



**PELAYANAN BELL SERVICE TERHADAP TAMU HOTEL
GRAN MELIA JAKARTA
(LAPORAN HASIL PRAKTEK KERJA LAPANGAN)**

O
L
E
H

NAMA : SYAHRAIS IBNU TSINA
NO. POKOK MHS. : 093461390250029
PROGRAM STUDI : PERHOTELAN

Diajukan untuk melengkapi sebagian dari persyaratan tahap akhir dalam memperoleh gelar
Diploma Tiga (D.III) Kepariwisataaan

AKADEMI PARIWISATA NASIONAL
JAKARTA
2012

LEMBAR PERSETUJUAN

Laporan hasil Praktek Kerja Lapangan disusun oleh :

Nama : Syahrais Ibnu Tsina
No. Pokok Mahasiswa : 093461390250029
Jurusan : Perhotelan
Judul : Pelayanan Bell service terhadap tamu
hotel Gran Melia Jakarta
Tempat Praktek Kerja : Hotel Gran Melia Jakarta

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Hasil Praktek Kerja Lapangan Akademi Pariwisata Nasional Jakarta.

Pembimbing II (Teknis) Jakarta,
Pembimbing I (Materi)

Drs. Polman Simanjuntak

Jodi Cahyo Sriono, S.E.

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Syahrais Ibnu Tsina

Nomor Pokok Mahasiswa : 093461390250029

Program Studi : Perhotelan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa laporan hasil Praktek Kerja Lapangan yang berjudul :

“Pelayanan Bell Service Terhadap Tamu Hotel Gran Melia Jakarta”

Adalah benar laporan hasil Praktek Kerja Lapangan yang saya tulis dan disusun untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Diploma Tiga (D.III) Kepariwisata di Akademi Pariwisata Nasional.

Apabila dikemudian hari ditemukan bukti-bukti laporan hasil Praktek Kerja Lapangan ini merupakan hasil plagiat atau tidak disusun berdasarkan prosedur yang telah ditentukan, maka saya bersedia menerima sanksi pembatalan atas tulisan ini atau sanksi akademik yang ditetapkan okeh pimpinan akademi.

Jakarta,Juni 2012

Penulis

Syahrais Ibnu Tsina

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan :

Tempat : Hotel Gran Melia Jakarta

Front Office Departement

Disusun oleh : Syahrais Ibnu Tsina

Nomor Pokok Mahasiswa : 093461390250029

Telah diujikan dan diterima oleh tim penguji Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan Akademi Pariwisata Nasional Jakarta, pada tanggal 17 Juli 2012

Tim Penguji

1. Ardi Mularsari, S.Pd., M.Pd. I (Materi) 1.
2. Parjo Edy Purwanto, SE., MM. II (Teknis) 2.

Mengetahui

DIREKTUR AKADEMI PARIWISATA NASIONAL

Parjo Edy Purwanto, SE., MM.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan yang berjudul **“Pelayanan Bell Service Terhadap Tamu Hotel Gran melia Jakarta”**. Penulisan Laporan Hasil Kerja Lapangan ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidikan Diploma III pada jurusan perhotelan di Akademi Pariwisata Nasional Jakarta.

Penulisan Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, dorongan serta bimbingan dari pihak lain, baik secara langsung maupun tidak langsung dari pihak yang terkait dalam penulisan ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat;

1. Bapak Parjo Edy Purwanto, S.E., M.M. selaku Direktur Akademi Pariwisata Nasional, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Akademi Pariwisata Nasional selama kurang lebih 3 (tiga) tahun.
2. Bapak Ardi Mularsari, M.Pd., selaku kepala jurusan perhotelan di kampus Akademi Pariwisata Nasional, terimakasih banyak atas dukungan, saran, dorongan, dan waktunya yang telah bapak berikan selama ini.
3. Bapak Jodi Cahyo Sriyono, S.E., selaku Dosen Pembimbing Materi, yang telah banyak meluangkan waktu dan memberikan saran-saran mengenai Karya Tulis Akhir penulis yang berhubungan dengan *Front Office*.

4. Bapak Drs.Polman Simanjuntak selaku dosen pembimbing teknis untuk Karya Tulis Akhir penulis yang banyak memberikan masukan serta saran agar terciptanya Karya Tulis Akhir Yang jauh dari kesalahan
5. Orang tua serta keluarga besar yang telah memberikan dukungan doa, moril, dan materil, khususnya ayah yang senantiasa memberikan doa dan berjuang demi keluarganya.
6. Seluruh dosen Akademi Pariwisata Nasional yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu, yang telah memberikan pengajaran serta ilmunya sejak penulis berada di semester 1 (satu) sampai dengan semester 6 (enam).
7. Bapak Antonius Andi Winarno dan Bapak Robert Benjamin Siambaton selaku *training manager* di hotel Gran Melia Jakarta. Terimakasih atas kesempatan yang telah diberikan kepada penulis untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) selama 6 (enam) bulan di hotel Gran Melia Jakarta.
8. Bapak Aldo Marseli selaku *Front Office Manager* hotel Gran Melia Jakarta. Terimakasih telah berbagi pengalaman kepada penulis yang nantinya akan berguna bagi penulis sebagai acuan untuk mencapai kesuksesan di masa depan.
9. Seluruh staff *Front office department* hotel Gran Melia Jakarta, Bapak Kuswanto, Capt. Bram, Capt. Erwin, bang Kevin Rusli, bang Defrizon, bang Imam Baihaqi, , bang feldy, bu Dina, ibu Wulan, ibu santi, ibu Dede, mba Shinta, mba Devi , dan lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan, namun tidak mengurangi rasa hormat penulis terhadap mereka semua.

