

ABSTRAK

Concierge merupakan salah satu bagian dari front office di sebuah hotel, dan memiliki peran penting, karena yang akan ditemui tamu pertama kali ketika datang ke hotel adalah bagian concierge, concierge dibagi menjadi beberapa bagian salah satunya yaitu bellboy yang bertugas dalam penanganan barang bawaan tamu. Bellboy seharusnya bekerja sesuai Standard Operational Procedure (SOP) yang ada untuk menghindari kesalahan dalam proses pelaksanaan kerja. Dari observasi yang dilakukan selama enam bulan di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta, penulis menemukan beberapa masalah seperti perawatan peralatan bellboy yang kurang baik, ditemukan beberapa trolley barang yang ketika didorong tidak berjalan dengan baik, hal ini menghambat ketepatan dan kecepatan bellboy dalam mengantar barang bawaan tamu. Ditemukan juga bellboy yang kurang peka terhadap situasi sekitar (kebutuhan tamu). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran seorang bellboy dalam penanganan barang bawaan tamu, serta hambatan apa saja yang dihadapi bellboy. Metode penelitian yang digunakan merupakan metode deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi operasional concierge di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta selama enam bulan, mewawancarai dengan bellboy dan manager, dan melakukan studi dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tujuh dari empat belas SOP bellboy di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta dilaksanakan dengan baik, ini menunjukkan bellboy tidak menjalankan perannya dengan baik, karena 50% SOP tidak dilaksanakan. Hambatan yang dihadapi antara lain kurangnya pengawasan oleh para atasan terhadap kinerja bellboy, tidak tersedianya prosedur-prosedur tertulis yang dapat diakses, SOP hanya disampaikan secara lisan, dan kurangnya evaluasi berkala dari atasan atas kinerja dari petugas bellboy. Hambatan-hambatan itulah yang membuat bellboy tidak menjalankan perannya dengan baik.

Kata Kunci: *Bellboy, SOP, Penanganan Barang Bawaan Tamu*