat waktu membantu petugas pada *shift* berikutnya memahami kondisi pekerjaan yang akan dilanjutkan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Sebaliknya, penyampaian informasi yang kurang lengkap atau kurang jelas berpotensi menimbulkan perbedaan pemahaman antarpetugas yang dapat memengaruhi kelancaran penanganan maupun penyerahan kembali barang bawaan tamu.

Berdasarkan observasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Hotel Mercure Padang, penulis memperoleh gambaran bahwa komunikasi antarshift telah menjadi bagian dari kegiatan operasional *Bellboy*. Namun, pada kondisi tertentu, seperti meningkatnya aktivitas pelayanan yang berlangsung bersamaan dengan pergantian *shift*, proses serah terima informasi mengenai penanganan barang bawaan tamu memerlukan perhatian agar seluruh informasi yang berkaitan dengan pekerjaan dapat diteruskan secara lengkap kepada petugas pada *shift* berikutnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan komunikasi antarshift dan proses *shift handover* menjadi aspek yang penting dalam mendukung kelancaran penanganan serta penyerahan kembali barang bawaan tamu sesuai dengan prosedur operasional yang berlaku. Fenomena tersebut menjadi dasar bagi penulis untuk mengkaji pelaksanaan komunikasi antarshift *Bellboy* di Hotel Mercure Padang.

Berdasarkan telaah berbagai penelitian terdahulu, sebagian besar kajian mengenai *Bellboy* lebih banyak membahas penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), kualitas pelayanan, serta pelaksanaan tugas dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Sementara itu, kajian yang secara khusus membahas komunikasi antarshift sebagai bagian dari proses serah terima informasi (*shift handover*) dalam penanganan barang bawaan tamu masih relatif terbatas. Padahal, komunikasi antarshift merupakan salah satu aspek yang mendukung kesinambungan informasi dalam pelaksanaan tugas *Bellboy*. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat ruang kajian yang perlu dikembangkan

sehingga penelitian mengenai komunikasi antarshift *Bellboy* menjadi relevan untuk dilakukan.

Berdasarkan beberapa uraian tersebut, pelaksanaan komunikasi antarshift *Bellboy* dalam penanganan barang bawaan tamu masih perlu dikaji untuk memperoleh gambaran mengenai pelaksanaan komunikasi antarshift, proses serah terima informasi (*shift handover*), serta perannya dalam mendukung kelancaran penanganan dan penyerahan kembali barang bawaan tamu di Hotel Mercure Padang. Atas dasar tersebut, penulis mengangkat judul “**Analisis Komunikasi Antarshift *Bellboy* dalam Penanganan Barang Bawaan Tamu di Hotel Mercure Padang (Studi Kasus)**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut.

1. Pelaksanaan komunikasi antarshift *Bellboy* dalam penanganan barang bawaan tamu belum selalu berlangsung secara optimal sehingga informasi yang berkaitan dengan pekerjaan berpotensi tidak tersampaikan secara lengkap kepada petugas pada shift berikutnya.
2. Proses serah terima informasi (*shift handover*) mengenai penanganan barang bawaan tamu masih didominasi oleh komunikasi lisan sehingga berpotensi menimbulkan perbedaan pemahaman antarpetugas.
3. Koordinasi antarshift dalam proses penanganan dan penyerahan kembali barang bawaan tamu memerlukan komunikasi yang baik agar pelayanan dapat berlangsung sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan komunikasi antarshift *Bellboy* dalam penanganan barang bawaan tamu di Hotel Mercure Padang?

2. Bagaimana proses serah terima informasi (*shift handover*) yang dilakukan *Bellboy* dalam penanganan barang bawaan tamu di Hotel Mercure Padang?
3. Bagaimana komunikasi antarshift mendukung kelancaran penanganan dan penyerahan kembali barang bawaan tamu di Hotel Mercure Padang?

1.4 Tujuan Studi Kasus

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan studi kasus ini adalah:

1. Menganalisis pelaksanaan komunikasi antarshift *Bellboy* dalam penanganan barang bawaan tamu di Hotel Mercure Padang.
2. Mendeskripsikan proses serah terima informasi (*shift handover*) yang dilakukan *Bellboy* dalam penanganan barang bawaan tamu di Hotel Mercure Padang.
3. Menganalisis peran komunikasi antarshift dalam mendukung kelancaran penanganan dan penyerahan kembali barang bawaan tamu di Hotel Mercure Padang.

1.5 Manfaat Studi Kasus

1. Bagi Hotel Mercure Padang

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan mengenai pelaksanaan komunikasi antarshift *Bellboy* dalam penanganan barang bawaan tamu sehingga dapat mendukung kelancaran operasional, meningkatkan koordinasi antarpetugas, serta memperkuat penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di *Front Office Department*.

2. Bagi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi bagi mahasiswa dalam mempelajari operasional *Front Office*, khususnya mengenai komunikasi antarshift *Bellboy* dalam penanganan barang bawaan tamu.

3. Bagi Penulis

Studi kasus ini menjadi sarana bagi penulis untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dan pengalaman Praktik Lapangan Industri (PLI), sekaligus menambah wawasan mengenai pentingnya komunikasi antarshift dalam mendukung pelaksanaan tugas *Bellboy* sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan kajian mengenai komunikasi antarshift *Bellboy*, penerapan SOP, dan penanganan barang bawaan tamu di industri perhotelan, baik dengan objek maupun pendekatan penelitian yang berbeda.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Hotel

2.1.1.1 Pengertian Hotel

Hotel merupakan salah satu bentuk usaha jasa di bidang akomodasi yang menyediakan fasilitas penginapan, makanan dan minuman, serta pelayanan pendukung lainnya bagi masyarakat yang membutuhkan tempat tinggal sementara. Dalam industri perhotelan, hotel tidak hanya berfungsi sebagai tempat menginap, tetapi juga sebagai penyedia jasa yang mengutamakan kenyamanan dan kepuasan tamu melalui kualitas pelayanan yang diberikan.

Menurut Sulastiyono (2016), hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola secara komersial dengan menyediakan pelayanan penginapan, makanan dan minuman, serta fasilitas lainnya kepada masyarakat umum. Pengelolaan hotel dilakukan dengan memperhatikan standar pelayanan tertentu agar kebutuhan tamu selama berada di hotel dapat terpenuhi dengan baik.

Sejalan dengan pendapat tersebut, Bagyono (2018) menyatakan bahwa hotel merupakan usaha yang bergerak dalam bidang jasa dengan menyediakan kamar sebagai fasilitas utama yang didukung oleh berbagai fasilitas dan pelayanan lain, seperti restoran, keamanan, kebersihan, serta pelayanan *Front Office*. Seluruh bagian tersebut memiliki peran dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang baik bagi tamu.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan perusahaan jasa yang menyediakan akomodasi beserta berbagai fasilitas pendukung secara komersial untuk memenuhi kebutuhan tamu. Keberhasilan operasional hotel tidak hanya dipengaruhi oleh kelengkapan fasilitas, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap departemen. Salah satu bagian yang memiliki peran dalam mendukung kualitas pelayanan tersebut adalah *Front Office*

Department, khususnya *Bellboy* yang memiliki peran dalam memberikan pelayanan kepada tamu, terutama dalam proses penanganan barang bawaan.

2.1.1.2 Fungsi Hotel

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, hotel memiliki berbagai fungsi yang tidak hanya berkaitan dengan penyediaan fasilitas akomodasi, tetapi juga penyelenggaraan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan tamu selama berada di hotel. Fungsi tersebut mencakup penyediaan tempat menginap, pelayanan pendukung, serta pengelolaan kegiatan operasional yang bertujuan memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada tamu.

Menurut Bagyono (2018), fungsi utama hotel adalah menyediakan tempat menginap yang aman dan nyaman bagi tamu selama melakukan perjalanan. Selain menyediakan akomodasi, hotel juga menyediakan berbagai fasilitas pendukung, seperti pelayanan makanan dan minuman, ruang pertemuan, fasilitas rekreasi, serta layanan lainnya yang menunjang kebutuhan tamu.

Sejalan dengan pendapat tersebut, Sulastiyono (2016) menjelaskan bahwa fungsi hotel dapat dikelompokkan menjadi beberapa bagian, yaitu sebagai berikut.

a. Fungsi Akomodasi

Hotel menyediakan kamar sebagai tempat tinggal sementara bagi tamu selama melakukan perjalanan. Fasilitas kamar harus memenuhi standar kebersihan, keamanan, dan kenyamanan sehingga mampu memberikan pengalaman menginap yang baik.

b. Fungsi Pelayanan

Hotel memberikan berbagai pelayanan kepada tamu, mulai dari proses reservasi, penerimaan tamu (*check-in*), pelayanan selama menginap, hingga proses keberangkatan (*check-out*). Pelayanan tersebut melibatkan berbagai departemen, termasuk *Front Office*, *Housekeeping*, *Food and Beverage*, *Engineering*, dan *Security*.

c. Fungsi Komersial

Hotel merupakan badan usaha yang bertujuan memperoleh keuntungan melalui penjualan jasa akomodasi dan fasilitas pendukung lainnya. Oleh karena itu, setiap aktivitas operasional harus dilaksanakan secara efektif dan efisien agar mampu meningkatkan pendapatan perusahaan.

d. Fungsi Sosial

Selain sebagai tempat menginap, hotel juga sering dimanfaatkan sebagai lokasi penyelenggaraan kegiatan sosial maupun bisnis, seperti seminar, rapat, konferensi, resepsi pernikahan, pameran, serta berbagai kegiatan masyarakat lainnya.

Berdasarkan pendapat ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa hotel memiliki fungsi yang saling berkaitan dalam mendukung kegiatan operasional dan pelayanan kepada tamu. Pelaksanaan fungsi tersebut membutuhkan koordinasi antarbagian agar pelayanan dapat berjalan dengan baik. Salah satu bagian yang memiliki peran penting dalam pelayanan tamu adalah *Front Office Department*, khususnya *Bellboy* yang bertanggung jawab dalam membantu penanganan barang bawaan tamu. Oleh karena itu, komunikasi dan koordinasi antarpetugas menjadi aspek penting untuk menjaga kesinambungan pelayanan, terutama pada saat pergantian shift.

2.1.2 *Front Office*

2.1.2.1 Pengertian *Front Office Department*

Front Office Department merupakan departemen yang berada di bagian depan hotel (*front of the house*) dan menjadi pusat pelayanan yang berhubungan langsung dengan tamu. Departemen ini bertanggung jawab memberikan pelayanan sejak tamu melakukan reservasi, kedatangan (*arrival*), selama menginap (*during stay*), hingga tamu meninggalkan hotel (*departure*). Karena berinteraksi secara langsung dengan tamu, *Front Office* sering disebut sebagai wajah (*the face of the hotel*) yang mencerminkan citra dan kualitas pelayanan hotel.

Menurut Bagyono (2018), *Front Office* adalah departemen yang bertugas menerima tamu, melaksanakan proses registrasi, memberikan informasi mengenai fasilitas hotel, menangani administrasi tamu, serta melakukan koordinasi dengan departemen lain untuk memenuhi kebutuhan tamu selama menginap.

Sejalan dengan pendapat tersebut, Sulastiyono (2016) menjelaskan bahwa *Front Office* merupakan pusat kegiatan operasional hotel yang berkaitan dengan pelayanan tamu. Seluruh informasi mengenai tamu, status kamar, reservasi, hingga kebutuhan khusus tamu dikelola oleh departemen ini sehingga koordinasi dengan bagian lain dapat berjalan secara efektif.

Menurut AHLEI (2020), *Front Office* memiliki tanggung jawab utama dalam membangun hubungan yang baik dengan tamu melalui pelayanan yang cepat, ramah, profesional, dan konsisten. Selain itu, *Front Office* juga berperan sebagai pusat komunikasi antara tamu dengan seluruh departemen hotel.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa *Front Office Department* merupakan departemen yang menjadi pusat pelayanan tamu dan pusat koordinasi operasional hotel. Dalam penelitian ini, *Bellboy* sebagai salah satu bagian dari *Front Office* memiliki tanggung jawab yang berkaitan langsung dengan penanganan barang bawaan tamu sehingga komunikasi antarshift menjadi aspek penting dalam menjaga kualitas pelayanan.

2.1.2.2 Fungsi *Front Office*

Front Office Department memiliki fungsi penting dalam operasional hotel karena menjadi bagian yang berhubungan langsung dengan tamu sekaligus menjadi pusat informasi dan koordinasi pelayanan. Selain melayani kebutuhan tamu, *Front Office* juga bertanggung jawab dalam mengelola administrasi, memberikan informasi, serta melakukan koordinasi dengan berbagai departemen hotel. Pelaksanaan fungsi *Front Office* yang

baik akan mendukung terciptanya pelayanan yang efektif serta memberikan pengaruh terhadap kepuasan tamu dan citra hotel.

Menurut Bagyono (2018), *Front Office* memiliki beberapa fungsi utama sebagai berikut.

a. Menjual kamar (*Selling Room*)

Front Office bertugas menjual kamar melalui pelayanan reservasi, menerima pemesanan kamar, memberikan informasi mengenai tipe kamar, tarif kamar, serta memastikan ketersediaan kamar sesuai dengan kebutuhan tamu.

b. Menyambut dan melayani tamu (*Guest Service*)

Front Office bertanggung jawab menyambut tamu dengan ramah, melaksanakan proses *check-in* dan *check-out*, memberikan pelayanan selama tamu menginap, serta membantu memenuhi berbagai kebutuhan tamu.

c. Pusat informasi (*Information Center*)

Front Office menjadi sumber informasi bagi tamu mengenai fasilitas hotel, jadwal operasional layanan hotel, objek wisata, sarana transportasi, hingga informasi umum mengenai daerah sekitar hotel.

d. Pusat komunikasi (*Communication Center*)

Front Office berfungsi sebagai penghubung komunikasi antara tamu dengan seluruh departemen hotel, seperti *Housekeeping*, *Food and Beverage*, *Engineering*, *Security*, maupun departemen lainnya sehingga seluruh kebutuhan tamu dapat ditangani dengan cepat.

e. Pusat administrasi tamu (*Guest Administration*)

Front Office bertugas mengelola administrasi tamu, mulai dari pencatatan identitas tamu, registrasi, pengelolaan data tamu, hingga penyusunan laporan operasional harian.

f. Menangani keluhan tamu (*Handling Guest Complaint*)

Front Office menerima, mencatat, dan membantu menyelesaikan berbagai keluhan tamu secara cepat dan profesional agar kepuasan tamu tetap terjaga.

g. Meningkatkan pendapatan hotel (*Revenue Generator*)

Front Office berperan dalam meningkatkan pendapatan hotel melalui penjualan kamar, penawaran tipe kamar yang lebih tinggi (*up-selling*), serta promosi berbagai fasilitas hotel kepada tamu.

Menurut Sulastiyono (2016), seluruh fungsi *Front Office* harus dilaksanakan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) agar pelayanan dapat berjalan secara efektif, efisien, dan konsisten.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa *Front Office Department* memiliki fungsi yang luas, tidak hanya sebagai bagian pelayanan tamu, tetapi juga sebagai pusat informasi, administrasi, komunikasi, dan koordinasi antarbagian hotel. Dalam pelaksanaan fungsi tersebut, *Bellboy* sebagai salah satu bagian dari *Front Office* memiliki peran dalam memberikan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penanganan barang bawaan, sehingga koordinasi dan komunikasi antarpetugas menjadi aspek penting dalam mendukung kelancaran pelayanan.