Terimakasih atas kesempatan dan pengajaran pada saat penulis Praktek Kerja Lapangan (PKL) di *section* yang kalian pimpin.

10. Agnes Winda Yunita yang telah memberikan pengertian, kepercayaan, dan dukungan penuh pada saat penulis membuat Karya Tulis Akhir (KTA) dan menjalankan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di hotel Gran Melia Jakarta.
11. Teman-teman satu angkatan di kampus Akademi Pariwisata Nasional, yaitu angkatan 2009, Catur Rizki Pratama, Beno firmanto, Diesta Seplansa, Rabiah Al Adawiyah, dan lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. “Sukses buat kita semua kawan”.
12. Teman-teman rumah penulis, terutama Cepy Daelammy yang sudah banyak membantu agar terciptanya Karya Tulis Akhir (KTA) yang rapih dan bagus.
13. Teman-teman satu angkatan *training* di hotel Gran Melia Jakarta yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu pada saat penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL).
14. Seluruh pihak yang secara tidak langsung dan tidak penulis ketahui membantu penulis dalam hal Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan pembuatan Karya Tulis Akhir (KTA).

Penulis menyadari bahwa laporan hasil Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini masih banyak sekali kekurangan karena terbatasnya pengetahuan dan pengalaman penulis, untuk itu penulis mengharapkan adanya saran- serta kritik yang sifatnya membangun.

Akhirnya, meskipun dengan berbagai keterbatasan laporan ini dapat terselesaikan. Akhir kata penulis berharap semoga Allah SWT berkenan membalas budi baik semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian laporan hasil Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan tambahan pengetahuan bagi para pembaca pada umumnya dan mahasiswa/I Akademi Pariwisata Nasional Jakarta pada khususnya.

Jakarta, Juni 2012

Syahrais Ibnu Tsina



DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar Persetujuan	i
Lembar Pernyataan	ii
Lembar Pengesahan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar isi	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Penulisan	4
C. Teknik Pengumpulan Data	5
D. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II GAMBARAN UMUM HOTEL GRAN MELIA JAKARTA	
A. Sejarah Singkat dan Perkembangan Hotel	9
B. Fasilitas yang dimiliki Hotel Gran Melia Jakarta	15
C. Struktur Organisasi Hotel Gran Melia Jakarta.....	27
BAB III PENJELASAN SERTA URAIAN KERJA BELL SERVICE TERHADAP TAMU HOTEL	
A. Pengertian Bell Service Section	32
B. Struktur Organisasi Bell Service	34
C. Langkah-langkah Sebelum Bekerja Di Bell Service.....	43

	D. Prosedur dan Pelaksanaan Kerja Bell Service.....	49
	E. Hasil Temuan Bell Service.....	59
BAB IV	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	61
	B. Saran	62

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR LAMPIRAN

Baggage Tag
Taxi Card
Luggage Claim Tag
Item Collection Form
Guest Message
Flight Schedule
Free Parking Card
Free Parking List
Service Call Record
Message and Fax Delivery Record
Bell Service Check List
Daily Newspaper
Daily Newspaper List For Rooms
Item Collection Incoming Record
Item Collection Outgoing Record

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah salah satu negara yang berada di Asia Tenggara dan merupakan negara berkembang, yang letaknya sangat strategis dan patut dipertimbangkan dalam bidang Kepariwisata. Ditinjau dari pembangunan yang sangat cepat setiap tahunnya, Indonesia adalah salah satu negara yang menjadi sasaran wisatawan yang datang dari manca negara seperti Singapura, Thailand, Belanda, China, Jepang, Malaysia, dan masih banyak yang lainnya.

Jakarta merupakan ibu kota Indonesia yang padat penduduk dan hampir tidak pernah sepi dengan berbagai macam aktivitas sehari-hari. Melihat perkembangannya yang sangat pesat ini berbagai macam perusahaan menciptakan suatu strategi bisnis yang dapat menjanjikan bagi perusahaan mereka nantinya. Salah satunya yang telah menjadi pertimbangan para pengusaha ialah bisnis disektor pariwisata. Dengan membangun berbagai macam struktur dan infrastruktur serta sistem-sistem pariwisata yang dapat menarik wisatawan baik dari dalam maupun luar negeri yang kemudian dapat menghasilkan devisa bagi negara serta dapat membuka lapangan kerja baru bagi masyarakat Indonesia.

Dengan adanya seperti ini setiap perusahaan berlomba-lomba meningkatkan kemampuannya untuk bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain yang dewasa ini sedang berkembang pesat, terlebih

dengan masuknya perusahaan-perusahaan asing di era globalisasi saat ini. Sebut saja usaha yang sedang marak dilirik oleh para pengusaha-pengusaha seperti di dalam bidang Perhotelan yang saat ini membawa citra positif bagi para konsumen yang datang dari dalam maupun luar negeri yang dapat menunjang sektor pariwisata Indonesia, tidak hanya tempat penginapan namun kepuasan para konsumen adalah hal utama yang dapat menarik minat wisatawan saat ini.

