

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan perjalanan yang dilakukan oleh individu ataupun kelompok dalam jangka waktu tertentu dari suatu tempat ke tempat lain dengan melakukan perencanaan sebelumnya, tujuannya untuk rekreasi atau untuk suatu kepentingan seperti bisnis dan spiritual sehingga keinginannya dapat terpenuhi. Pariwisata di Indonesia ini sungguh berkembang pesat serta salah satu defisit negara terbesar, pariwisata memiliki unsur-unsur seperti akomodasi, biro perjalanan, transportasi, atraksi wisata dari beberapa unsur tersebut dapat ditemukan dalam suatu destinasi wisata. (<https://pengajar.co.id/pengertian-pariwisata/> 03 April 2020)

Destinasi wisata yang ditawarkan di Indonesia ini sangat beragam salah satunya yaitu provinsi Yogyakarta, Yogyakarta dikenal sebagai "*Special Region of Yogyakarta*" Daerah Istimewa Yogyakarta mengapa demikian, karena Yogyakarta menggunakan otonomi khusus yang merupakan sebuah warisan dari sebelum zaman kemerdekaan yaitu Kesultanan Yogyakarta dan Kadipaten Paku Alaman yang dimana masih digunakan warisan tersebut hingga saat ini. Yogyakarta juga dikenal dengan keramah-tamahan masyarakatnya serta biaya hidup yang sangat terjangkau dibandingkan dengan kota-kota lain yang terdapat di Indonesia. Di Yogyakarta itu sendiri menawarkan beberapa destinasi wisata seperti wisata alam, wisata sejarah, serta wisata berbelanja, jika ingin berkunjung untuk berwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta ini tentunya kita memerlukan transportasi, akomodasi, serta mungkin biro perjalanan, penulis disini akan membahas mengenai akomodasi yang salah satunya hotel.

Hotel merupakan sebuah akomodasi dalam dunia pariwisata, hotel menyediakan fasilitas untuk bermalam (kamar), fasilitator makanan dan minuman

serta menyiapkan fasilitas jasa lainnya. Menurut Badan Pusat Statistik Provinsi D.I Yogyakarta banyaknya hotel dan akomodasi lain menurut Kab./Kota di Yogyakarta tahun 2014 dan 2015,

*Tabel 1.1
Jumlah Hotel di Daerah Istimewa Yogyakarta*

Kabupaten/Kota <i>Regency /City</i>	Hotel Bintang/ <i>Star Hotels</i>		Non Bintang/ <i>Non Star Hotels</i>		Jumlah Total	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Kulonprogo	-	-	27	26	27	26
Bantul	1	1	248	261	249	262
Gunungkidul	1	1	70	69	71	70
Sleman	26	26	366	363	392	389
Yogyakarta	43	57	356	362b	399	419
Jumlah Total	71	85	1.067	1.081	1.138	1.166

(Anggraini dan Mujib, 2020).

Hotel Hyatt Regency Yogyakarta merupakan salah satu hotel berbintang yang terletak di Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Hotel Hyatt Regency Yogyakarta termasuk hotel berbintang lima yang memiliki luas tanah sebesar dua puluh dua hektar yang memiliki kamar sebanyak 269 serta memiliki beragam fasilitas seperti *gym center, golf course, spa, ballroom, dst.* Hotel Hyatt Regency Yogyakarta memiliki beberapa departemen yaitu, *Front Office Department, F&B Department, Accounting Department, Human Resource Department, Engineering Department.* Disini penulis akan membahas mengenai *Front Office Department.*

Front Office berasal dari bahasa Inggris "*Front*" yang artinya depan, dan "*office*" berarti kantor. *Front office* adalah kantor depan. dalam konteks pengertian hotel, Kantor depan hotel merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya di bagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau lobby.

Area ini merupakan tempat paling sibuk di hotel. Dengan lokasi di bagian depan maka *Front office* termasuk departement yang paling mudah di cari dan di lihat oleh tamu. Untuk menyebut *front office*, sebagian hotel menggunakan isitilah yang lain, Yaitu *guest service area* (area pelayanan tamu). Oleh karena itu kepala departemennya di sebut *Guest Service Manager*. Sedangkan petugasnya di sebut *guest service agent*. Namun demikian istilah *front office* masih sering di pakai baik di industri perhotelan maupun di kalangan edukasi.