2.1.2.3 Peranan *Front Office* dalam Operasional Hotel

Front Office merupakan departemen yang memiliki peranan strategis dalam menunjang keberhasilan operasional hotel. Sebagai departemen yang pertama kali berinteraksi dengan tamu, *Front Office* bertanggung jawab menciptakan kesan pertama (*first impression*) sekaligus kesan terakhir (*last impression*) yang positif terhadap hotel. Pelayanan yang diberikan *Front Office* akan memengaruhi tingkat kepuasan tamu, loyalitas pelanggan, serta citra hotel di mata masyarakat.

Menurut Bagyono (2018) *Front Office* memiliki peranan sebagai representasi hotel karena seluruh petugas *Front Office* menjadi wajah hotel yang akan dinilai secara langsung oleh tamu. Sikap ramah, sopan, komunikatif, dan profesional dari petugas *Front Office* menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan serta kepuasan tamu.

Selain itu, Sulastiyono (2011) menjelaskan bahwa *Front Office* juga berperan dalam mengoptimalkan tingkat hunian kamar (*occupancy rate*)

melalui pelayanan reservasi dan penjualan kamar. Semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin besar peluang tamu untuk kembali menginap (*repeat guest*) maupun memberikan rekomendasi kepada calon tamu lainnya.

Dalam operasional sehari-hari, *Front Office* juga menjadi pusat pengendalian informasi yang berkaitan dengan status kamar, data tamu, transaksi pembayaran, serta koordinasi pelayanan dengan departemen *Housekeeping, Food and Beverage, Engineering, Security, dan Bell Service*. Kelancaran komunikasi antar departemen akan meningkatkan efektivitas pelayanan sehingga seluruh kebutuhan tamu dapat dipenuhi dengan cepat dan tepat.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa *Front Office* memiliki peranan yang sangat penting dalam operasional hotel, yaitu sebagai pusat pelayanan, pusat informasi, pusat komunikasi, pusat administrasi, serta pusat koordinasi antar departemen. Peranan tersebut menjadikan *Front Office* sebagai salah satu faktor utama dalam menciptakan kepuasan tamu, meningkatkan kualitas pelayanan, serta mempertahankan citra dan daya saing hotel.

2.1.2.4 Jenis-Jenis *Front Office*

Dalam struktur organisasi hotel, *Front Office* terdiri atas beberapa bagian yang memiliki tugas dan tanggung jawab berbeda, namun saling mendukung dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Pembagian tersebut bertujuan agar setiap proses pelayanan dapat dilakukan secara efektif, efisien, dan profesional.

Menurut Bagyono (2018), beberapa bagian yang terdapat dalam *Front Office* antara lain *Reservation, Reception, Concierge, Bell Service, Telephone Operator, Guest Relation Officer (GRO), dan Front Office Cashier*. Masing-masing bagian memiliki fungsi yang berbeda sesuai dengan kebutuhan pelayanan tamu.

Adapun jenis-jenis *Front Office* adalah sebagai berikut.

a. *Reservation Section*

Reservation merupakan bagian yang bertugas menerima, mencatat, memproses, mengubah, maupun membatalkan pemesanan kamar yang dilakukan oleh tamu melalui telepon, surat elektronik (email), situs resmi hotel, agen perjalanan, maupun aplikasi pemesanan daring. Bagian ini juga bertanggung jawab memastikan ketersediaan kamar sesuai dengan permintaan tamu.

b. *Reception (Front Desk)*

Reception atau *Front Desk* merupakan pusat pelayanan utama yang berhubungan langsung dengan tamu. Bagian ini bertanggung jawab melaksanakan proses *check-in*, *check-out*, registrasi tamu, pemberian informasi mengenai hotel, menerima pembayaran, serta menangani berbagai kebutuhan tamu selama menginap.

c. *Bellboy (Bell Service)*

Bellboy merupakan bagian *Front Office* yang bertugas membantu tamu membawa barang bawaan, mengantarkan tamu menuju kamar, memberikan penjelasan mengenai fasilitas hotel, menangani penitipan barang, serta membantu tamu pada saat keberangkatan.

d. *Concierge*

Concierge bertugas membantu tamu memperoleh berbagai informasi di luar pelayanan administrasi hotel, seperti informasi objek wisata, pemesanan transportasi, restoran, tiket perjalanan, maupun layanan lainnya yang dibutuhkan tamu.

e. *Telephone Operator*

Telephone Operator bertanggung jawab menerima, menghubungkan, dan mengelola seluruh komunikasi telepon masuk maupun keluar hotel. Selain itu, bagian ini juga menyampaikan pesan kepada tamu apabila terdapat informasi penting.

f. *Guest Relation Officer (GRO)*

Guest Relation Officer bertugas membangun hubungan yang baik dengan tamu, khususnya tamu VIP maupun tamu langganan. GRO

memastikan tamu memperoleh pelayanan terbaik serta menangani berbagai keluhan maupun kebutuhan khusus tamu.

g. *Front Office* Cashier

Front Office Cashier bertanggung jawab mengelola transaksi keuangan tamu selama menginap, mulai dari pencatatan biaya kamar, pembayaran berbagai fasilitas hotel, hingga proses pelunasan tagihan pada saat *check-out*.

Keberadaan seluruh bagian tersebut menunjukkan bahwa *Front Office* merupakan departemen yang memiliki sistem kerja terintegrasi sehingga mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan profesional kepada tamu.

2.1.3 *Bellboy*

2.1.3.1 Pengertian *Bellboy*

Bellboy merupakan salah satu petugas yang berada di bawah *Front Office Department* dan memiliki tanggung jawab utama dalam memberikan pelayanan kepada tamu, khususnya yang berkaitan dengan penanganan barang bawaan, pengantaran tamu menuju kamar, serta pemberian informasi mengenai fasilitas hotel. Keberadaan *Bellboy* menjadi bagian penting dalam menciptakan pengalaman menginap yang nyaman karena merupakan salah satu karyawan yang pertama kali berinteraksi dengan tamu saat tiba di hotel.

Menurut Sulastiyono (2011), *Bellboy* merupakan petugas yang bertanggung jawab menangani barang bawaan tamu sejak kedatangan hingga keberangkatan. Selain itu, *Bellboy* juga memberikan informasi mengenai fasilitas hotel, membantu tamu memperoleh berbagai pelayanan hotel, serta menjaga keamanan barang bawaan selama berada dalam pengawasannya.

Selanjutnya, Bagyono (2018) menyatakan bahwa *Bellboy* merupakan bagian dari *Bell Service* yang berada di bawah *Front Office Department* dan bertugas memberikan pelayanan kepada tamu melalui penanganan barang bawaan, pengantaran tamu menuju kamar, pelayanan

penitipan barang (*luggage storage*), serta membantu memenuhi kebutuhan tamu selama menginap. Pelayanan yang diberikan *Bellboy* harus dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) hotel agar keamanan barang tamu tetap terjamin.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa *Bellboy* adalah petugas yang berada di bawah *Front Office Department* dan bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada tamu melalui penanganan barang bawaan, pengantaran tamu menuju kamar, pemberian informasi mengenai fasilitas hotel, pelayanan penitipan barang, serta berbagai bentuk bantuan lainnya yang bertujuan menciptakan kenyamanan, keamanan, dan kepuasan tamu selama menginap.

2.1.3.2 Kedudukan *Bellboy* dalam *Front Office*

Dalam struktur organisasi hotel, *Bellboy* merupakan salah satu bagian dari *Front Office Department*, tepatnya berada pada unit *Bell Service* atau *Uniformed Service*. *Bellboy* bekerja di bawah pengawasan *Bell Captain* atau *Front Office Supervisor*, yang bertanggung jawab mengatur pembagian tugas, mengawasi pelaksanaan pekerjaan, serta memastikan pelayanan kepada tamu berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) hotel.

Menurut Bagyono (2018), *Bell Service* merupakan salah satu seksi dalam *Front Office* yang bertugas memberikan pelayanan kepada tamu sejak kedatangan hingga keberangkatan. Oleh karena itu, *Bellboy* menjadi bagian penting dalam mendukung kelancaran pelayanan *Front Office* karena berhubungan langsung dengan tamu pada saat proses *arrival*, *during stay*, maupun *departure*.

Sementara itu, Sulastiyono (2011) menjelaskan bahwa *Bellboy* memiliki hubungan kerja yang erat dengan berbagai bagian di *Front Office*, seperti *Reception*, *Reservation*, *Concierge*, *Telephone Operator*, dan *Guest Relation Officer (GRO)*. Selain itu, *Bellboy* juga harus menjalin koordinasi dengan departemen lain, seperti *Housekeeping*, *Engineering*, *Food and*

Beverage, dan *Security*, agar seluruh kebutuhan tamu dapat dipenuhi secara cepat dan tepat.

Sebagai bagian dari *Front Office*, *Bellboy* memiliki tanggung jawab untuk menjaga keamanan barang bawaan tamu, memberikan pelayanan yang ramah dan profesional, serta memastikan proses kedatangan dan keberangkatan tamu berlangsung dengan lancar. Dalam pelaksanaan tugasnya, *Bellboy* juga berperan sebagai sumber informasi bagi tamu mengenai fasilitas hotel, lokasi ruang pertemuan, restoran, pusat kebugaran, maupun berbagai fasilitas lainnya yang tersedia di hotel.

Selain melaksanakan tugas operasional, *Bellboy* juga memiliki tanggung jawab untuk menjaga citra hotel melalui penampilan yang rapi, sikap yang sopan, kemampuan komunikasi yang baik, serta pelayanan yang cepat dan responsif. Oleh karena itu, *Bellboy* sering disebut sebagai salah satu representatif hotel karena kualitas pelayanan yang diberikan akan memengaruhi kesan pertama (*first impression*) dan kesan terakhir (*last impression*) tamu terhadap hotel.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kedudukan *Bellboy* dalam *Front Office* sangat strategis karena menjadi bagian dari *Bell Service* yang bertanggung jawab memberikan pelayanan langsung kepada tamu, mendukung kelancaran operasional *Front Office*, serta berkoordinasi dengan berbagai departemen untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas dan meningkatkan kepuasan tamu.

2.1.3.3 Fungsi *Bellboy*

Bellboy merupakan salah satu bagian dari *Front Office Department* yang memiliki fungsi penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu sejak kedatangan hingga keberangkatan. Menurut Bagyono (2018) dan Sulastiyono (2011), *Bellboy* tidak hanya bertugas menangani barang bawaan tamu, tetapi juga berperan dalam memberikan pelayanan prima, menjaga keamanan barang milik tamu, serta membantu kelancaran operasional hotel. Adapun fungsi *Bellboy* adalah sebagai berikut.

a. Menyambut Kedatangan Tamu (*Greeting the Guest*)

Bellboy bertugas menyambut tamu dengan ramah, sopan, dan profesional ketika tamu tiba di hotel. Pelayanan yang diberikan pada saat kedatangan akan menciptakan kesan pertama (*first impression*) yang baik sehingga dapat meningkatkan citra hotel di mata tamu.

b. Membantu Membawa Barang Bawaan Tamu

Bellboy membantu membawa barang bawaan tamu dari kendaraan menuju lobi, dari lobi menuju kamar, maupun sebaliknya ketika tamu melakukan *check-out*. Dalam menjalankan tugas ini, *Bellboy* harus memastikan seluruh barang dalam kondisi aman, lengkap, dan tidak mengalami kerusakan.

c. Mengantarkan Tamu Menuju Kamar (*Escort Guest*)

Setelah tamu menyelesaikan proses *check-in*, *Bellboy* mengantarkan tamu menuju kamar yang telah ditentukan oleh petugas resepsionis. Selama perjalanan menuju kamar, *Bellboy* tetap memberikan pelayanan yang ramah dan profesional agar tamu merasa nyaman.

d. Menjelaskan Fasilitas Hotel dan Fasilitas Kamar

Bellboy memberikan penjelasan mengenai fasilitas hotel maupun fasilitas yang terdapat di dalam kamar, seperti penggunaan kartu akses kamar, pendingin ruangan (AC), televisi, telepon, jaringan internet (*Wi-Fi*), *safe deposit box*, minibar, serta layanan *room service*. Penjelasan tersebut bertujuan agar tamu dapat memanfaatkan seluruh fasilitas dengan baik.

e. Menangani Penitipan Barang (*Luggage Storage*)

Bellboy bertanggung jawab menerima, mencatat, memberi tanda pengenal (*luggage tag*), menyimpan, dan menyerahkan kembali barang bawaan tamu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Fungsi ini memerlukan ketelitian dan tanggung jawab yang tinggi agar tidak terjadi kehilangan maupun kesalahan penyerahan barang.

f. Membantu Proses Keberangkatan Tamu (*Departure Service*)

Pada saat tamu melakukan *check-out*, *Bellboy* mengambil barang bawaan dari kamar menuju lobi, menghitung kembali jumlah barang bersama tamu, serta membantu memasukkan barang ke kendaraan. Sebelum tamu meninggalkan hotel, *Bellboy* memastikan tidak ada barang yang tertinggal.

g. Memberikan Informasi kepada Tamu

Bellboy berfungsi sebagai sumber informasi bagi tamu mengenai berbagai fasilitas hotel maupun informasi umum, seperti lokasi restoran, ruang pertemuan, pusat kebugaran, tempat wisata, layanan transportasi, serta informasi lain yang dibutuhkan tamu selama menginap.

h. Membantu Memenuhi Permintaan Tamu (*Guest Request*)

Bellboy membantu memenuhi berbagai permintaan tamu, seperti mengantarkan tambahan perlengkapan kamar, dokumen, paket, maupun kebutuhan lain sesuai dengan kebijakan hotel. Pelayanan tersebut dilakukan dengan cepat dan tepat untuk meningkatkan kepuasan tamu.

i. Menjaga Keamanan Barang Milik Tamu

Bellboy bertanggung jawab menjaga keamanan barang bawaan tamu selama proses penanganan berlangsung. Oleh karena itu, *Bellboy* harus bekerja secara teliti, jujur, dan bertanggung jawab agar tidak terjadi kehilangan, kerusakan, maupun kesalahan penyerahan barang kepada tamu lain.

j. Berkoordinasi dengan Departemen Lain

Dalam menjalankan tugasnya, *Bellboy* harus menjalin komunikasi dan koordinasi yang baik dengan berbagai departemen, seperti Reception, *Housekeeping*, *Security*, *Engineering*, serta *Food and Beverage Service*. Koordinasi yang baik akan memperlancar pelayanan kepada tamu dan meminimalkan terjadinya kesalahan operasional.

k. Menjaga Kebersihan dan Kerapian Area Kerja

Bellboy bertanggung jawab menjaga kebersihan dan kerapian area *Bell Desk*, lobi hotel, pintu masuk, serta memastikan *luggage trolley* dan peralatan kerja lainnya selalu dalam kondisi bersih dan siap digunakan. Area

kerja yang bersih dan rapi akan memberikan kenyamanan bagi tamu serta mencerminkan profesionalisme hotel.