Menurut Surat Keputusan Menparpostel yaitu SK : KM 34/ HK 103/ MPPT-87, Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian/seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan & minum, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam surat keputusan.

Di dalam suatu industri perhotelan terdapat satu departement yang perannya sangat penting dalam hal operasional hotel itu sendiri, yaitu *Front Office Department*. *Front Office Department* Memiliki berbagai macam *section* yang berada di departemen tersebut, diantaranya ialah *Bell Service*. *Bell Service* ialah *section* yang berdiri dibawah naungan dari *Front Office Departement* yang tugas utamanya adalah untuk melayani barang-barang bawaan tamu seperti, koper besar, koper kecil, paket, box, dan lainnya, dan juga tempat menitipkan barang-barang bawaan tamu, dalam jangka waktu yang dekat ataupun lama. Pada *section Bell Service* terdapat 4 (Empat) anggota yaitu, *Bell captain* sebagai pemimpin dari *bell*

service section, bell boy sebagai anggota *bell service* yang tugas utamanya adalah untuk melayani tamu dalam hal membantu membawakan barang-barang tamu pada saat *check in* ataupun *check out, door man* yang memiliki tugas utama membukakan dan menutupkan pintu mobil tamu pada saat datang ke hotel ataupun pergi dari hotel, dan *page girl* yang tugas utamanya hanya membukakan dan menutup pintu lobby utama pada saat tamu melewati pintu lobby utama, dan juga menyapa tamu dengan senyuman yang hangat.

Dengan adanya *Bell service section* dalam *front office department* diharapkan akan sangat membantu kegiatan operasional dari *front office department* pada saat melayani tamu. *Bell service* sendiri merupakan bagian terdepan pada saat melayani tamu yang datang ke hotel dan selalu berada di dekat pintu lobby hotel. Pada saat tamu datang ke hotel mereka akan melihat ataupun merasakan pelayanan pertamanya dari anggota *bell service*, dari mulai di bukakan pintu mobil, di bukakan pintu lobby utama, dan dibawakan barang-barang bawaanya.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis membuat laporan akhir Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang di beri judul “Pelayanan *Bell Service* Terhadap Tamu Hotel Gran Melia Jakarta”

B. Tujuan Penulisan

Penulis memiliki 2 macam tujuan dari penulisan laporan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini, yaitu tujuan umum dan tujuan khusus, berikut ini adalah tujuan selengkapnya :

1. Tujuan Umum

Tujuan penulisan Hasil Laporan Praktek Kerja Lapangan ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan pendidikan untuk memperoleh gelar Diploma III (D.III) Kepariwisataan di Akademi Pariwisata nasional Jakarta.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus Laporan Akhir Praktek Kerja Lapangan ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk membandingkan antara teori dan praktek di kampus Akademi Pariwisata Nasional (AKPARNAS), dengan praktek yang terjun langsung dalam kegiatan operasional hotel yang sesungguhnya.
- b. Mengetahui cara-cara melayani tamu dengan baik dan benar, agar tamu tersebut dapat merasakan kepuasan dalam hal pelayanan, sehingga tamu tersebut akan datang kembali.

- c. Untuk memberikan Gambaran yang jelas mengenai *standard operasional procedure bell service* yang berlaku di Hotel Gran Melia Jakarta.
- d. Sebagai langkah awal penulis untuk mengimplementasikan apa yang penulis dapat pada saat Praktek Kerja Lapangan (PKL) ketika nanti suatu saat penulis bekerja di industri perhotelan.

C. Teknik pengumpulan data

Untuk mendapatkan laporan hasil Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang akurat dan aktual, pengumpulan data dalam proses Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Gran Melia Jakarta, dilakukan dengan cara :

1. Observasi

Penulis memperoleh data dengan cara belajar mengamati prosedur kerja karyawan/staff *bell service* dan secara langsung pula penulis mempraktekannya saat Praktek Kerja Lapangan (PKL) selama enam bulan di hotel Gran Melia Jakarta, khususnya di bagian *Bell Service* di *Front Office Department* hotel Gran Melia Jakarta.

2. Studi Kepustakaan

Penulis mendapatkan data dengan mengumpulkan data, informasi, dan keterangan-keterangan dari buku serta brosur-brosur dari Hotel Gran Melia Jakarta, kemudian penulis mengutipnya.

3. Wawancara

Penulis juga melakukan Tanya jawab dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada *bell captain, bell boy, doorman dan page girl* di *bell service section* Hotel Gran Melia Jakarta.



D. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penulisan, serta memperoleh gambaran yang jelas mengenai laporan ini, maka penulis membaginya dalam beberapa bab, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang penulisan, tujuan penulisan, teknik pengumpulan data, dan sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM HOTEL GRAN MELIA JAKARTA

Bab ini mengemukakan mengenai gambaran umum tentang hotel tempat Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang dilaksanakan, meliputi sejarah singkat, sarana dan prasarana atau fasilitas yang dimiliki, serta struktur organisasi Hotel Gran Melia Jakarta, dan juga tugas dan tanggung jawab masing-masing *head department*.

BAB III PENJELASAN SERTA URAIAN KERJA BELL SERVICE TERHADAP TAMU HOTEL GRAN MELIA JAKARTA

Membahas tentang pengertian/definisi dari *Bell Service*, struktur organisasi dari *Bell Service* di Hotel Gran Melia Jakarta, persiapan kerja seorang anggota *Bell Service*, prosedur dan pelaksanaan kerja di *Bell Service*, tugas-tugas dari setiap anggota *Bell Service*, serta hasil temuan selama penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di *Bell Service* Hotel Gran Melia Jakarta.