“Front office juga dikenal sebagai the first and the last impression of the guest. Artinya bagian inilah yang pertama dan yang terakhir dari tamu. Tamu yang ingin *check-in* akan berhubungan dengan bagian front office dan pada waktu *check-out* pun tamu berhubungan dengan bagian di front office. Jadi sudah sewajarnya bila kesan yang mendalam akan tercipta pada bagian *front office*. Kantor depan hotel juga merupakan pusat informasi, juga hampir segala kegiatan tamu seperti penerimaan dan pengirimana surat pengurusan barang, pembayaran rekening hotel, mengenai kehilangan barang tamu di hotel, menampung keluhan-keluhan tamu dan juga tempat memberikan segala macam informasi baik dalam hotel maupun di luar hotel.

Setiap tamu yang datang ke hotel untung menginap, pertama kalinya di tangani dan di urus oleh bagian kantor depan (*chek-in procedure*) dan juga ketika tamu meninggalkan hotel yang juga di urus dan di tangani kembali oleh kantor depan (*check-out procedure*).”

(Bagyono, 2012)

Front Office di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta di bagi menjadi beberapa bagian lagi yaitu *Concierge, Guest Service, Regency Club Lounge, dan Front Desk*. Saya ditempatkan di bagian *Concierge* pada saat praktik kerja magang dan di section itu sendiri dibagi menjadi 3 bagian yaitu *Bellboy, Lobby Ambassador, dan Airport Representative Attendant* saya mendapat di bagian *Bellboy, bellboy*

merupakan bagian terdepan dan pertama dalam memberikan pelayanan seperti bantuan informasi umum mengenai hotel, seorang petugas *bellboy* pertama kali kontak dengan tamu yang datang ke hotel. *Bellboy* bertugas menangani segala jenis barang bawaan tamu dimulai tamu turun dari kendaraan hingga proses *Check-in* selesai dan sampai nanti tamu *Check-out* serta menjadi pusat informasi bagi setiap tamu Hotel mengenai ruang lingkup hotel, informasi wisata sekitar, rekomendasi tempat oleh-oleh serta keperluan tamu lainnya seperti, penitipan barang, Valet, dan penyediaan koran untuk tamu.

Bellboy memiliki peranan yang penting di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta untuk kelancaran operasional. Pelayanan barang-barang bawaan tamu merupakan pelayanan yang penting seorang *bellboy* dan tidak dapat diabaikan begitu saja. Kelalaian yang dilakukan petugas *bellboy* ketika menangani barang-barang bawaan tamu dapat menyebabkan kegiatan tamu menjadi terganggu sehingga tamu menjadi tidak senang (*Complain*) serta dapat mempengaruhi kelancaran operasioanal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran *bellboy* dalam penanganan barang bawaan berdasarkan standar operasional prosedur yang ada, serta dalam melaksanakan praktik kerja magang selama 6 bulan, penulis menemukan beberapa kendala seperti perawatan peralatan *bellboy* yang kurang baik yaitu beberapa kondisi *trolley* ketika di dorong tidak berjalan dengan baik sehingga dapat menghambat ketepatan dan kecepatan *bellboy* dalam mengantar barang bawaan tamu dan kurangnya kepekaan *bellboy* terhadap sekitar. Melihat dari tujuan penulisan serta kendala di atas maka penulis mengangkat judul “Peranan Bellboy Dalam Menangani Barang Bawaan Tamu di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta”.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan dengan judul yang dipilih, rumusan masalah ditentukan sebagai berikut:

1. Bagaimana peran *Bellboy* dalam menangani barang bawaan tamu di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta ?
2. Apa saja hambatan yang di hadapi oleh *Bellboy* dalam penanganan barang bawaan tamu di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta ?

1.3 Tujuan

Dengan merujuk kepada rumusan masalah maka tujuan penulisan ditentukan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui peran bellboy dalam menangani barang bawaan tamu di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui hambatan yang di hadapi oleh *Bellboy* dalam penanganan barang bawaan tamu di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat praktis dan manfaat teoritis yaitu :

- a. Manfaat Bagi Prodi Perhotelan

Penelitian ini diharapkan berguna bagi Prodi D3 Perhotelan untuk menjadi referensi tentang penanganan barang bawaan tamu

- b. Manfaat Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan untuk memperdalam bidang yang selama ini ditekuni.

- c. Manfaat Bagi Peneliti Lebih Lanjut

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi untuk peneliti yang lain apabila penelitiannya berkaitan dengan isi dari penelitian ini.