1. Menciptakan Kepuasan Tamu dan Meningkatkan Citra Hotel

Seluruh pelayanan yang diberikan *Bellboy* bertujuan menciptakan kepuasan tamu melalui pelayanan yang cepat, ramah, sopan, dan profesional. Pelayanan yang berkualitas akan membentuk kesan pertama (*first impression*) dan kesan terakhir (*last impression*) yang baik sehingga meningkatkan citra hotel serta mendorong tamu untuk kembali menginap (*repeat guest*).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa *Bellboy* memiliki peranan yang sangat penting dalam operasional hotel karena tidak hanya bertanggung jawab terhadap penanganan barang bawaan tamu, tetapi juga berperan dalam memberikan informasi, memenuhi kebutuhan tamu, menjaga keamanan barang, serta mendukung terciptanya pelayanan prima yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) hotel.

2.1.3.4 Proses Kerja *Bellboy*

Proses kerja *Bellboy* merupakan rangkaian kegiatan pelayanan yang dilakukan kepada tamu sejak kedatangan (*arrival*), selama menginap (*during stay*), hingga keberangkatan (*departure*). Seluruh proses kerja tersebut dilaksanakan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh hotel agar pelayanan dapat berlangsung secara efektif, efisien, aman, dan profesional. Menurut Bagyono (2018), *Bellboy* harus memahami setiap tahapan pelayanan karena setiap aktivitas saling berkaitan dan berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Adapun proses kerja *Bellboy* adalah sebagai berikut.

a. Persiapan Kerja

Sebelum memulai tugas, *Bellboy* wajib melakukan persiapan kerja sebagai bentuk kesiapan dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Persiapan tersebut meliputi penggunaan seragam sesuai standar hotel, menjaga kebersihan dan kerapian diri (*grooming*), memakai tanda pengenal

(*name tag*), serta memastikan seluruh perlengkapan kerja berada dalam kondisi baik dan siap digunakan. Selain itu, *Bellboy* mengikuti kegiatan *briefing* yang dipimpin oleh atasan untuk menerima informasi mengenai tingkat hunian kamar, tamu VIP, tamu grup, jadwal kedatangan dan keberangkatan tamu, serta pembagian tugas selama operasional berlangsung.

Bellboy juga melakukan pemeriksaan terhadap *luggage trolley*, area *Bell Desk*, dan area lobi agar tetap bersih, rapi, dan siap digunakan. Persiapan kerja yang baik akan membantu *Bellboy* memberikan pelayanan secara maksimal dan meminimalkan terjadinya kesalahan dalam pelaksanaan tugas.

b. *Arrival Guest*

Arrival guest merupakan proses pelayanan kepada tamu sejak pertama kali tiba di hotel. Pada tahap ini, *Bellboy* menyambut tamu dengan senyum, salam, dan sikap yang sopan serta profesional. Selanjutnya, *Bellboy* membantu membuka pintu kendaraan maupun pintu utama hotel dan menawarkan bantuan untuk membawa barang bawaan tamu menuju area resepsionis.

Selama tamu melakukan proses *check-in*, *Bellboy* tetap menjaga barang bawaan tamu agar tetap aman. Sikap ramah, komunikasi yang baik, dan pelayanan yang cepat pada tahap kedatangan sangat penting karena akan membentuk kesan pertama (*first impression*) tamu terhadap hotel.

c. *Handling Luggage*

Handling luggage merupakan proses penanganan barang bawaan tamu secara aman dan sistematis. Dalam tahap ini, *Bellboy* mengangkat barang bawaan tamu dengan hati-hati menggunakan *luggage trolley* apabila diperlukan. Sebelum barang dipindahkan, *Bellboy* menghitung jumlah barang bersama tamu untuk memastikan tidak ada barang yang tertinggal.

Selama proses pengangkutan, *Bellboy* bertanggung jawab menjaga keamanan barang dari kerusakan, kehilangan, maupun tertukar dengan barang milik tamu lain. Oleh karena itu, ketelitian dan tanggung jawab menjadi hal yang sangat penting dalam pelaksanaan *handling luggage*.

d. *Escort Guest*

Setelah tamu menyelesaikan proses *check-in*, *Bellboy* menerima informasi nomor kamar dari petugas resepsionis, kemudian mengantarkan tamu menuju kamar yang telah disiapkan. Selama perjalanan menuju kamar, *Bellboy* berjalan di depan atau di samping tamu dengan tetap menjaga sopan santun dan membawa barang bawaan tamu dengan hati-hati.

Selain mengantarkan tamu ke kamar, *Bellboy* juga memperkenalkan berbagai fasilitas yang tersedia di hotel, seperti restoran, ruang pertemuan, kolam renang, pusat kebugaran, maupun fasilitas umum lainnya. Pelayanan yang baik pada tahap ini bertujuan memberikan rasa nyaman kepada tamu sejak awal masa menginap.

e. *Menjelaskan Fasilitas Kamar*

Setelah tiba di kamar, *Bellboy* membantu membuka pintu kamar dan meletakkan barang bawaan tamu pada tempat yang diinginkan. Selanjutnya, *Bellboy* menjelaskan cara penggunaan berbagai fasilitas kamar, seperti kartu akses kamar (*key card*), pendingin ruangan (*air conditioner*), televisi, telepon, jaringan internet (*Wi-Fi*), *safe deposit box*, minibar, lampu, kamar mandi, serta layanan *room service*.

Pemberian informasi tersebut bertujuan agar tamu memahami penggunaan fasilitas yang tersedia sehingga dapat menikmati pelayanan hotel secara optimal. Sebelum meninggalkan kamar, *Bellboy* juga menanyakan apakah tamu masih memerlukan bantuan atau pelayanan tambahan.

f. *Luggage storage*

Luggage storage merupakan pelayanan penitipan barang yang diberikan kepada tamu apabila tamu belum dapat menempati kamar, telah melakukan *check-out*, atau memiliki keperluan lain sehingga ingin menitipkan barang sementara di hotel. Dalam proses ini, *Bellboy* memeriksa kondisi barang secara visual, mencatat identitas tamu dan jumlah barang, memberikan *luggage tag*, serta menyimpan barang pada ruang penyimpanan (*luggage room*) yang aman.

Ketika tamu akan mengambil kembali barang bawaannya, *Bellboy* harus melakukan proses verifikasi dengan memeriksa *luggage tag* atau bukti penitipan sebelum menyerahkan barang kepada tamu. Proses ini bertujuan untuk mencegah terjadinya kehilangan maupun kesalahan penyerahan barang kepada tamu lain. Oleh karena itu, ketelitian, komunikasi antarshift, dan kepatuhan terhadap SOP menjadi faktor penting dalam pelaksanaan *luggage storage*.

g. *Departur Guest*

Departure guest merupakan proses pelayanan kepada tamu yang akan meninggalkan hotel. Setelah menerima informasi dari bagian Reception, *Bellboy* menuju kamar tamu untuk mengambil barang bawaan, kemudian menghitung kembali jumlah barang bersama tamu sebelum dibawa menuju lobi.

Selanjutnya, *Bellboy* membantu membawa barang ke kendaraan tamu dan memastikan seluruh barang telah dimuat dengan lengkap. Sebelum tamu meninggalkan hotel, *Bellboy* juga memastikan tidak ada barang yang tertinggal di kamar maupun di area hotel. Pelayanan yang baik pada tahap keberangkatan akan memberikan kesan terakhir (*last impression*) yang positif kepada tamu.

h. Penutup Pelayanan

Tahap terakhir dalam proses kerja *Bellboy* adalah mengakhiri pelayanan dengan sopan dan profesional. Setelah seluruh kebutuhan tamu terpenuhi, *Bellboy* mengucapkan terima kasih atas kunjungan tamu, memberikan salam perpisahan, serta mendoakan perjalanan tamu berjalan dengan aman. Selain itu, *Bellboy* kembali mempersiapkan area kerja, merapikan *luggage trolley*, serta menyampaikan informasi mengenai pekerjaan yang belum selesai kepada petugas pada shift berikutnya melalui proses *shift handover*. Kegiatan ini penting untuk menjaga kesinambungan pelayanan serta mencegah terjadinya kesalahan komunikasi yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan hotel, terutama dalam penanganan barang bawaan tamu.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa proses kerja *Bellboy* merupakan rangkaian pelayanan yang terintegrasi mulai dari persiapan kerja, penyambutan tamu, penanganan barang bawaan, pengantaran tamu ke kamar, pelayanan penitipan barang, pelayanan keberangkatan, hingga penutupan pelayanan. Setiap tahapan harus dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), didukung oleh komunikasi yang baik antarpetugas, serta dilakukan secara teliti dan profesional agar tercipta pelayanan yang berkualitas serta meminimalkan risiko terjadinya kesalahan dalam penanganan barang milik tamu.

2.1.4 Penanganan Barang Bawaan Tamu (*Guest Luggage handling*)

2.1.4.1 Pengertian Penanganan Barang Bawaan Tamu (*Guest Luggage handling*)

Penanganan barang bawaan tamu (*guest luggage handling*) merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh *Bellboy* kepada tamu sejak tamu tiba di hotel hingga meninggalkan hotel. Pelayanan ini mencakup kegiatan menerima, membawa, menyimpan sementara, mengantarkan, serta menyerahkan kembali barang bawaan tamu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di hotel.

Penanganan barang bawaan yang dilakukan secara tepat dan profesional tidak hanya bertujuan menjaga keamanan barang milik tamu, tetapi juga mencerminkan kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan.

Menurut Bagyono (2018), *guest luggage handling* adalah seluruh rangkaian kegiatan yang dilakukan *Bellboy* dalam menangani barang bawaan tamu mulai dari proses kedatangan (*arrival*), selama tamu menginap (*during stay*), hingga keberangkatan (*departure*). Seluruh proses tersebut harus dilakukan secara hati-hati, sistematis, dan sesuai dengan prosedur operasional hotel untuk menghindari terjadinya kehilangan maupun kerusakan barang.

Sulastiyono (2016) menjelaskan bahwa pelayanan penanganan barang bawaan merupakan salah satu pelayanan utama *Bellboy* yang memiliki tujuan memberikan kemudahan kepada tamu selama menginap. Selain membantu membawa barang, *Bellboy* juga bertanggung jawab menjaga keamanan barang tersebut selama masih berada dalam pengawasannya.

Menurut American Hotel and Lodging Educational Institute (AHLEI, 2020), pelayanan penanganan barang bawaan merupakan bagian dari pelayanan *Front Office* yang memerlukan ketelitian, kemampuan komunikasi, serta koordinasi yang baik dengan departemen lain agar pelayanan kepada tamu dapat berlangsung secara efektif dan efisien.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa *guest luggage handling* merupakan proses pelayanan yang dilakukan *Bellboy* dalam menangani barang bawaan tamu mulai dari penerimaan, pengangkutan, penyimpanan sementara, hingga penyerahan kembali kepada tamu dengan tetap mengutamakan keamanan barang, ketepatan prosedur, dan kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini, proses tersebut menjadi fokus utama karena keberhasilannya sangat dipengaruhi oleh komunikasi antarshift *Bellboy*.

2.1.4.2 Jenis Barang Bawaan Tamu

Barang bawaan tamu merupakan seluruh barang milik tamu yang dibawa selama melakukan perjalanan maupun selama menginap di hotel. Setiap jenis barang memiliki karakteristik yang berbeda sehingga memerlukan perlakuan yang berbeda pula dalam proses penanganannya. *Bellboy* harus memahami jenis-jenis barang bawaan agar dapat memberikan pelayanan yang aman serta meminimalkan risiko kerusakan.

Menurut Bagyono (2018), secara umum barang bawaan tamu dapat dikelompokkan menjadi beberapa jenis sebagai berikut.

- a. Suitcase (koper), yaitu barang bawaan utama yang digunakan tamu untuk menyimpan pakaian maupun perlengkapan pribadi.
- b. Travel bag atau duffel bag, yaitu tas perjalanan berbahan lunak yang umumnya digunakan untuk perjalanan singkat.
- c. Backpack, yaitu tas ransel yang biasanya digunakan oleh wisatawan maupun tamu yang melakukan perjalanan bisnis.
- d. Briefcase, yaitu tas kerja yang berisi dokumen penting, komputer jinjing, maupun perlengkapan bisnis lainnya.
- e. Special luggage, yaitu barang bawaan yang memerlukan penanganan khusus, seperti alat musik, perlengkapan olahraga, karya seni, maupun barang yang mudah pecah (*fragile items*).

Selain memahami jenis barang, *Bellboy* juga harus memperhatikan ukuran, berat, kondisi fisik, serta tanda khusus yang terdapat pada barang bawaan tamu agar proses penanganan dapat dilakukan sesuai dengan standar keselamatan kerja dan prosedur pelayanan hotel.

2.1.4.3 Prosedur Penanganan Barang Bawaan

Pelaksanaan *guest luggage handling* harus mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) agar pelayanan dapat berlangsung secara aman, cepat, dan profesional.

Menurut AHLEI (2020) dan Bagyono (2018), prosedur penanganan barang bawaan tamu secara umum meliputi beberapa tahapan berikut.

- a. Menyambut tamu dengan sikap ramah serta menawarkan bantuan membawa barang bawaan.
- b. Menghitung jumlah barang bersama tamu sebelum barang dipindahkan untuk memastikan tidak ada barang yang tertinggal.
- c. Mengangkut barang menggunakan *luggage trolley* apabila diperlukan dengan memperhatikan keamanan barang.
- d. Menjaga barang tetap berada dalam pengawasan *Bellboy* selama proses pelayanan berlangsung.
- e. Mengantarkan barang menuju kamar tamu atau ruang penyimpanan sesuai kebutuhan.
- f. Menempatkan barang pada lokasi yang diinginkan tamu setelah memasuki kamar.
- g. Untuk barang bawaan, *Bellboy* melakukan pencatatan identitas tamu, jumlah barang, pemberian *luggage tag*, serta penyimpanan barang pada *luggage room*.
- h. Ketika terjadi pergantian shift, seluruh informasi mengenai barang yang masih berada dalam tanggung jawab *Bellboy* harus disampaikan kepada petugas berikutnya melalui proses *shift handover*.

Tahapan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi antarshift menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari prosedur penanganan barang bawaan, khususnya apabila terdapat barang bawaan maupun pekerjaan yang belum selesai pada saat pergantian jam kerja.

2.1.4.4 Risiko Penanganan Barang

Pelaksanaan penanganan barang bawaan memiliki berbagai risiko apabila tidak dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Risiko tersebut dapat menimbulkan kerugian bagi tamu maupun hotel sehingga setiap *Bellboy* dituntut bekerja secara teliti dan bertanggung jawab.

Menurut Sulastiyono (2016), beberapa risiko yang dapat terjadi dalam penanganan barang bawaan antara lain kehilangan barang, kerusakan barang akibat kesalahan penanganan, tertukarnya barang antar tamu, keterlambatan pengiriman barang ke kamar, serta kesalahan dalam penyerahan barang bawaan.

Bagyono (2018) menambahkan bahwa salah satu penyebab utama terjadinya kesalahan tersebut adalah kurangnya koordinasi antarkaryawan, terutama pada saat pergantian shift. Informasi yang tidak disampaikan secara lengkap mengenai jumlah barang, lokasi penyimpanan, maupun identitas pemilik barang dapat menyebabkan kesalahan pelayanan dan menimbulkan keluhan dari tamu.

Oleh karena itu, penerapan SOP serta komunikasi antarshift yang efektif merupakan faktor penting dalam mengurangi risiko operasional, menjaga keamanan barang tamu, dan mempertahankan kualitas pelayanan hotel.