BAB IV PENUTUP

Penulis memberikan kesimpulan mengenai laporan hasil Praktek Kerja Lapangan (PKL), serta saran-saran yang dapat bermanfaat untuk kemajuan Hotel Gran Melia Jakarta selama mengikuti *job training*.



BAB II

GAMBARAN UMUM

HOTEL GRAN MELIA JAKARTA

A. Sejarah singkat dan perkembangan Hotel Gran Melia Jakarta

Hotel Gran Melia merupakan hotel berbintang lima yang tergolong dalam salah satu hotel bisnis di daerah prestisius dan bergengsi, karena disekelilingnya terdapat kantor-kantor kedutaan, pusat-pusat bisnis, pusat perbelanjaan terbaik di ibukota Jakarta. Tempat ini dikenal sebagai daerah “segitiga emas” atau salah satu lokasi bisnis tersibuk di Jakarta, tepatnya di Jl. HR. Rasuna Said kav X-O Kuningan Jakarta Selatan 12950 Indonesia.

Hotel Gran Melia Jakarta merupakan salah satu *chain* hotel dari “*Sol Melia Group*”, dimana *Sol Melia Group* merupakan salah satu *chain group* hotel terbesar di dunia yang berpusat di *Palma De Mallorca, Spanyol*. Hotel ini didirikan oleh seorang *Bellman* yang bernama Senor Gabriel Escarrer bersama istrinya pada tahun 1956. Mula-mula Senor Gabriel escarrer dan istrinya mendirikan penginapan kecil dengan nama *Altair* di *Palma de Mallorca, Spanyol*. Namun seiring berjalannya waktu dan dengan usaha yang tak pernah lelah dari Senor Gabriel Escarrer beserta istrinya penginapan kecil bernama *Altair* itu berubah menjadi sebuah hotel besar dan mewah. Dari situlah awal berdirinya *Sol Melia*. *Sol*

Melia Group memiliki 8 (delapan) brand hotel, yang diantaranya adalah *Gran Melia, Tryp hotel, Sol Hoteles, Me, Paradisus, Club Melia, Ininside,* dan *Melia*. Sejauh ini *Sol Melia group* telah mengoperasikan lebih dari 400 hotel yang tersebar luas di 35 negara dan mempekerjakan lebih dari 36.000 karyawan di seluruh dunia. *Sol Melia Group* berkomitmen untuk melayani semua tamu dengan setulus dan sebaik mungkin agar dapat menimbulkan kepuasan tamu yang tinggi.

Sol Melia Group mulai berkembang pada tahun 1976 sampai ke kepulauan Canary, dan mulai mengubah nama menjadi *Sol Hoteles*, hingga saat ini *Sol Melia Group* telah memiliki lebih dari 50.000 kamar dan menjadi salah satu hotel terbaik dari 14 group hotel terbaik di dunia, dan peringkat ketiga di seluruh eropa serta menjadi hotel nomor satu di Spanyol, Amerika Latin, dan Kepulauan Karibia. *Sol Melia Division Internasional* pada tahun 1985 membuka hotel pertamanya di Indonesia, yaitu di Bali dengan nama *Melia Bali*, dan nama tersebut masih di gunakan sampai saat ini.

Pada tahun 1991 dimulai lah proyek pembangunan salah satu *chain* hotel dari *Sol Melia Group* di Jakarta, yang di beri nama *Hotel Gran Melia Jakarta*. Pembangunan hotel *Gran Melia Jakarta* menggunakan jasa arsitektur terkenal Spanyol yaitu *Senor Emilio Nadal*, beliau-lah yang mendesain keunikan panel biru yang bertingkat-tingkat dan membentuk kurva yang membuat *Gran Melia* menjadi lebih unik jika dilihat dari

bangunannya serta menjadi lebih impresif ditengah jantung kota Jakarta. Hotel Gran Melia Jakarta secara resmi dibuka untuk umum pada tanggal 15 Juni 1996. Group Sol Melia mempercayakan PT. Suryalaya Anindita Internasional sebagai perusahaan local yang bekerjasama dalam kepemilikan hotel Gran Melia Jakarta , dan pada tahun yang sama Sol Melia adalah hotel pertama yang masuk di bursa efek, sehingga perusahaan tersebut terus berkembang pesat. Pada tahun 2003 Sol Melia membuat strategi aliansi *joint venture* dengan memperkenalkan konsep baru di bagian *food and beverages* dan SPA dengan konsep *Soul & Magic*, yang merupakan gabungan antara tim yang berdedikasi dan berpengalaman dengan teknologi mutakhir serta infrastruktur yang mendunia untuk mencapai tujuan dan kepuasan tamu. Tujuan dari konsep *Soul & Magic* adalah untuk memberikan pelayanan personal yang prima berdasarkan standar kualitas, dan juga untuk membangkitkan emosi tamu dan Hotel Gran Melia Jakarta juga memiliki moto “*Everything is possible*”, yang artinya apapun yang tamu minta semua tidak ada yang tidak mungkin, dan kita harus memenuhi keinginan tamu. Contoh, jika terdapat tamu *walk in* yang ingin memesan kamar, tetapi kamar yang tersedia di hotel Gran Melia Jakarta Sudah penuh, kita bisa membantu tamu tersebut dengan menawarkan hotel terdekat dari hotel Gran Melia Jakarta dan juga memesankan kamar untuk tamu tersebut.