2.1.5 Standar Operasional Prosedur (SOP)

2.1.5.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (*Standard Operating Procedure* atau SOP) merupakan pedoman tertulis yang digunakan oleh organisasi untuk mengatur tata cara pelaksanaan suatu pekerjaan agar dilakukan secara konsisten, efektif, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam industri perhotelan, SOP menjadi acuan bagi seluruh karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu sehingga kualitas pelayanan dapat terjaga.

Menurut Tambunan (2013), SOP merupakan serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, termasuk bagaimana suatu pekerjaan harus dilakukan, oleh siapa pekerjaan tersebut dilaksanakan, kapan pekerjaan dilakukan, serta standar yang harus dipenuhi.

Sailendra (2015) menyatakan bahwa SOP merupakan pedoman kerja yang disusun secara sistematis untuk memastikan setiap aktivitas operasional dapat dilaksanakan secara konsisten sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Dalam operasional hotel, SOP berfungsi sebagai pedoman bagi seluruh departemen, termasuk *Front Office* dan *Bell Service*, dalam melaksanakan pelayanan kepada tamu. Kepatuhan terhadap SOP menjadi salah satu indikator profesionalisme karyawan karena mampu mengurangi kesalahan kerja dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa SOP merupakan pedoman kerja yang mengatur tata cara pelaksanaan suatu pekerjaan secara sistematis sehingga setiap kegiatan operasional dapat berlangsung secara efektif, efisien, konsisten, dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh hotel.

2.1.5.2 Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Tambunan (2013), tujuan penyusunan dan penerapan SOP adalah sebagai berikut.

- a. Memberikan pedoman kerja yang jelas bagi setiap karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.
- b. Menciptakan keseragaman dalam pelaksanaan pekerjaan sehingga pelayanan yang diberikan memiliki standar yang sama.
- c. Meminimalkan kesalahan, kelalaian, maupun penyimpangan dalam pelaksanaan pekerjaan.
- d. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional perusahaan.
- e. Mempermudah proses pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan pekerjaan.
- f. Menjamin kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau tamu.
- g. Melindungi perusahaan maupun karyawan dari risiko yang dapat timbul akibat kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan.

Dalam operasional hotel, tujuan SOP tidak hanya untuk meningkatkan produktivitas kerja, tetapi juga untuk menjamin keamanan tamu beserta barang bawaannya sehingga pelayanan dapat berlangsung secara profesional.

2.1.5.3 Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)

Penerapan SOP memberikan berbagai manfaat bagi hotel maupun karyawan. Menurut Sailendra (2015), manfaat SOP antara lain sebagai berikut :

- a. Menjadi pedoman kerja yang jelas bagi seluruh karyawan.
- b. Mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam bekerja.
- c. Meningkatkan kualitas dan konsistensi pelayanan kepada tamu.
- d. Mempermudah koordinasi antarbagian maupun antarshift.
- e. Meningkatkan disiplin kerja karyawan.
- f. Mempermudah pelaksanaan pelatihan bagi karyawan baru.
- g. Menjadi dasar dalam melakukan evaluasi kinerja karyawan.
- h. Membantu menjaga keamanan aset hotel maupun barang milik tamu.
- i. Meningkatkan kepercayaan tamu terhadap kualitas pelayanan hotel.

Dengan demikian, SOP memiliki manfaat yang sangat penting dalam mendukung kelancaran operasional hotel serta meningkatkan kepuasan tamu.

2.1.5.4 SOP dalam Penitipan Barang

Penitipan barang (*luggage storage*) merupakan salah satu pelayanan yang diberikan *Bellboy* kepada tamu. Pelayanan ini umumnya dilakukan ketika tamu datang lebih awal sebelum waktu *check-in*, telah melakukan *check-out* tetapi masih memiliki kegiatan di luar hotel, atau memiliki keperluan lain sehingga belum dapat membawa barang bawaannya.

Menurut Bagyono (2018), proses penitipan barang harus dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan agar keamanan barang tetap terjamin. Secara umum, SOP penitipan barang oleh *Bellboy* meliputi beberapa tahapan sebagai berikut.

- a. Menyambut tamu dengan ramah dan menawarkan bantuan penitipan barang.
- b. Memeriksa jumlah serta kondisi barang yang akan dititipkan bersama tamu.
- c. Mencatat identitas tamu, jumlah barang, tanggal, waktu penitipan, serta nomor kamar apabila tamu sedang menginap.
- d. Memberikan luggage tag atau tanda penitipan kepada tamu sebagai bukti kepemilikan barang.
- e. Menempelkan nomor identitas yang sama pada barang bawaan.
- f. Menyimpan barang pada ruang penyimpanan (*luggage room*) yang aman dan hanya dapat diakses oleh petugas yang berwenang.
- g. Mencatat seluruh proses penitipan pada buku atau sistem penyimpanan barang hotel.
- h. Menyampaikan informasi mengenai barang bawaan kepada petugas pada shift berikutnya apabila terjadi pergantian jam kerja.

Pelaksanaan SOP tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa barang tamu tetap aman selama berada di hotel serta memudahkan proses identifikasi ketika barang akan diambil kembali oleh tamu.

2.1.5.5 SOP Penyerahan Kembali Barang Bawaan

Penyerahan kembali barang bawaan merupakan tahap akhir dalam pelayanan *luggage storage*. Pada tahap ini, *Bellboy* harus memastikan bahwa barang hanya diserahkan kepada tamu yang berhak. Oleh karena itu, proses verifikasi menjadi bagian yang sangat penting dalam pelaksanaan SOP.

Secara umum, prosedur penyerahan kembali barang bawaan adalah sebagai berikut.

- a. Menyambut tamu dengan ramah dan menanyakan bukti penitipan barang (*luggage tag*).
- b. Memeriksa kesesuaian nomor pada *luggage tag* dengan nomor yang terpasang pada barang serta data yang tercatat pada buku atau sistem penitipan barang.
- c. Mengambil barang dari ruang penyimpanan sesuai nomor identitas.
- d. Memastikan jumlah dan kondisi barang sesuai dengan data penitipan.
- e. Meminta tamu memeriksa kembali barang yang diterima.
- f. Meminta tanda tangan tamu sebagai bukti bahwa barang telah diterima.
- g. Menghapus atau memperbarui data penitipan sebagai tanda bahwa proses telah selesai.

Selain mengikuti tahapan tersebut, *Bellboy* juga harus melakukan double checking sebelum menyerahkan barang kepada tamu. Apabila terjadi pergantian shift, petugas yang bertugas wajib melakukan komunikasi (*shift handover*) mengenai seluruh barang bawaan yang masih berada di ruang penyimpanan. Proses ini penting untuk menghindari kesalahan identifikasi maupun penyerahan barang kepada tamu yang tidak berhak.

Dalam konteks studi kasus ini, penerapan SOP secara konsisten menjadi faktor utama dalam mencegah terjadinya kesalahan penyerahan barang bawaan tamu. Kelalaian dalam melakukan pencatatan, verifikasi, maupun komunikasi antarshift dapat menyebabkan kehilangan barang, keluhan tamu, serta menurunkan citra hotel.

2.1.6 Komunikasi Antarshift (*Shift handover*)

2.1.6.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi, gagasan, perasaan, atau pesan dari satu pihak kepada pihak lain dengan tujuan mencapai kesamaan pemahaman. Dalam organisasi jasa seperti hotel, komunikasi menjadi sarana utama untuk mengoordinasikan pekerjaan,

menyampaikan instruksi, serta memastikan bahwa pelayanan kepada tamu berlangsung secara efektif dan konsisten.

Mulyana (2022) menyatakan bahwa komunikasi adalah proses pertukaran pesan antara komunikator dan komunikan melalui media tertentu sehingga tercapai kesamaan makna. Sementara itu, Effendy (2019) menjelaskan bahwa komunikasi merupakan proses penyampaian informasi yang bertujuan memengaruhi sikap, pendapat, atau perilaku pihak lain agar tercipta hubungan kerja yang efektif.

Dalam konteks operasional hotel, komunikasi tidak hanya berlangsung secara lisan, tetapi juga melalui media tertulis seperti *log book*, formulir operasional, sistem informasi hotel, dan grup komunikasi internal. Keakuratan dan kelengkapan informasi yang disampaikan sangat menentukan kelancaran pelayanan kepada tamu.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan proses pertukaran informasi yang bertujuan menciptakan kesamaan pemahaman sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan secara terkoordinasi dan efektif.

2.1.6.2 Pengertian Komunikasi Antar Shift (*Shift handover*)

Komunikasi antarshift atau *shift handover* adalah proses serah terima informasi, tanggung jawab, dan pekerjaan dari petugas yang mengakhiri jam kerja kepada petugas yang akan melanjutkan pekerjaan pada shift berikutnya. Pada industri perhotelan yang beroperasi selama 24 jam, proses ini menjadi bagian penting untuk menjaga kesinambungan pelayanan.

Bagyono (2018) menjelaskan bahwa setiap pergantian shift di *Front Office* harus disertai dengan penyampaian informasi mengenai kondisi operasional hotel, pekerjaan yang belum selesai, permintaan khusus tamu, keluhan tamu, serta informasi lain yang berkaitan dengan pelayanan. Robbins dan Judge (2023) menegaskan bahwa komunikasi serah terima yang efektif merupakan mekanisme koordinasi yang penting untuk

mengurangi kesalahan kerja dan memastikan kontinuitas operasional organisasi.

Dalam bagian *Bellboy*, komunikasi antarshift meliputi penyampaian informasi mengenai barang bawaan tamu, jumlah dan kondisi barang, lokasi penyimpanan, barang yang akan diambil atau diantarkan, serta kejadian khusus yang terjadi selama shift berlangsung. Informasi tersebut harus disampaikan secara jelas, lengkap, dan akurat agar petugas pada shift berikutnya dapat melanjutkan pekerjaan tanpa menimbulkan kesalahan pelayanan.

2.1.6.3 Tujuan Komunikasi Antarshift

Pelaksanaan komunikasi antarshift memiliki beberapa tujuan penting dalam operasional hotel. Menurut Bagyono (2018) dan Robbins dan Judge (2023), tujuan komunikasi antarshift meliputi:

- a. Menjamin kesinambungan pelayanan kepada tamu tanpa terputus akibat pergantian shift.
- b. Menyampaikan informasi mengenai pekerjaan yang belum selesai kepada petugas berikutnya.
- c. Mengurangi risiko kesalahan pelayanan akibat kurangnya informasi.
- d. Memastikan seluruh barang bawaan tamu tetap terdata dan berada dalam pengawasan petugas.
- e. Memperkuat koordinasi dan kerja sama antarpegawai.
- f. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional hotel.
- g. Menjaga kualitas pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).
- h. Meminimalkan potensi kehilangan maupun kesalahan penyerahan barang milik tamu.

Dengan demikian, komunikasi antarshift bukan sekadar pergantian petugas, melainkan proses pengalihan tanggung jawab operasional yang harus dilakukan secara sistematis dan terdokumentasi.

2.1.6.4 Unsur-unsur Komunikasi

Menurut Mulyana (2022), proses komunikasi terdiri atas beberapa unsur utama, yaitu:

- a. Komunikator, yaitu pihak yang menyampaikan pesan.
- b. Pesan, yaitu informasi atau gagasan yang disampaikan.
- c. Media, yaitu sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan, baik secara lisan, tertulis, maupun melalui media elektronik.
- d. Komunikan, yaitu pihak yang menerima pesan.
- e. Umpan balik (*feedback*), yaitu tanggapan dari penerima pesan yang menunjukkan apakah pesan telah dipahami dengan benar.
- f. Gangguan (*noise*), yaitu hambatan yang dapat mengganggu proses penyampaian atau penerimaan pesan.

Dalam komunikasi antarshift *Bellboy*, petugas yang mengakhiri shift bertindak sebagai komunikator, sedangkan petugas yang memulai shift berikutnya bertindak sebagai komunikan. Pesan yang disampaikan berupa informasi operasional, khususnya mengenai barang bawaan dan barang bawaan tamu. Umpan balik diperlukan untuk memastikan bahwa seluruh informasi telah dipahami dengan benar sebelum tanggung jawab diserahkan.

2.1.6.5 Hambatan Komunikasi Antarshift

Komunikasi antarshift dapat mengalami berbagai hambatan yang berpotensi menimbulkan kesalahan operasional. Effendy (2019) mengelompokkan hambatan komunikasi ke dalam beberapa jenis, antara lain hambatan teknis, hambatan semantik, hambatan psikologis, dan hambatan organisasi.

Dalam operasional *Bellboy*, hambatan yang paling sering terjadi meliputi:

- a. Informasi tidak disampaikan secara lengkap.
- b. Pencatatan pada *log book* atau formulir penitipan barang tidak dilakukan dengan benar.
- c. Perbedaan pemahaman terhadap instruksi atau prosedur.

- d. Keterbatasan waktu pada saat pergantian shift.
- e. Gangguan operasional seperti kondisi lobi yang sibuk atau banyaknya permintaan tamu.
- f. Tidak adanya konfirmasi ulang (*feedback*) dari petugas penerima shift.

Hambatan-hambatan tersebut dapat menyebabkan informasi penting mengenai barang bawaan tamu tidak tersampaikan dengan baik sehingga meningkatkan risiko kesalahan identifikasi maupun penyerahan barang.

2.1.6.6 Komunikasi Antarshift pada *Bellboy*

Komunikasi antarshift pada *Bellboy* merupakan bagian dari implementasi SOP *Bell Service*. Setiap pergantian shift harus disertai dengan serah terima informasi mengenai seluruh barang yang masih berada dalam tanggung jawab *Bellboy*.

Informasi yang wajib disampaikan meliputi:

- a. Nama dan nomor kamar tamu.
- b. Jumlah dan jenis barang.
- c. Nomor *luggage tag*.
- d. Lokasi penyimpanan barang.
- e. Kondisi barang.
- f. Waktu penitipan atau pengambilan barang.
- g. Tindakan yang masih harus dilakukan oleh petugas berikutnya.

Selain komunikasi lisan, informasi tersebut harus dicatat pada *log book* atau sistem pencatatan hotel sebagai bentuk dokumentasi operasional. Pelaksanaan komunikasi antarshift yang efektif akan membantu menjaga keamanan barang tamu, mengurangi risiko kesalahan penyerahan barang, serta mempertahankan kualitas pelayanan *Bellboy*.

Dalam penelitian ini, komunikasi antarshift *Bellboy* menjadi fokus utama karena kegagalan dalam menyampaikan informasi mengenai barang bawaan terbukti dapat menyebabkan kesalahan identifikasi dan penyerahan barang kepada tamu yang tidak berhak.

2.1.7 Studi Kasus

2.1.7.1 Pengertian Studi Kasus

Studi kasus merupakan salah satu pendekatan penelitian kualitatif yang digunakan untuk memahami suatu fenomena secara mendalam dalam konteks kehidupan nyata. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai proses, faktor penyebab, serta dampak dari suatu peristiwa atau kasus tertentu.

Yin (2018) mendefinisikan studi kasus sebagai suatu strategi penelitian yang menyelidiki fenomena kontemporer secara mendalam dalam konteks kehidupan nyata, terutama ketika batas antara fenomena dan konteksnya tidak tampak secara jelas. Creswell dan Poth (2018) menyatakan bahwa studi kasus merupakan eksplorasi mendalam terhadap suatu kasus yang dibatasi oleh waktu dan aktivitas tertentu dengan menggunakan berbagai sumber data, seperti observasi, wawancara, dokumentasi, dan arsip.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa studi kasus adalah pendekatan penelitian yang digunakan untuk mengkaji suatu peristiwa atau masalah secara mendalam dan menyeluruh dalam konteks nyata dengan memanfaatkan berbagai sumber data.

2.1.7.2 Karakteristik Studi Kasus

Menurut Yin (2018), studi kasus memiliki beberapa karakteristik utama, yaitu:

- a. Mengkaji fenomena dalam konteks kehidupan nyata.
- b. Memusatkan perhatian pada satu kasus atau sejumlah kecil kasus yang spesifik.
- c. Menggunakan berbagai sumber data untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif.
- d. Menekankan analisis mendalam terhadap proses, hubungan antarvariabel, dan faktor penyebab.

- e. Menghasilkan deskripsi yang rinci dan kontekstual mengenai kasus yang diteliti.

Dalam penelitian ini, kasus yang dikaji adalah komunikasi antarshift *Bellboy* dalam penanganan barang bawaan tamu di Hotel Mercure Padang. Kasus tersebut dipilih karena merupakan peristiwa nyata yang terjadi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) dan memiliki relevansi langsung dengan penerapan SOP serta kualitas pelayanan *Bellboy*.

2.1.7.3 Tujuan Studi Kasus

Creswell dan Poth (2018) menjelaskan bahwa tujuan utama studi kasus adalah memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai suatu kasus, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi terjadinya kasus tersebut, serta memberikan interpretasi dan rekomendasi berdasarkan temuan penelitian.

Dalam konteks penelitian ini, penggunaan pendekatan studi kasus bertujuan untuk:

- a. Mendeskripsikan secara rinci proses komunikasi antarshift *Bellboy* dalam penanganan barang bawaan tamu.
- b. Mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kesalahan komunikasi antarshift.
- c. Menganalisis dampak komunikasi antarshift terhadap ketepatan penanganan dan penyerahan barang bawaan tamu.
- d. Memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan efektivitas komunikasi antarshift dan kualitas pelayanan *Bellboy* di Hotel Mercure Padang.

Dengan pendekatan studi kasus, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang mendalam mengenai hubungan antara komunikasi antarshift, penerapan SOP, dan keamanan penanganan barang bawaan tamu dalam operasional *Bell Service* di Hotel Mercure Padang.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan kajian untuk mengetahui perkembangan pembahasan yang berkaitan dengan topik yang dikaji. Selain itu, kajian terdahulu berfungsi sebagai bahan perbandingan untuk mengetahui persamaan, perbedaan, serta posisi studi kasus yang dilakukan dengan kajian sebelumnya. Dalam studi kasus ini, kajian terdahulu difokuskan pada komunikasi kerja, komunikasi antarshift, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), pelayanan *Bellboy*, serta penanganan barang bawaan tamu pada operasional hotel. Ringkasan kajian terdahulu disajikan pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1	Hidayah & Pratama (2025)	<i>Implementation of Standard Operating Procedures for Bellboys Handling Guest Luggage During Check-in at Pangeran Beach Hotel</i>	Kualitatif	SOP dalam penanganan barang tamu berperan penting dalam menjaga keamanan barang dan meningkatkan kepuasan tamu.
2	Andika, Wulan, & Sunarsa (2024)	Efektivitas Penanganan Barang Bawaan Tamu Tiba pada Saat Peak Hours di Hotel Prama Sanur Beach Bali	Deskriptif Kualitatif	Ketelitian <i>Bellboy</i> dan koordinasi kerja yang baik sangat diperlukan agar pelayanan penanganan barang tamu berjalan efektif meskipun pada kondisi sibuk.
3	Putra & Yuniarsih (2020)	Standar Operasional Prosedur <i>Bellboy</i> Guna Kelancaran Operasional di Singgasana Hotel Surabaya	Deskriptif Kualitatif	SOP <i>Bellboy</i> menjadi pedoman penting dalam menjalankan tugas secara konsisten sehingga operasional <i>Front Office</i> berjalan lebih efektif dan pelayanan kepada tamu menjadi lebih baik
4	Himiassoleh (2023)	Analisis Tugas <i>Bellboy</i> untuk Menjaga Kepuasan Tamu di Eastparc Hotel	Deskripsi Kualitatif	Pelaksanaan tugas <i>Bellboy</i> berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Kendala yang ditemukan meliputi keterbatasan fasilitas, koordinasi kerja, dan komunikasi antarkaryawan yang

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
				memengaruhi kualitas pelayanan.
5	Rahman & Arief (2023)	Pelaksanaan Tugas <i>Bellboy</i> pada <i>Front Office Department</i> di Grand Central Hotel Pekanbaru	Deskriptif Kualitatif	Tugas <i>Bellboy</i> telah dilaksanakan sesuai pembagian kerja, namun efektivitas pelayanan masih dipengaruhi oleh koordinasi antarpegawai, pembagian tugas, dan komunikasi selama operasional berlangsung.

Berdasarkan Tabel 2.1, dapat diketahui bahwa penelitian terdahulu memiliki keterkaitan dengan studi kasus ini karena sama-sama membahas operasional *Bellboy*, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), penanganan barang bawaan tamu, serta kualitas pelayanan pada *Front Office Department*. Hidayah dan Pratama (2025) menjelaskan pentingnya penerapan SOP dalam penanganan barang bawaan tamu untuk menjaga konsistensi pelayanan, sedangkan Andika, Wulan, dan Sunarsa (2024) menunjukkan bahwa pelayanan *Bellboy* dipengaruhi oleh kepatuhan terhadap SOP, ketelitian, dan koordinasi kerja.

Putra dan Yuniarsih (2020) menjelaskan bahwa SOP berfungsi sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas *Bellboy* sehingga kegiatan operasional *Front Office* dapat berjalan secara efektif. Sementara itu, Hilmiassoleh (2023) serta Rahman dan Arief (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *Bellboy* tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan teknis, tetapi juga oleh koordinasi dan komunikasi antarpetugas dalam menjalankan tugas pelayanan.

Meskipun memiliki keterkaitan dengan penelitian terdahulu, studi kasus ini memiliki fokus kajian yang berbeda. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih menekankan pada penerapan SOP, pelaksanaan tugas *Bellboy*, dan kualitas pelayanan secara umum. Sementara itu, kajian mengenai komunikasi antarshift (*shift handover*) *Bellboy* dalam penanganan barang bawaan tamu masih relatif terbatas. Oleh karena itu, studi kasus ini berfokus pada analisis pelaksanaan komunikasi antarshift, proses penyampaian informasi saat pergantian shift, serta

perannya dalam mendukung ketepatan penanganan barang bawaan tamu di Hotel Mercure Padang.

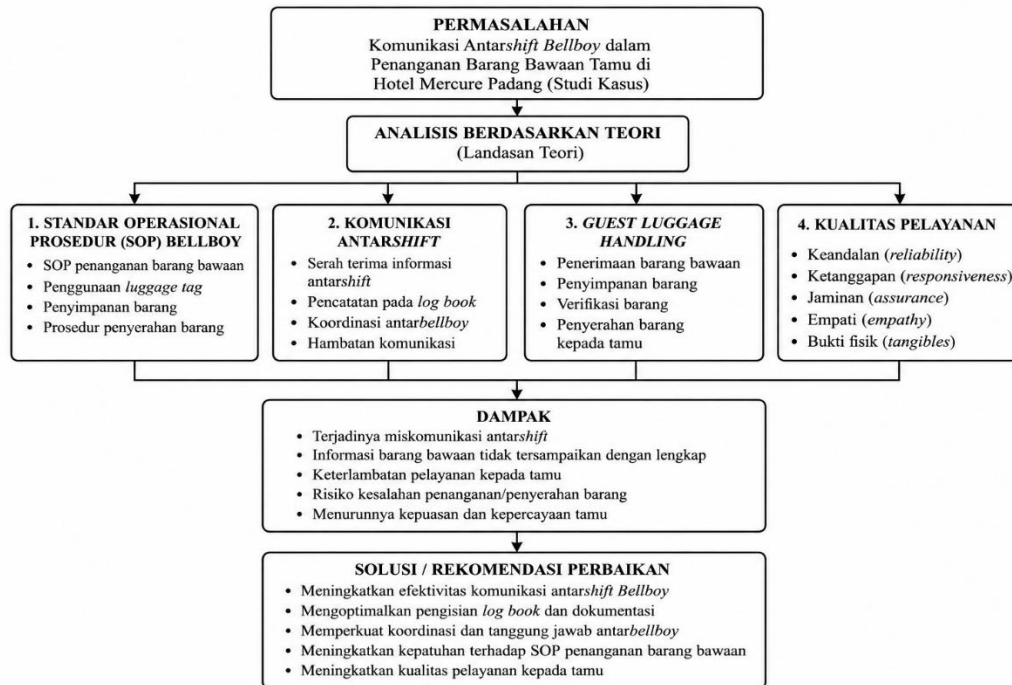
2.3 Kerangka Pemikiran

Komunikasi menjadi salah satu aspek penting dalam mendukung kelancaran operasional hotel karena berperan dalam penyampaian informasi dan koordinasi antarpetugas. Pada *Front Office Department*, khususnya *Bellboy*, komunikasi diperlukan untuk memastikan pelayanan penanganan barang bawaan tamu (*guest luggage handling*) dapat berjalan dengan baik sejak proses kedatangan hingga keberangkatan tamu. Pelaksanaan tugas *Bellboy* harus dilakukan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) agar keamanan barang, ketepatan pelayanan, dan kepuasan tamu tetap terjaga.

Operasional hotel yang berlangsung selama dua puluh empat jam menyebabkan adanya sistem kerja bergantian (*shift*). Dalam kondisi tersebut, proses serah terima informasi antarshift (*shift handover*) menjadi bagian penting untuk memastikan informasi mengenai pekerjaan yang belum selesai, status barang bawaan tamu, serta tindak lanjut pelayanan dapat diteruskan kepada petugas berikutnya. Penyampaian informasi yang lengkap, jelas, dan tepat waktu akan membantu petugas melanjutkan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Sebaliknya, komunikasi antarshift yang kurang optimal dapat menyebabkan terjadinya perbedaan pemahaman antarpetugas sehingga berpotensi memengaruhi proses penanganan maupun penyerahan kembali barang bawaan tamu. Oleh karena itu, studi kasus ini berfokus pada pelaksanaan komunikasi antarshift *Bellboy* dalam penanganan barang bawaan tamu di Hotel Mercure Padang dengan mengkaji penerapan SOP *Bellboy*, proses *shift handover*, pelaksanaan *guest luggage handling*, serta perannya dalam mendukung kelancaran pelayanan *Bellboy*.

Berdasarkan uraian tersebut, kerangka pemikiran studi kasus ini dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, studi kasus ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan komunikasi antarshift *Bellboy* dalam penanganan barang bawaan tamu di Hotel Mercure Padang melalui kajian terhadap penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Bellboy*, proses serah terima informasi antarshift (*shift handover*), pelaksanaan *guest luggage handling*, serta kaitannya dengan kualitas pelayanan *Bellboy*. Aspek-aspek tersebut dikaji untuk memperoleh gambaran mengenai proses penyampaian informasi antarpetugas, hambatan yang terjadi dalam komunikasi antarshift, serta perannya dalam mendukung kelancaran penanganan dan penyerahan kembali barang bawaan tamu di Hotel Mercure Padang.

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Studi kasus ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus (*case study*). Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai fenomena pelaksanaan komunikasi antarshift *Bellboy* dalam penanganan barang bawaan tamu di Hotel Mercure Padang.

Pemilihan metode studi kasus didasarkan pada fokus kajian yang membahas proses komunikasi antarshift (*shift handover*), penyampaian informasi antarpetugas, serta peran komunikasi dalam mendukung kelancaran penanganan barang bawaan tamu. Melalui pendekatan ini, penulis mengkaji fenomena yang terjadi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) berdasarkan teori komunikasi, Standar Operasional Prosedur (SOP) *Bellboy*, dan *guest luggage handling*.

3.2 Lokasi dan Waktu Magang

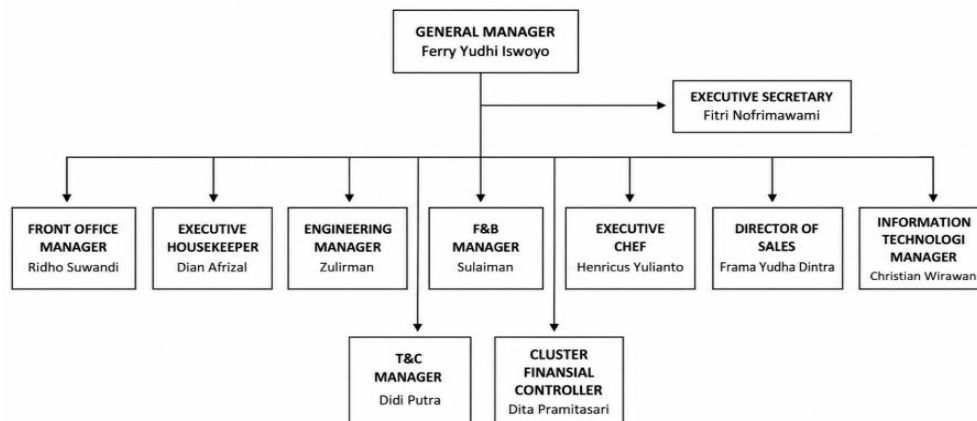
Studi kasus ini dilaksanakan selama kegiatan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Hotel Mercure Padang yang berlokasi di Jalan Purus IV No. 8, Padang, Sumatera Barat pada *Front Office Department*, khususnya bagian *Bellboy*, pada tanggal 2 Februari 2026 sampai dengan 2 Juli 2026.

3.3 Profil Organisasi/Perusahaan

Hotel Mercure Padang merupakan hotel berbintang empat yang berada di bawah manajemen Accor, salah satu jaringan perusahaan perhotelan internasional. Dalam kegiatan operasionalnya, Hotel Mercure Padang menyediakan layanan akomodasi serta berbagai fasilitas pendukung untuk memenuhi kebutuhan tamu selama menginap.

Pelaksanaan operasional Hotel Mercure Padang didukung oleh struktur organisasi yang mengatur pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab pada setiap departemen. Pembagian tersebut bertujuan untuk menciptakan koordinasi

kerja yang efektif sehingga kegiatan operasional hotel dapat berjalan dengan baik. Salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu adalah *Front Office Department*, khususnya bagian *Bellboy* yang bertanggung jawab dalam pelayanan penanganan barang bawaan tamu. 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

Berdasarkan Gambar 3.1, struktur organisasi Hotel Mercure Padang dipimpin oleh General Manager yang bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan operasional hotel. Dalam menjalankan tugasnya, General Manager dibantu oleh beberapa kepala departemen yang memiliki tanggung jawab sesuai dengan bidang masing-masing. Setiap departemen saling berkoordinasi untuk mendukung kelancaran operasional hotel.

Selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI), penulis ditempatkan pada *Front Office Department*, khususnya bagian *Bellboy*. *Bellboy* memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada tamu, seperti membantu penanganan barang bawaan tamu, mengantarkan tamu menuju kamar, memberikan informasi terkait fasilitas hotel, melayani penitipan barang, serta membantu proses keberangkatan tamu. Dalam menjalankan tugasnya, *Bellboy* memerlukan koordinasi dan komunikasi yang baik, terutama pada saat pergantian shift, agar informasi mengenai pelayanan dan penanganan barang bawaan tamu dapat diteruskan dengan tepat kepada petugas berikutnya.