Mission Statement / Misi

“Misi dari Hotel Gran Melia Jakarta adalah untuk mencapai keuntungan yang diperoleh dari investasi yang telah ditanamkan dalam jangka waktu tertentu dan dari operasional, dengan cara memiliki komitmen yang besar di dalam memberikan pelayanan yang berstandar tinggi secara konsisten sesuai dengan nilai uang yang telah diberikan oleh para tamu.”

Key Factors of Success/ Kunci Penentu Keberhasilan

Berikut ini adalah 6 (enam) kunci penentu menuju kesuksesan atas apa yang dilakukan/diberikan hotel Gran Melia Jakarta kepada para tamu :

1. Menempatkan orang yang tepat didalam lingkup pekerjaan yang sesuai dengan kompetensinya.
2. Setiap karyawan adalah orang yang dapat menjual, memberi, atau menambah keuntungan kepada perusahaan dengan merespon atas apa yang dibutuhkan oleh para tamu. Pelayanan secara individual, mengantisipasi atas apa yang tamu butuhkan, karyawan yang terlibat didalam transaksi adalah yang paling utama didalam memberikan apa yang dibutuhkan oleh para tamu/
3. Lokasi radius 1 (satu) kilometer dari gerbang tol dan hanya membutuhkan waktu tempuh 30 menit dari bandara, terletak di area segitiga emas yang secara keseluruhan demi kenyamanan para tamu.
4. Merawat dan menjaga kualitas dari seluruh fasilitas hotel yang tersedia.

5. Desain kamar sengaja dibuat sesuai dengan apa yang diharapkan para tamu untuk memenuhi kebutuhan mereka dengan menyediakan kamar ukuran standar seluas 45 meter persegi, dilengkapi dengan ruang *shower* yang terpisah dengan ruangan toilet menggunakan toilet duduk yang memiliki ukuran yang memadai, kotak penyimpanan, alat pembuat minuman kopi, meja tulis dan kursi berikut dengan lampu penerang, mesin faksimili, pesawat telepon dan stop kontak listrik yang memberikan rasa nyaman untuk bekerja, serta fasilitas lain yang membuat tamu merasa nyaman untuk tinggal di Gran Melia Hotel Jakarta.
6. Pelayanan secara individual, mengantisipasi atas apa yang tamu butuhkan, karyawan yang terlibat didalam transaksi adalah yang paling utama didalam memberikan apa yang dibutuhkan oleh tamu.

Philosophies and values / filosofi dan nilai-nilai

Sol Melia Group memiliki 10 filosofi dan nilai-nilai yang wajib di implementasikan oleh Sol Melia Group yang berada di seluruh dunia sebagai bagian dan budaya kerja. Berikut penjelasannya :

1. *Personalized Service*

Menyediakan standar pelayanan yang tinggi untuk setiap individu tamu dengan mengedepankan keramah-tamahan dan perhatian secara detail atas kebutuhan masing-masing pribadi tamu.

2. *Constant self-improvement*

Senantiasa melakukan pengembangan diri untuk kemajuan dan peningkatan prestasi kerja.

3. *Family Company*

Senantiasa menciptakan suasana kerja yang menyenangkan berdasarkan azas kekeluargaan serta kesatuan visi dan misi.

4. *Value for money*

Setiap tamu berhak untuk mendapatkan pelayanan dan fasilitas yang sepadan dengan nilai uang yang telah dibayarkan oleh si tamu tersebut.

5. *Training Promotion*

Senantiasa memberikan program-program pelatihan untuk pengembangan kompetensi dan meningkatkan kemampuan para karyawan yang nantinya dapat disinergikan dengan promosi/kenaikan jabatan.

6. *Austerity, Hard Work, simplicity, Ethics, Humility.*

Kedisiplinan, kerja keras, tidak basa-basi, etika, dan kerendahan hati.

7. *To Delegate*

Pendelegasian tugas kepada bawahan ataupun rekan kerja.

8. *To Encourage Responsibilities*

Meyakinkan bawahan ataupun rekan kerja untuk mau melakukan/menerima tanggung jawab yang lebih besar.

9. *Lead by Example*

Seorang pemimpin harus dengan senantiasa memberikan contoh yang baik terhadap bawahannya.

10. *Control*

Setiap penyelia wajib mengimplementasikan/melakukan pengawasan yang diperlukan.