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

Subjek dalam studi kasus ini adalah petugas *Bellboy* pada *Front Office Department* Hotel Mercure Padang yang terlibat dalam proses penanganan barang bawaan tamu, mulai dari penerimaan, penyimpanan, hingga proses penyerahan kembali barang kepada tamu. Selain petugas *Bellboy*, Bell Captain dan *Front Office Supervisor* juga menjadi pihak pendukung yang memberikan informasi mengenai pelaksanaan tugas *Bellboy*, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta proses komunikasi antarshift dalam kegiatan operasional *Bellboy*.

Objek dalam studi kasus ini adalah pelaksanaan komunikasi antarshift *Bellboy* dalam penanganan barang bawaan tamu (*guest luggage handling*) di Hotel Mercure Padang. Kajian ini difokuskan pada proses penyampaian informasi saat pergantian shift (*shift handover*), kelengkapan informasi mengenai status barang bawaan tamu, penerapan SOP *Bellboy*, penggunaan luggage tag dan log book, serta peran komunikasi antarshift dalam mendukung kelancaran proses penanganan dan penyerahan kembali barang bawaan tamu.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penyusunan studi kasus ini diperoleh melalui beberapa teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penggunaan beberapa teknik tersebut dilakukan untuk memperoleh informasi yang lebih lengkap mengenai pelaksanaan komunikasi antarshift *Bellboy* dalam penanganan barang bawaan tamu di Hotel Mercure Padang.

3.5.1 Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung kegiatan operasional *Bellboy* selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Hotel Mercure Padang. Melalui keterlibatan langsung dalam kegiatan operasional, penulis memperoleh gambaran mengenai proses kerja *Bellboy*, mulai dari penanganan barang bawaan tamu, pelayanan penitipan

barang, penggunaan luggage tag, proses serah terima informasi antarshift, hingga penyerahan kembali barang kepada tamu.

Hasil observasi digunakan untuk memperoleh informasi mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), pelaksanaan komunikasi antarshift, serta kondisi yang terjadi dalam proses penanganan barang bawaan tamu.

3.5.2 Wawancara

Wawancara dilakukan dengan pihak yang berkaitan dengan kegiatan operasional *Bellboy*, yaitu Bell Captain, *Bellboy*, dan *Front Office Supervisor*. Wawancara bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan tugas *Bellboy*, penerapan SOP dalam penanganan barang bawaan tamu, proses komunikasi antarshift (*shift handover*), serta kendala yang dapat memengaruhi kelancaran pelayanan.

3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen pendukung yang berkaitan dengan pelaksanaan operasional *Bellboy*. Dokumen tersebut meliputi struktur organisasi hotel, SOP *Bellboy*, luggage tag, log book serah terima antarshift, serta dokumentasi kegiatan operasional selama pelaksanaan PLI.

Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk melengkapi hasil observasi dan wawancara sehingga informasi yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai pelaksanaan komunikasi antarshift *Bellboy* dalam penanganan barang bawaan tamu.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam studi kasus ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Analisis ini dilakukan dengan cara menggambarkan dan menjelaskan fenomena yang dikaji berdasarkan informasi yang diperoleh melalui

observasi, wawancara, dan dokumentasi terkait pelaksanaan komunikasi antarshift *Bellboy* dalam penanganan barang bawaan tamu di Hotel Mercure Padang.

Tahapan analisis data dalam studi kasus ini meliputi:.

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menghimpun informasi yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang berkaitan dengan kegiatan operasional *Bellboy*, khususnya pelaksanaan komunikasi antarshift dalam penanganan barang bawaan tamu.

b. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan dengan memilih dan mengelompokkan informasi yang sesuai dengan fokus studi kasus, yaitu proses komunikasi antarshift (*shift handover*), penyampaian informasi antarpetugas, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Bellboy*, serta proses penanganan barang bawaan tamu.

c. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dengan menyusun informasi yang telah diperoleh secara sistematis dalam bentuk uraian deskriptif. Penyajian tersebut bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai pelaksanaan komunikasi antarshift *Bellboy* serta kondisi yang berkaitan dengan penanganan barang bawaan tamu.

d. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan dengan menghubungkan hasil analisis dengan teori mengenai komunikasi, Standar Operasional Prosedur (SOP) *Bellboy*, komunikasi antarshift (*shift handover*), dan *guest luggage handling*. Tahap ini bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai pelaksanaan komunikasi antarshift *Bellboy* dalam mendukung kelancaran penanganan barang bawaan tamu di Hotel Mercure Padang.

Melalui teknik analisis tersebut, penulis membandingkan kondisi yang ditemukan selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) dengan teori

yang berkaitan dengan komunikasi antarshift, SOP *Bellboy*, dan *guest luggage handling* sehingga diperoleh pemahaman mengenai proses penyampaian informasi antarpetugas serta perannya dalam mendukung kelancaran operasional *Bellboy*.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Kasus

Studi kasus ini membahas pelaksanaan komunikasi antarshift *Bellboy* dalam penanganan barang bawaan tamu di Hotel Mercure Padang. Komunikasi antarshift merupakan salah satu aktivitas operasional yang dilakukan pada setiap pergantian shift untuk memastikan seluruh informasi mengenai pelayanan *Bell Service* dapat diteruskan kepada petugas pada shift berikutnya. Komunikasi yang baik berperan dalam menjaga kesinambungan pelayanan sehingga setiap proses penanganan barang bawaan tamu dapat berlangsung secara tertib, efektif, dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.

Selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI), penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap aktivitas *Bellboy* dalam melaksanakan pelayanan kepada tamu, khususnya pada proses komunikasi antarshift yang berkaitan dengan penanganan barang bawaan tamu. Selain observasi, penulis juga melakukan wawancara dengan *Bellboy* dan *Chief Concierge* sebagai informan yang memahami pelaksanaan operasional *Bell Service* di Hotel Mercure Padang.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, diketahui bahwa komunikasi antarshift telah diterapkan sebagai bagian dari kegiatan operasional *Bell Service*. Proses komunikasi dilakukan melalui penyampaian informasi secara langsung pada saat pergantian shift mengenai pekerjaan yang telah diselesaikan, pekerjaan yang masih harus ditindaklanjuti, serta kondisi operasional *Bell Desk*. Hasil pengumpulan data tersebut selanjutnya dijadikan dasar dalam menganalisis pelaksanaan komunikasi antarshift *Bellboy* dalam penanganan barang bawaan tamu di Hotel Mercure Padang.

4.1.2 Hasil Observasi

Observasi dilakukan selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Hotel Mercure Padang dengan mengamati secara langsung pelaksanaan komunikasi antarshift *Bellboy* dalam penanganan barang bawaan tamu. Observasi difokuskan pada proses penyampaian informasi antarpetugas, penerapan SOP, hambatan yang ditemui, serta upaya yang dilakukan untuk menjaga kelancaran pelayanan *Bell Service*.

Tabel 4.1 Hasil Observasi Pelaksanaan Komunikasi Antarshift *Bellboy*

No	Aspek yang Diamati	Hasil Observasi
1	Pelaksanaan komunikasi <i>antarshift</i>	Komunikasi <i>antarshift</i> dilakukan setiap pergantian <i>shift</i> melalui penyampaian informasi secara langsung antara petugas yang selesai bertugas dengan petugas yang akan melanjutkan tugas.
2	Penyampaian informasi	Informasi yang disampaikan meliputi pekerjaan yang telah diselesaikan, pekerjaan yang masih harus ditindaklanjuti, serta kondisi operasional <i>Bell Desk</i> .
3	Penerapan	<i>Bellboy</i> melaksanakan penanganan barang bawaan tamu sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) Hotel Mercure Padang, mulai dari penerimaan hingga penyerahan barang kepada tamu.
4	Hambatan komunikasi	Pada kondisi operasional yang ramai, seperti saat kedatangan rombongan (<i>group check-in</i>) atau tamu dalam jumlah banyak secara bersamaan, penyampaian informasi <i>antarshift</i> memerlukan ketelitian yang lebih tinggi agar tidak terjadi informasi yang terlewat.
5	Upaya perbaikan	Untuk menjaga kelancaran komunikasi, petugas menyampaikan informasi secara langsung pada saat pergantian <i>shift</i> serta memanfaatkan grup komunikasi internal (<i>WhatsApp</i>) sebagai media pendukung penyampaian informasi operasional.

Sumber : Hasil observasi penulis 2026

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa komunikasi antarshift merupakan kegiatan yang dilakukan secara rutin pada setiap pergantian shift.

Komunikasi tersebut bertujuan menyampaikan berbagai informasi mengenai kondisi operasional *Bell Service* sehingga petugas pada shift berikutnya dapat melanjutkan pekerjaan dengan baik. Selain itu, observasi menunjukkan bahwa *Bellboy* telah melaksanakan penanganan barang bawaan tamu sesuai SOP yang berlaku. Dalam kondisi operasional yang padat, komunikasi antarshift membutuhkan ketelitian yang lebih tinggi agar seluruh informasi dapat tersampaikan secara lengkap dan tidak menimbulkan kesalahan dalam pelayanan.

4.1.3 Hasil Wawancara

Wawancara dilakukan terhadap dua informan, yaitu *Bellboy* dan *Chief Concierge* Hotel Mercure Padang. Wawancara bertujuan memperoleh informasi mengenai pelaksanaan komunikasi antarshift, penerapan SOP, hambatan yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam menjaga kelancaran pelayanan *Bell Service*.

a. Hasil Wawancara dengan *Bellboy*

Berdasarkan hasil wawancara, *Bellboy* menjelaskan bahwa komunikasi antarshift dilakukan pada setiap pergantian shift sebagai bagian dari proses serah terima pekerjaan. Informasi yang disampaikan meliputi pekerjaan yang telah diselesaikan, pekerjaan yang masih harus dilanjutkan, kondisi operasional *Bell Desk*, serta informasi lain yang berkaitan dengan pelayanan tamu.

Bellboy juga menjelaskan bahwa pelaksanaan penanganan barang bawaan tamu dilakukan sesuai dengan SOP yang berlaku di Hotel Mercure Padang. Dalam mendukung kelancaran komunikasi, penyampaian informasi dilakukan secara langsung dan didukung oleh media komunikasi internal sehingga informasi operasional dapat diketahui oleh petugas pada shift berikutnya.

Menurut *Bellboy*, hambatan komunikasi umumnya terjadi ketika aktivitas operasional hotel meningkat, seperti pada saat kedatangan tamu dalam jumlah banyak. Oleh karena itu, setiap petugas dituntut untuk lebih teliti dalam

menyampaikan maupun menerima informasi agar pelayanan tetap berjalan dengan baik.

b. Hasil Wawancara dengan *Chief Concierge*

Berdasarkan hasil wawancara, *Chief Concierge* menjelaskan bahwa komunikasi antarshift merupakan bagian penting dalam menjaga kesinambungan pelayanan *Bell Service*. Setiap pergantian shift dilakukan serah terima informasi mengenai pekerjaan yang telah selesai maupun pekerjaan yang masih memerlukan tindak lanjut.

Chief Concierge menjelaskan bahwa seluruh *Bellboy* diarahkan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Selain komunikasi secara langsung, media komunikasi internal dimanfaatkan untuk membantu penyampaian informasi operasional sehingga seluruh petugas memperoleh informasi yang sama.

Menurut *Chief Concierge*, kendala komunikasi dapat terjadi ketika aktivitas operasional hotel sedang tinggi. Oleh karena itu, koordinasi yang baik dan penyampaian informasi yang jelas menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan *Bell Service*.

4.1.4 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, diperoleh beberapa temuan dalam pelaksanaan komunikasi antarshift *Bellboy* di Hotel Mercure Padang.

1. Komunikasi antarshift dilaksanakan secara rutin pada setiap pergantian shift melalui penyampaian informasi secara langsung antara petugas yang selesai bertugas dan petugas yang akan melanjutkan tugas.
2. Informasi yang disampaikan dalam komunikasi antarshift meliputi pekerjaan yang telah diselesaikan, pekerjaan yang masih perlu ditindaklanjuti, serta kondisi operasional *Bell Desk* sebagai pedoman bagi petugas pada shift berikutnya.
3. Penanganan barang bawaan tamu telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku sehingga proses pelayanan dapat berjalan secara sistematis.

4. Hambatan komunikasi umumnya terjadi ketika kondisi operasional hotel sedang ramai sehingga penyampaian informasi memerlukan ketelitian yang lebih tinggi.
5. Upaya yang dilakukan untuk menjaga efektivitas komunikasi antarshift adalah melakukan komunikasi secara langsung pada saat pergantian shift dan memanfaatkan media komunikasi internal sebagai sarana pendukung penyampaian informasi

4.2 Pembahasan

4.2.1 Analisis Pelaksanaan Komunikasi Antarshift *Bellboy* dalam Penanganan Barang Bawaan Tamu

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, komunikasi antarshift merupakan bagian dari proses operasional *Bellboy* yang dilakukan secara rutin pada setiap pergantian shift. Proses tersebut menjadi sarana untuk meneruskan informasi mengenai pekerjaan yang telah diselesaikan maupun pekerjaan yang masih harus dilanjutkan oleh petugas pada shift berikutnya. Informasi yang disampaikan meliputi kondisi barang bawaan tamu, status penyimpanan barang, penggunaan *luggage tag*, serta informasi operasional lain yang berkaitan dengan pelayanan *Bell Service*. Dengan adanya komunikasi antarshift, kesinambungan pelayanan tetap dapat terjaga meskipun terjadi pergantian petugas.

Pelaksanaan komunikasi antarshift pada *Bellboy* dapat dianalisis menggunakan teori komunikasi yang dikemukakan oleh Mulyana (2017), yang menjelaskan bahwa komunikasi terdiri atas beberapa unsur, yaitu komunikator, pesan, media, komunikan, dan umpan balik. Dalam proses *shift handover*, *Bellboy* yang mengakhiri jam kerja berperan sebagai komunikator, sedangkan *Bellboy* yang memulai shift berikutnya bertindak sebagai komunikan. Pesan yang disampaikan berupa informasi mengenai penanganan barang bawaan tamu, media yang digunakan adalah komunikasi secara langsung serta *log book*, sedangkan umpan balik ditunjukkan melalui proses konfirmasi terhadap informasi yang diterima. Terpenuhiya unsur-unsur tersebut menunjukkan

bahwa komunikasi antarshift merupakan proses komunikasi yang memiliki tujuan untuk menciptakan kesamaan pemahaman dalam pelaksanaan pekerjaan.

Selain itu, teori komunikasi dari Effendy (2019) menyatakan bahwa komunikasi merupakan proses penyampaian pesan untuk mencapai kesamaan makna antara pemberi dan penerima informasi. Dalam operasional *Bellboy*, kesamaan pemahaman menjadi faktor penting karena setiap petugas harus mengetahui kondisi pekerjaan sebelum melanjutkan tugas pada shift berikutnya. Apabila informasi yang disampaikan tidak lengkap atau tidak dipahami dengan baik, maka proses pelayanan berpotensi mengalami hambatan. Oleh karena itu, komunikasi antarshift memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga kelancaran operasional *Bell Service*.

Dengan demikian, pelaksanaan komunikasi antarshift tidak hanya berfungsi sebagai kegiatan serah terima pekerjaan, tetapi juga menjadi bagian dari koordinasi operasional yang mendukung kesinambungan pelayanan *Bellboy* dalam penanganan barang bawaan tamu.