B. Fasilitas yang Dimiliki Hotel Gran Melia Jakarta

1. Fasilitas Kamar

Hotel Gran Melia Jakarta memiliki 16 lantai & 2 lantai *basement* yang digunakan untuk fasilitas parkir kendaraan tamu hotel dan karyawan. Total kamar yang dimiliki oleh Hotel Gran Melia Jakarta adalah 407 kamar. Berikut ini adalah tipe-tipe kamar di hotel Gran Melia Jakarta :

a. Deluxe Room

Deluxe Room ialah kamar paling standard di hotel Gran Melia Jakarta. Kamar jenis ini berjumlah 104 kamar, dan terdiri dari 36 (tiga puluh enam) kamar dengan tipe *king size bed* (satu tempat tidur besar) didalam kamar, dan 64 (enam puluh empat) kamar dengan tipe *twin size bed* (tempat tidur terpisah) didalam kamar dengan ukuran 44 sqm.

b. Premium Room

Premium room ialah kamar satu tingkat diatas deluxe room di hotel Gran melia Jakarta. Kamar jenis ini berjumlah 221 (dua ratus dua puluh satu), dan dan terdiri dari 176 (seratus tujuh puluh enam) kamar dengan tipe *king size bed* (satu tempat tidur besar) didalam kamar, dan 45 (empat puluh lima)

kamar dengan tipe *twin size bed* (tempat tidur terpisah) didalam kamar dengan ukuran 62 sqm.

c. Red Level Premium

Red level premium ialah kamar yang berada dua tingkat di atas deluxe room dan satu tingkat diatas premium room. Kamar jenis ini berjumlah 47 (empat puluh kamar), dimana terdapat 39 (tiga puluh sembilan) kamar dengan jenis *king size bed* (satu tempat tidur besar) didalam kamar, dan 8 (delapan) kamar dengan jenis *twin size bed* (tempat tidur terpisah) didalam kamar. Kamar ini berukuran 68 sqm.

d. Junior Suite

Junior suite merupakan tipe kamar suite yang paling rendah yang dimiliki oleh hotel Gran Melia Jakarta. Kamar jenis ini berjumlah 7 (tujuh) kamar. Kamar junior suite hanya memiliki tipe jenis kamar yang hanya memiliki *king size bed* (satu tempat tidur besar) didalam kamarnya. Kamar jenis ini memiliki luas 72 sqm.

e. Premium Suite

Premium Suite ialah tipe kamar yang hampir sama dengan Junior suite, namun memiliki sedikit perbedaan dalam segi interior dan luas kamar. Kamar jenis ini berjumlah 19 (Sembilan belas) kamar dengan tipe jenis kamar yang memiliki *king size*

bed (tempat tidur besar) didalam kamarnya. Kamar jenis ini memiliki luas 88 sqm.

f. Executive suite

Executive suite ialah jenis kamar nomor dua terbaik yang dimiliki oleh hotel Gran Melia Jakarta. Luas kamar ini ialah 94 sqm, dan dengan 2 (dua) *king size bed* di dalam kamarnya, juga memiliki 2 minibar dan satu *working table* didalam kamarnya. Kamar ini terdapat di lantai terbaik dari hotel Gran Melia Jakarta, yaitu dilantai 14 dan 15, dimana pada lantai iotu kita dapat melihat pemandangan kota Jakarta di pagi ataupun malam hari.

g. Presidential Suite

Presidential Suite. Itulah nama jenis kamar terbaik yang dimiliki oleh hotel Gran Melia Jakarta. terdapat 2 (dua) jenis kamar presidential suite, Dimana luas dari kamar Presidential suite adalah 175 sqm, dan memiliki fasili-as-fasilitas didalam kamarnya seperti, 2 minibar, 2 *king size bed* (tempat tidur besar), 2 lemari pendingin, 1 mini *meeting room*, 1 *working table*, 1 *dining room*. Kamar jenis ini terletak dilantai 16 (enam belas), dimana lantai ini adalah lantai tertinggi dari hotel Gran Melia Jakarta sehingga tamu dapat benar-benar menikmati suasana kota Jakarta.

2. Fasilitas restoran

Hotel Gran Melia Jakarta juga memiliki beberapa outlet *Food & Beverages* yang tersedia untuk tamu yang menginap didalam hotel ataupun untuk tamu yang hanya ingin makan ataupun sekedar minum bersama rekan bisnis, restoran tersebut adalah :

a. Café Gran Via

Sebuah restoran yang berada di lobby utama lantai 2 hotel Gran Melia Jakarta. restoran ini dapat melayani untuk *breakfast, lunch, dan dinner*. Berbagai jenis pilihan makanan yang disajikan adalah *Western* dan *asian cuisine*, di restoran ini mulai dari menu *a'la carte* dan *buffet* yang sudah tersedia langsung. Café Gran via memiliki kapasitas tempat duduk sebanyak 200 orang. Berikut ini adalah jam buka dari café Gran via :

- 1) *Breakfast* 05.30 - 10.30 a.m
- 2) *Lunch* 11.30 - 15.00 p.m
- 3) *Dinner* 18.00 - 23.30 p.m

b. Yoshi Ishakaya Japanese Restaurant

Merupakan Restoran jepang yang menyediakan masakan Jepang yang terletak di lantai 2. Di dalam restorannya terdapat satu *sushi bar*, satu *robatayaki counter*, dan *tepanyaki table*. Restoran ini memiliki nuansa interior yang sangat elegan dan mewah dengan tidak melupakan segi-segi keaslian dari gaya

restoran asli Jepang dan kualitas makanan yang sangat baik. Restoran ini memiliki kapasitas 150 orang dan mempunyai 2 *private room*. Berikut ini adalah jam buka dari *Yoshi Ishakaya Japanese Restaurant* :

Yoshi Ishakaya :

1) *Lunch* 11.30 – 14.30

2) *Dinner* 17.00 – 22.30

c. *Tien Chao Chinese Restaurant*

Tien Chao Chinese Restaurant adalah sebuah restoran China yang memiliki arti kerajaan langit yang menyediakan berbagai masakan khas china seperti masakan *Cantonese* dan *Dim Sum*, yang di masak oleh seorang Chef dari china dengan layanan yang elegan dan kualitas makanan yang dijamin akan membuat tamu ingin datang lagi ke restoran ini. Restoran ini terletak di lobby utama lantai 2. *Tien Chao* memiliki kapasitas tempat duduk untuk 120 orang dan memiliki 4 *private room*, dengan nama *spring room*, *summer room*, *autumn room*, dan *winter room*. Berikut ini adalah jam buka dari *Tien chao restaurant* :

From moday until Friday :

1) *Lunch* : 11.30 – 14.30

2) *Dinner* : 18.00 – 22.30

For Saturday, Sunday and public holiday

- 09.00 – 15.00

d. Lobby Lounge

Lobby Lounge berada di tengah-tengah lobby utama, bersebelahan dengan café Gran Via dan *Tien chao restaurant*. Sangat pas dan menyenangkan untuk bertemu dengan teman ataupun rekan kerja, karena suasana nya yang santai dan jauh dari kesan resmi. Tempat yang nyaman untuk bersantai dan membicarakan tentang bisnis sambil menikmati makanan dan minuman ringan. Lobby lounge berkapasitas 120 orang dan memiliki *entertainment* yaitu *solo pianist* di hari-hari tertentu.

e. Columbus Restaurant

Columbus Restaurant adalah Restaurant *fine Dinning* yang terdapat di hotel Gran Melia Jakarta. Restaurant ini bergaya Spanyol dan berada di lantai 14. Restaurant ini adalah restaurant terbaik dari segi pemandangan yang dimiliki oleh hotel Gran Melia Jakarta, karena letaknya yang berada di lantai 14 sehingga tamu bisa menikmati pemandangan kota Jakarta sambil menikmati makanan dan minuman. *Columbus restaurant* juga bersebelahan dengan *The Level/ Executive Lounge*, dimana *The Level* dan *Executive Lounge* ialah tempat dari para tamu VIP. *Columbus Restaurant* buka pada waktu *breakfast, lunch, and dinner*. Khusus untuk *breakfast*

hanya untuk tamu-tamu yang menginap di *executive floor* saja yang bisa sarapan di *Columbus Restaurant*.

Columbus Restaurant menyediakan menu *a'la carte* dari masakan *cantonese* dan *western*. Mempunyai empat *private room*, seperti *La Pinta*, *La Nina*, *Santa Maria*, dan *San Salvador*. Restaurant ini bernuansa sesuai dengan namanya, dengan diiringi *live music* yang memainkan lagu-lagu *smooth jazz*. *Columbus Restaurant* memiliki kapasitas tempat duduk untuk 140 orang. Berikut adalah jam buka dari *Columbus Restaurant*:

- | | |
|-----------------------|---------------|
| 1) <i>Breakfast</i> : | 06.00 – 11.00 |
| 2) <i>Lunch</i> : | 12.00 – 14-30 |
| 3) <i>Dinner</i> : | 18.00 – 22.30 |

f. El Bombon 1 (Satu)

El Bombon satu merupakan toko kue yang terdapat di hotel Gran Melia Jakarta. El Bombon terletak di lantai dua dekat dengan *café Gran Via* dan *Lobby Lounge*. El Bombon menjual beraneka ragam jenis kue, roti, dan coklat. El Bombon satu buka setiap harinya dari mulai pukul 07.00 pagi sampai dengan 21.30 malam. di tempat ini pelanggan bisa mendapatkan diskon 50% untuk pembelian Roti diatas jam 17.00 sore dan 30% untuk pembelian kue diatas jam 20.00 malam.

g. El Bombon 2 (Dua)

El Bombon dua terletak di lantai satu gedung Graha Surya Internusa (GSI). Gedung Graha Surya Internusa (GSI) itu sendiri merupakan gedung yang pemiliknya ialah pemilik hotel Gran Melia Jakarta juga, jadi bersebelahan gedung Graha Surya Internusa (GSI) dengan hotel Gran Melia Jakarta dan sangat dekat. Menyediakan berbagai macam roti, kue, coklat, *sandwich*, dan lasagna. El Bombon 2 buka setiap hari mulai pukul 07.00 pagi sampai dengan 20.00 malam.

h. La Terazza (*Poolside Restaurant*)

La Terazza terletak dilantai satu bersebelahan dengan kolam renang. La Terazza merupakan restaurant yang menawarkan berbagai jenis makanan Asia dan eropa, serta menyediakan *a'la carte* menu berupa, snack, *meals*, dan *beverages*. Buka setiap hari mulai pukul 17.00 sore hingga 19.00 malam. Restaurant ini memiliki kapasitas tempat duduk untuk 40 orang, namun kolam renang hanya bisa digunakan untuk tamu hotel saja.

i. Gaudi Bar

Gaudi Bar terletak dilantai satu dekat dengan *swimming pool*, memiliki tata ruang dalam nuansa mistik. Gaudi menawarkan berbagai macam jenis makanan ringan dan

minuman yang dapat dinikmati oleh para tamu sambil menonton acara music ataupun acara nonton bareng pertandingan sepakbola. Gaudi memiliki kapasitas 80 orang dan buka setiap hari mulai pukul 17.00 sore sampai tengah malam.

j. Room Service

Room Service merupakan pelayanan makanan dan minuman yang dapat di antar ke kamar tamu dengan menggunakan pelayanan yang professional. *Room Service* terletak dilantai 2 di belakang restaurant café Gran Via. *Room Service* buka setiap hari dan buka 24 jam.