4.2.2 Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Bellboy* dalam Penanganan Barang Bawaan Tamu

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa komunikasi antarshift tidak dapat dipisahkan dari penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP menjadi pedoman kerja bagi *Bellboy* dalam melaksanakan setiap tahapan pelayanan, termasuk ketika melakukan serah terima pekerjaan pada saat pergantian shift. Melalui SOP, setiap *Bellboy* memiliki acuan yang sama mengenai informasi apa saja yang harus disampaikan sehingga pekerjaan dapat dilanjutkan tanpa mengurangi kualitas pelayanan kepada tamu.

Menurut Atmoko (2018), SOP merupakan pedoman yang disusun untuk menciptakan keseragaman dalam pelaksanaan pekerjaan sehingga setiap aktivitas dilakukan secara efektif, efisien, dan konsisten. Dalam kegiatan *Bell Service*, penerapan SOP terlihat dari adanya proses penyampaian informasi

mengenai barang bawaan tamu, pencatatan pada *log book*, serta penggunaan *luggage tag* sebagai identitas barang. Ketiga unsur tersebut saling mendukung agar proses penanganan barang bawaan tetap berjalan sesuai prosedur meskipun terjadi pergantian petugas.

Penerapan SOP juga memberikan kejelasan mengenai pembagian tanggung jawab antarshift. Setiap *Bellboy* mengetahui pekerjaan yang telah diselesaikan dan pekerjaan yang masih memerlukan tindak lanjut. Dengan demikian, proses pelayanan tidak bergantung pada individu tertentu, melainkan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh hotel. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa SOP tidak hanya berfungsi sebagai pedoman kerja, tetapi juga sebagai sarana untuk menjaga konsistensi pelayanan *Bellboy*.

Berdasarkan analisis tersebut, penerapan SOP dalam komunikasi antarshift mendukung terciptanya pelayanan yang lebih sistematis, mempermudah koordinasi antarpetugas, serta membantu menjaga kelancaran proses penanganan barang bawaan tamu.

4.2.3 Analisis Penanganan Barang Bawaan Tamu (*Guest Luggage handling*)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara proses penanganan barang bawaan tamu merupakan salah satu bentuk pelayanan utama yang menjadi tanggung jawab *Bellboy*. Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi antarshift berperan dalam mendukung setiap tahapan *guest luggage handling*, mulai dari penerimaan barang, penyimpanan sementara, hingga penyerahan kembali kepada tamu. Informasi mengenai status barang perlu diteruskan kepada petugas pada shift berikutnya agar proses pelayanan tetap berjalan secara berkesinambungan.

Menurut Bagyono (2018), penanganan barang bawaan tamu harus dilakukan dengan memperhatikan keamanan, ketelitian, dan ketepatan prosedur. Oleh karena itu, komunikasi antarshift menjadi salah satu faktor pendukung dalam memastikan bahwa setiap informasi mengenai barang bawaan telah diteruskan secara lengkap kepada petugas yang akan

melanjutkan pekerjaan. Penyampaian informasi yang jelas membantu *Bellboy* mengetahui lokasi penyimpanan barang, jumlah barang, serta status penanganannya sehingga pelayanan dapat dilakukan sesuai dengan prosedur operasional.

Selain komunikasi secara langsung, penggunaan *luggage tag* dan *log book* juga menjadi bagian penting dalam mendukung proses *guest luggage handling*. Kedua media tersebut berfungsi sebagai alat identifikasi dan dokumentasi yang membantu *Bellboy* dalam melakukan pengecekan terhadap barang bawaan tamu. Dengan adanya dokumentasi tersebut, proses pelayanan menjadi lebih teratur dan memudahkan koordinasi antarpetugas.

Berdasarkan hasil analisis, komunikasi antarshift memiliki hubungan yang erat dengan pelaksanaan *guest luggage handling*. Semakin baik proses komunikasi yang dilakukan, semakin mudah *Bellboy* melaksanakan setiap tahapan penanganan barang bawaan sesuai dengan SOP yang berlaku.

4.2.4 Analisis Peran Komunikasi Antarshift terhadap Kualitas Pelayanan

Bellboy

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, komunikasi antarshift mendukung kelancaran operasional *Bellboy* sehingga pelayanan terhadap barang bawaan tamu dapat dilakukan secara berkesinambungan. Informasi yang diteruskan pada saat pergantian shift membantu petugas memahami kondisi pekerjaan yang harus dilanjutkan sehingga pelayanan tetap berlangsung secara efektif.

Menurut Tjiptono (2019), kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan penyedia jasa dalam memberikan pelayanan yang konsisten, tepat, dan sesuai dengan harapan pelanggan. Dalam konteks penelitian ini, komunikasi antarshift membantu menciptakan konsistensi pelayanan karena setiap *Bellboy* memperoleh informasi operasional yang sama sebelum melaksanakan tugas. Kesamaan informasi tersebut mendukung kelancaran koordinasi serta mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan akibat kurangnya informasi pada saat pergantian shift.

Komunikasi antarshift juga mencerminkan pentingnya kerja sama dalam lingkungan *Front Office Department*. Pelayanan *Bellboy* tidak hanya bergantung pada kemampuan individu, tetapi juga pada koordinasi antarpetugas dalam menjalankan tugas secara berkesinambungan. Dengan adanya komunikasi yang efektif, proses pelayanan menjadi lebih terorganisasi dan mendukung terciptanya pelayanan yang profesional.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori yang digunakan, dapat disimpulkan bahwa komunikasi antarshift memiliki peran yang signifikan dalam mendukung kualitas pelayanan *Bellboy*. Komunikasi yang dilakukan secara jelas, sistematis, dan sesuai dengan SOP membantu menjaga kesinambungan operasional, meningkatkan koordinasi kerja, serta mendukung penanganan barang bawaan tamu secara efektif dan profesional.

4.2.5 Upaya Meningkatkan Efektivitas Komunikasi Antarshift *Bellboy*

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, komunikasi antarshift *Bellboy* di Hotel Mercure Padang telah dilaksanakan melalui penyampaian informasi secara langsung pada saat pergantian shift. Selain itu, media komunikasi internal juga dimanfaatkan untuk mendukung penyampaian informasi operasional agar setiap petugas mengetahui pekerjaan yang telah diselesaikan maupun pekerjaan yang masih harus ditindaklanjuti. Upaya tersebut menunjukkan bahwa koordinasi antarpetugas telah menjadi bagian penting dalam mendukung kelancaran pelayanan *Bell Service*.

Meskipun demikian, hasil studi kasus menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi antarshift masih perlu terus ditingkatkan, terutama pada saat kondisi operasional hotel sedang ramai. Dalam situasi tersebut, penyampaian informasi harus dilakukan secara lengkap, jelas, dan tepat agar tidak terjadi kesalahan komunikasi yang dapat memengaruhi kelancaran pelayanan penanganan barang bawaan tamu. Oleh karena itu, setiap petugas *Bellboy* perlu meningkatkan ketelitian dalam menyampaikan maupun menerima informasi pada saat pergantian shift.

Temuan tersebut sejalan dengan pendapat Mulyana (2017) yang menyatakan bahwa komunikasi yang efektif ditandai dengan tersampainya pesan secara jelas sehingga dapat dipahami oleh penerima sesuai dengan maksud yang diinginkan. Selain itu, Effendy (2019) menjelaskan bahwa keberhasilan komunikasi dipengaruhi oleh kemampuan komunikator dalam menyampaikan informasi secara tepat dan kemampuan komunikan dalam memahami pesan yang diterima. Dalam operasional *Bell Service*, komunikasi yang efektif akan mendukung koordinasi kerja antarpetugas sehingga pelayanan kepada tamu dapat berlangsung secara berkesinambungan.

Di samping itu, penerapan komunikasi yang konsisten juga mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono (2019), kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang andal, konsisten, dan sesuai dengan harapan pelanggan. Oleh karena itu, komunikasi antarshift yang dilaksanakan secara efektif akan membantu *Bellboy* menjalankan tugas sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam penyampaian informasi, serta mendukung terciptanya pelayanan yang lebih optimal kepada tamu.

Berdasarkan pembahasan tersebut, dapat dipahami bahwa efektivitas komunikasi antarshift tidak hanya bergantung pada penyampaian informasi secara langsung, tetapi juga memerlukan koordinasi yang baik, ketelitian setiap petugas, serta pemanfaatan media komunikasi internal sebagai sarana pendukung. Dengan demikian, komunikasi antarshift yang efektif dapat mendukung kelancaran penanganan barang bawaan tamu dan berkontribusi dalam mempertahankan kualitas pelayanan *Bell Service* di Hotel Mercure Padang.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi kasus mengenai Analisis Komunikasi Antarshift *Bellboy* dalam Penanganan Barang Bawaan Tamu di Hotel Mercure Padang (Studi Kasus), dapat disimpulkan bahwa:

1. Komunikasi antarshift *Bellboy* memiliki peran penting dalam menjaga kesinambungan pelayanan penanganan barang bawaan tamu. Proses komunikasi dilakukan melalui penyampaian informasi terkait pekerjaan yang telah selesai maupun pekerjaan yang masih memerlukan tindak lanjut dengan didukung penggunaan *logbook* sebagai media pencatatan operasional.
2. Pelaksanaan komunikasi antarshift mendukung penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Bellboy* dalam proses *guest luggage handling*. Penyampaian informasi yang jelas dan berkesinambungan membantu petugas memahami kondisi pekerjaan sehingga pelayanan dapat berjalan sesuai prosedur.
3. Komunikasi antarshift berperan dalam meningkatkan koordinasi antarpetugas *Bellboy* sehingga proses penanganan dan penyerahan kembali barang bawaan tamu dapat berlangsung secara efektif serta mendukung kualitas pelayanan hotel.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil studi kasus yang telah dilakukan, saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Bagi Hotel Mercure Padang

Diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan pelaksanaan komunikasi antarshift dengan memastikan pencatatan pada *logbook* serta penggunaan *luggage tag* dilakukan secara konsisten agar informasi barang bawaan tamu terdokumentasi dengan baik.

2. Bagi *Bellboy*

Diharapkan selalu menyampaikan informasi secara lengkap dan jelas pada saat pergantian shift serta meningkatkan ketelitian dalam pencatatan dan verifikasi barang bawaan tamu sesuai dengan SOP yang berlaku.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat mengembangkan kajian mengenai aspek lain dalam operasional *Front Office*, seperti koordinasi antarbagian, kualitas pelayanan *Bell Service*, maupun pemanfaatan teknologi dalam penanganan barang bawaan tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmoko, T. P. H. (2018). *Standar operasional prosedur (SOP) dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah*. Gramedia.
- Bagyono. (2018). *Hotel Front Office*. Alfabeta.
- Effendy, O. U. (2019). *Ilmu komunikasi: Teori dan praktik*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D. (2022). *Ilmu komunikasi: Suatu pengantar*. PT Remaja Rosdakarya.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2023). *Organizational behavior* (19th ed.). Pearson.
- Sailendra, A. (2015). *Langkah-langkah praktis membuat SOP*. Trans Idea Publishing.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen penyelenggaraan hotel*. Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2016). *Manajemen penyelenggaraan hotel*. Alfabeta.
- Tambunan, R. M. (2013). *Pedoman penyusunan standard operating procedures (SOP)*. Maestas Publishing.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications
- .

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

LEMBAR WAWANCARA

(Informan: Chief Concierge)

D. Identitas Wawancara

Judul Studi Kasus : Analisis Komunikasi Antarshift *Bellboy* dalam Penanganan Barang Bawaan Tamu di Hotel Mercure Padang (Studi Kasus)

Nama Informan :

Jabatan : Chief Concierge

E. Daftar Pertanyaan Wawancara

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
1.	Pelaksanaan komunikasi antarshift	Bagaimana pelaksanaan komunikasi antarshift <i>Bellboy</i> pada setiap pergantian shift?	Untuk komunikasi antar shift setiap shift dilakukan untuk melanjutkan info dr shift sebelumnya.
2.	Penyampaian informasi	Informasi apa saja yang biasanya disampaikan saat serah terima antar shift?	Informasi yang disampaikan setiap shift adalah pekerjaan yang belum selesai pada shift sebelumnya.
3.	Penerapan SOP	Bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penanganan barang bawaan tamu?	SOP yang dilakukan sesuai telah sesuai dengan standar Accor.
4.	Hambatan Komunikasi	Kendala apa yang pernah dihadapi dalam pelaksanaan komunikasi antarshift?	Kendala nya pada saat waktu 01 bergantian dan suasana ramai.
5.	Upaya Perbaikan	Apa upaya yang dilakukan agar komunikasi antarshift berjalan dengan baik?	Kami memiliki grup chat dari informasi apa saja ada di info ali damai

F. Penutup

Demikian wawancara ini dilakukan sebagai bagian dari pengumpulan data dalam penyusunan Laporan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) dengan judul "Analisis Komunikasi Antarshift *Bellboy* dalam Penanganan Barang Bawaan Tamu di Hotel Mercure Padang (Studi Kasus)." Seluruh informasi yang diperoleh hanya digunakan untuk kepentingan akademik.

Pewawancara



Vigo Felova Alrizky

Informan



LEMBAR WAWANCARA

(Informan: Bellboy)

A. Identitas Wawancara

Judul Studi Kasus : Analisis Komunikasi Antarshift Bellboy dalam Penanganan Barang Bawaan Tamu di Hotel Mercure Padang (Studi Kasus)

Nama Informan :
Jabatan : Bellboy

B. Daftar Pertanyaan Wawancara

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
1.	Pelaksanaan komunikasi antarshift	Bagaimana pelaksanaan komunikasi antarshift Bellboy pada setiap pergantian shift?	Untuk komunikasi antar shift setiap shift di lakukan dengan baik dan benar.
2.	Penyampaian informasi	Informasi apa saja yang biasanya disampaikan saat serah terima antarshift?	Informasi yang disampaikan menyampaikan pekerjaan shift sebelumnya yang belum dikerjakan dan dilanjutkan oleh shift berikutnya.
3.	Penerapan SOP	Bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penanganan barang bawaan tamu?	SOP yang dilakukan siswa adalah SOP yang dituliskan standar accote dan kebiasaan hotel.
4.	Hambatan Komunikasi	Kendala apa yang pernah dihadapi dalam pelaksanaan komunikasi antarshift?	Pada saat check-in tamu group datang bersamaan dengan tamu bare yang bagaimana barang bawaan tamu jadi susah di kontrol.
5.	Upaya Perbaikan	Apa upaya yang dilakukan agar komunikasi antarshift berjalan dengan baik?	menginformasikan setiap barang bawaan di group wa. supaya setiap barang bawaan tamu terkontrol oleh shift berikutnya.

C. Penutup

Demikian wawancara ini dilakukan sebagai bagian dari pengumpulan data dalam penyusunan Laporan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) dengan judul "Analisis Komunikasi Antarshift Bellboy dalam Penanganan Barang Bawaan Tamu di Hotel Mercure Padang (Studi Kasus)." Seluruh informasi yang diperoleh hanya digunakan untuk kepentingan akademik.

Pewawancara



Vigo Felova Alrizky

Informan



(Yoya Pangestu)

Lampiran 2. Hasil Observasi

HASIL OBSERVASI

Judul Studi Kasus : Analisis Komunikasi *Antarshift Bellboy* dalam Penanganan Barang Bawaan Tamu di Hotel Mercure Padang (Studi Kasus)

Lokasi : Hotel Mercure Padang

Objek Observasi : Komunikasi *Antarshift Bellboy* dalam Penanganan Barang Bawaan Tamu

Tanggal Observasi :

No.	Aspek yang Diamati	Hasil Observasi
1.	Pelaksanaan komunikasi <i>antarshift</i>	Komunikasi <i>antarshift</i> dilakukan setiap pergantian <i>shift</i> melalui penyampaian informasi secara langsung antara petugas yang selesai bertugas dengan petugas yang akan melanjutkan tugas.
2.	Penyampaian informasi	Informasi yang disampaikan meliputi pekerjaan yang telah diselesaikan, pekerjaan yang masih harus ditindaklanjuti, serta kondisi operasional Bell Desk.
3.	Penerapan SOP	<i>Bellboy</i> melaksanakan penanganan barang bawaan tamu sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) Hotel Mercure Padang, mulai dari penerimaan hingga penyerahan barang kepada tamu.
4.	Hambatan komunikasi	Pada kondisi operasional yang ramai, seperti saat kedatangan rombongan (<i>group check-in</i>) atau tamu dalam jumlah banyak secara bersamaan, penyampaian informasi <i>antarshift</i> memerlukan ketelitian yang lebih tinggi agar tidak terjadi informasi yang terlewat.
5.	Upaya perbaikan	Untuk menjaga kelancaran komunikasi, petugas menyampaikan informasi secara langsung pada saat pergantian <i>shift</i> serta memanfaatkan grup komunikasi internal (WhatsApp) sebagai media pendukung penyampaian informasi operasional.

Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan PLI



Set Up Meeting Room



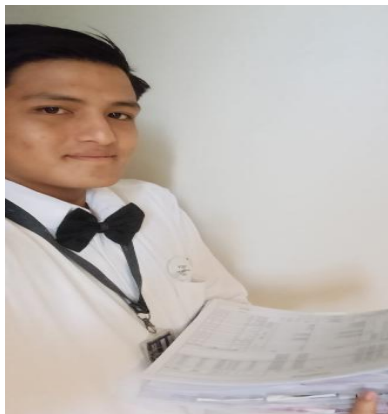
Locking The Surfboard



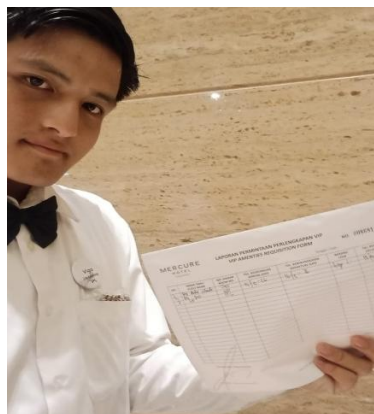
Handling Guest Luggage in the Luggage Room



Bring Guest Luggage



Delivering Daily Hotel Sales Report to Executive Office



Bring VIP Amenties Requistion Form

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

Padang, 30 Desember 2025

Lamp. : 1 lembar

Hal : Magang Berdampak
 Mahasiswa FPP UNP

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



Ysella Mansvera Pratama, M.Pd.
 NIP. 199502132022032020

Lampiran 5. Logbook

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
Periode Januari – Juni
Tahun 2026

Nama : Vigo Felova Alrizky
 NIM : 24135140
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 082384429923
 Supervisor/Mentor/Coach : Rozi Syahputra dan Apridho Rahman
 Nama Industri : Hotel Mercure Padang
 Waktu Pelaksanaan PLI : 2 Februari 2026 – 2 Juli 2026

NO	HARI/TGL	WAKTU	KEGIATAN/STUDI KASUS	DOKUMENTASI	PARAF SUPERVISOR
1.	Senin / 2 Februari 2026	08.15-12.00	Orientasi		
2.	Kamis / 5 Februari 2026		<i>Prepare Caster Scaffolding</i>		
3.	Jum'at / 6 Februari 2026	11.00 – 23.00	<i>Set Up Bunquet dan Meeting Room</i>		

4.	Sabtu / 7 Februari 2026	11.00 – 23.00	<i>Prepare Soup Cup</i>		
5.	Minggu / 8 Februari 2026	11.00 – 23.00	<i>Prepare Table</i>		
6.	Senin / 16 Februari 2026	13.30 – 23.00	<i>Prepare Water Goblet</i>		
7.	Kamis / 26 Februari 2026	15.00 – 23.00	<i>Prepare Table</i>		

8.	Jum'at / 27 Februari 2026	15.00 – 23.00	<i>Set Up Meeting Room</i>		
9.	Sabtu / 28 Februari 2026	15.00 – 23.00	<i>Throw Garbage</i>		
10.	Jum'at / 6 Maret 2026	15.00– 23.00	<i>Prepare Dessert Plate</i>		
11.	Sabtu / 7 Maret 2026	15.00– 23.00	<i>Throw Garbage</i>		

12.	Rabu / 11 Maret 2026	15.00- 23.00	<i>Throw Garbage</i>		
-----	-------------------------	-----------------	----------------------	--	---

13.	Jum'at / 13 Maret 2026	15.00– 23.00	<i>Prepare Table Cloth</i>		
14.	Sabtu / 14 Maret 2026	15.00– 23.00	<i>Prepare Cutleries</i>		
15.	Minggu / 15 Maret 2026	15.00– 23.00	<i>Prepare Waterpitcher</i>		
16.	Selasa / 24 Maret 2026	08.00– 16.00	<i>Bring Luggage Guest</i>		

17.	Rabu / 25 Maret 2026	07.00- 15.00	<i>Delivering Laundry List and Basket</i>		
18.	Kamis / 26 Maret 2026	07.00- 15.00	<i>Prepare VIP Fruit</i>		
19.	Jum'at / 27 Maret 2026	07.00- 15.00	<i>Open Save Deposit Box</i>		
20.	Sabtu / 28 Maret 2026	15.00 – 23.00	<i>Prepare VIP Fruit</i>		

21.	Minggu / 29 Maret 2026	10.00 – 18.00	<i>Saling Bread</i>		
22.	Selasa / 31 Maret 2026	11.00 – 19.00	<i>Standby Concierge</i>		
23.	Rabu / 1 April 2026	15.00 – 23.00	<i>Closing the Tangkelek Shop</i>		
24.	Kamis / 2 April 2026	15.00 – 23.00	<i>Bring Luggage Guest</i>		

25.	Jum'at / 3 April 2026	15.00 – 23.00	Scanning and Sending Foreign Guest Reports		
26.	Sabtu / 4 April 2026	15.00 – 23.00	Bring Luggage Guest		
27.	Senin / 6 April 2026	07.00 – 15.00	Delivering Daily Hotel Sales Report to Executive Office		
28.	Rabu / 8 April 2026	07.00 – 15.00	Delivering VIP Fruit		

29.	Kamis / 9 April 2026	07.00 – 15.00	<i>Delivering VIP Fruit</i>		
30.	Jum'at / 10 April 2026	07.00 – 15.00	<i>Delivering VIP Food</i>		
31.	Senin/ 13 April 2026	15.00 – 23.00	<i>Picking up Guest Items in the Kitchen Freezer</i>		
32.	Selasa/ 14 April 2026	15.00 – 23.00	<i>Delivering VIP Food</i>		

33.	Rabu/ 15 April 2026	15.00 – 23.00	<i>Delivering Laundry List and Basket</i>		
34.	Kamis/ 16 April 2026	15.00 – 23.00	<i>Collecting Guest Payments Using an EDC Machine</i>		
35.	Jum'at/ 17 April 2026	15.00 – 23.00	<i>Storing Surfboards</i>		
36.	Senin / 20 April 2026	07.00 – 15.00	<i>Preparing VIP Fruit</i>		

37.	Selasa / 21 April 2026	07.00 – 15.00	<i>Delivering Daily Hotel Sales Report to Executive Office</i>		
38.	Rabu / 22 April 2026	07.00 – 15.00	<i>Checking Bicycle Tire Pressure</i>		
39.	Kamis / 23 April 2026	07.00 – 15.00	<i>Delivering Daily Hotel Sales Report to Executive Office</i>		
40.	Jum'at / 24 April 2026	07.00 – 15.00	<i>Delivering Daily Hotel Sales Report to Executive Office</i>		

41.	Senin/ 27 April 2026	15.00 – 23.00	<i>Bring Luggage Guest</i>		
42.	Selasa/ 28 April 2026	15.00 – 23.00	<i>Delivering Packages</i>		
43.	Rabu/ 29 April 2026	15.00 – 23.00	<i>Bring Luggage Guest</i>		
44.	Kamis/ 30 April 2026	15.00 – 23.00	<i>Bring Luggage Guest</i>		

45.	Jum'at/ 1 Mei 2026	15.00 – 23.00	<i>Opening a Room Using Onlty</i>		
46.	Sabtu/ 2 Mei 2026	15.00 – 23.00	<i>Delivering VIP Fruit</i>		
47.	Minggu / 3 Mei 2026	15.00 – 23.00	<i>Delivering VIP Fruit</i>		
48.	Senin / 4 Mei 2026	15.00 – 23.00	<i>Inventorying Front Office Equipment</i>		

49.	Rabu / 6 Mei 2026	07.00 – 15.00	<i>Delivering Laundry List and Basket</i>		
50.	Jum'at / 8 Mei 2026	07.00 – 15.00	<i>Delivering VIP Fruit</i>		
51.	Sabtu / 9 Mei 2026	07.00 – 15.00	<i>Storing Guest Items</i>		
52.	Minggu / 10 Mei 2026	07.00 – 15.00	<i>Bring Luggage Guest</i>		
53.	Rabu / 13 Mei 2026	15.00 – 23.00	<i>Storing Guest Items</i>		

54.	Kamis / 14 Mei 2026	15.00 – 23.00	Bring VIP Amenties Requistion Form		
55.	Jum'at / 15 Mei 2026	15.00 – 23.00	Moving Luggage Guest		
56.	Sabtu / 16 Mei 2026	15.00 – 23.00	Prepare VIP Fruit		
57.	Minggu / 17 Mei 2026	15.00 – 23.00	Storing Guest Items		

58.	Rabu / 20 Mei 2026	15.00 – 23.00	<i>Pumping Bicycle Tire Pressure</i>		
59.	Kamis / 21 Mei 2026	07.00 – 15.00	<i>Collecting Guest Payments Using an EDC Machine</i>		
60.	Jum'at / 22 Mei 2026	11.00 – 19.00	<i>Delivering Announcement Letter</i>		
61.	Sabtu / 23 Mei 2026	11.00 – 19.00	<i>Delivering Announcement Letter</i>		

62.	Minggu / 24 Mei 2026	11.00 – 19.00	<i>Delivering VIP Fruit</i>		
63.	Rabu / 27 Mei 2026	15.00 – 23.00	<i>Prepare VIP Fruit</i>		
64.	Kamis / 28 Mei 2026	11.00 – 19.00	<i>Bring Luggage Guest</i>		
65.	Jum,'at / 29 Mei 2026	15.00 – 23.00	<i>Delivering VIP Fruit</i>		

66.	Sabtu / 30 Mei 2026	15.00 – 23.00	<i>Bring Luggage Guest</i>		
67.	Minggu / 31 Mei 2026	15.00 – 23.00	<i>Bring VIP Amenties Requistion Form</i>		
68.	Rabu / 3 Juni 2026	15.00 – 23.00	<i>Delivering Heated Food to Guest Rooms</i>		
69.	Kamis / 4 Juni 2026	15.00 – 23.00	<i>Opening the Room with Onity</i>		

70.	Jum'at / 5 Juni 2026	15.00 – 23.00	Scanning and Sending Foreign Guest Reports		
71.	Sabtu / 6 Juni 2026	15.00 – 23.00	Scanning and Sending Foreign Guest Reports		
72.	Minggu / 7 Juni 2026	15.00 – 23.00	Washing Hotel Operational Cars		
73.	Rabu / 10 Juni 2026	11.00 – 19.00	Prepare VIP Fruit		

74.	Kamis / 11 Juni 2026	07.00 – 15.00	<i>Bring Luggage Guest</i>		
75.	Jum'at / 12 Juni 2026	07.00 – 15.00	<i>Bring Luggage Guest</i>		
76.	Sabtu / 13 Juni 2026	07.00 – 15.00	<i>Delivering Guest Room Keys</i>		
77.	Minggu / 14 Juni 2026	07.00 – 15.00	<i>Delivering VIP Food</i>		

78.	Rabu / 17 Juni 2026	10.00 – 18.00	<i>Bring VIP Amenties Requistion Form</i>		
79.	Kamis / 18 Juni 2026	07.00 – 15.00	<i>Locking The Surfboard</i>		
80.	Minggu / 21 Juni 2026	11.00 – 19.00	<i>Handling Guest Luggage in the Luggage Room</i>		
81.	Rabu / 24 Juni 2026	11.00- 19.00	<i>Bring Guest Luggage</i>		

82.	Kamis / 25 Juni 2026	11.00- 19.00	<i>Bring Guest Luggage</i>		
83.	Jum'at / 26 Juni 2026	15.00- 23.00	<i>Clear Up Water Goblet</i>		
84.	Sabtu / 27 Juni 2026	15.00- 23.00	<i>Handle Trolley Clear Up</i>		
85.	Minggu / 28 Juni 2026	11.00- 19.00	<i>Opening the Room with Onity</i>		

86.	Rabu / 1 Juli 2026	07.00 – 15.00	<i>Delivering Daily Hotel Sales Report to Executive Office</i>		
87.	Kamis / 2 Juli 2026	11.00 – 19.00	<i>Take The Key Card Holder</i>		

Padang, Juli 2026
Mengetahui

Manager Banquet


Rozi Syahputra
MERCURE PADANG

Supervisor Concierge


Apidho Rahman
MERCURE PADANG

Lampiran 6. Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing PLI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131

CATATAN KONSULTASI DENGAN DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa : Vgo Feleva Alnska
Jurusan/NIM : Manajemen Perhotelan / 24135190
Tempat PLI : Hotel Mercure Padang

Tanggal	Topik/Masalah yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf Dosen
21-07-26	Perbaikan Cover Nama Penulis di Enter Ke bawah		
22-07-26	Revisi Isi Laporan Dari Daftar Isi, BAB 1 - 4		

Diketahui oleh:
Dosen Pembimbing

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

Lampiran 7. Lembar Konsultasi dengan Supervisor di Industri



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131

CATATAN KONSULTASI LAPORAN DENGAN SUPERVISOR

Nama Mahasiswa : Vigo Felova Alrizky
Jurusan/NIM : Manajemen Perhotelan / 24135140
Tempat PLI : Hotel Mercure Padang

Tanggal	Topik/Masalah yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf Supervisor
28-06-26	Pergantian Halaman Pengesahan dari Chief Bellboy ke Chief Concierge		

Supervisor Concierge

(Apidhu Rahman) PADANG

Lampiran 8. Nilai dari Industri

MERCURE

HOTEL

PADANG

MERCURE PADANG

JOB TRAINING EVALUATION FORM

Name of Trainee : VIGO FELOVA ALRIZKY
Institution : UNIVERSITAS NEGERI PADANG
Departement : 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		4.6					EXELLENT
OVERAL RESULT		4.6					EXELLENT
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		Acknowledge by,  DIDIP SHRA PEOPLE MANAGE DEPARTMENT			

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

Lampiran 9. Sertifikat dari Industri