3. Fasilitas Pendukung

a. Banquet and function room

Hotel Gran Melia Jakarta memiliki *Ballroom* yang cukup besar dan sanggup menampung 3000 orang. *Ballroom* terletak di lantai dasar dekat dengan *bell service counter*. *Ballroom* sering digunakan untuk acara-acara seperti konferensi, pameran, promosi, ulangtahun, pernikahan, konvensi, dan lain-lain. Di pelataran terdapat *foyer* yang merupakan tempat untuk menempatkan meja-meja kecil dan beberapa alat pengeras suara dan visualisasi juga disediakan guna untuk memenuhi kebutuhan para tamu yang menggunakan ruangan-ruangan tersebut. Berikut rincian kapasitas dan nama-nama *Ballroom* di hotel Gran Melia Jakarta :

Nama <i>Ballroom</i>		kapasitas
1) Mutiara I	-	1000 pax
2) Mutiara II	-	1000 pax
3) Mutiara III	-	1000 pax
4) Legian	-	180 pax
5) Kuta	-	90 pax
6) Sanur	-	90 pax

Ballroom hotel Gran Melia Jakarta dapat dijual kepada tamu yang menginap ataupun tamu umum, disertai dengan pelayanan-pelayanan hotel bintang 5.

b. Yhi Spa & Fitness Center

Yhi Spa dan Fitness Center terletak di lantai 3. Pusat olahraga dan relaksasi ini buka mulai pukul 06.00 pagi sampai 23.00 malam. Tempat ini dilengkapi dengan fasilitas loker untuk laki-laki dan perempuan, ruang untuk bersantai, *steam*, *sauna*, dan *Jacuzzi*, serta terdapat 7 ruangan untuk *massage*, dan 3 diantaranya adalah ruang *massage* VIP.

c. Business Center

Business Center merupakan tempat yang berhubungan dengan pekerjaan, baik itu *printing*, *photocopy*, *scanning*, *meeting* bagi para tamu yang menginap di hotel ataupun tamu umum. *Business center* terletak dilantai 2 dekat dengan *reception*. *Business Center* juga memiliki fasilitas

internet dengan kecepatan tinggi, ini dilakukan guna untuk membantu tamu apabila mengerjakan urusannya di *Business Center*. *Business Center* memiliki ruang rapat dengan kapasitas maksimal 6 orang. Berikut adalah jam buka dari *Business Center* :

- | | | |
|--------------------------|---|---------------|
| 1) Senin – Sabtu | - | 07.00 – 23.00 |
| 2) Minggu dan hari libur | - | 09.00 – 23.00 |

d. Laundry Valet

Laundry Valet terletak dilantai *basement 1*. *Laundry Valet* beradadibawah naungan dari *Housekeeping Department*. *Laundry Valet* menyediakan fasilitas untuk mencuci dan menyetrika pakaian tamu yang menginap di hotel Gran Melia Jakarta.

e. Swimming Pool

Kolam renang terletak di lantai dasar dekat dengan *elevator*. Kolam renang di hotel Gran Melia Jakarta buka mulai pukul 06.00 pagi sampai dengan pukul 21.00 malam.

f. Tennis Court & Jogging Track

Lapangan tenis dan trek jogging terletak dilantai 3, tepatnya bersebelahan dengan *Yhi Spa & Fitness Center*. Namun lapangan tenis dan trek jogging terdapat di bagian luar (*outdoor*) jadi tamu bisa lebih segar apabila ingin bermain tenis ataupun sekedar jogging sambil

menghirup udara segar di pagi hari. Lapangan dan trek jogging ini buka mulai pukul 06.00 pagi sampai dengan pukul 21.00 malam.

g. House Clinic

House Clinic ini berada di *basement* lantai satu. Diklinik ini terdapat pelayanan pemeriksaan oleh dokter, obat-obatan, serta terdapat perawat untuk menangani pasien, baik itu karyawan hotel ataupun tamu yang sedang menginap di hotel Gran Melia Jakarta.

h. Drug Store

Drug Store terdapat dilantai 2 dekat dengan *elevator* lantai 2. *Drug store* dilantai 2 khusus menjual obat-obatan, vitamin, tissue, dan lain-lain untuk tamu yang menginap di hotel Gran Melia Jakarta dan tamu umum.

i. Mushola (*Praying Room*)

Mushola atau *Praying Room* terletak dilantai 3, berdekatan dengan *Yhi Spa & Fitness Center*. Mushola ini diperuntukan untuk tamu di dalam hotel saja misalnya, tamu yang menginap dan tamu yang sedang menghadiri acara di *ballroom* ataupun *meeting room*.

j. Vallet Parking

Vallet Parking terdapat di depan pintu utama lobby hotel Gran Melia Jakarta, dan bersamaan dengan *Bluebird Counter*. *Vallet Parking*

melayani jasa parkir jika tamu sedang tergesa-gesa ataupun tamu malas ingin memarkir kendaraannya di *basement*.

C. Struktur Organisasi Hotel Gran Melia Jakarta

Setiap perusahaan ataupun organisasi besar maupun kecil pasti memerlukan struktur organisasi, untuk memudahkan pendelegasian tugas masing-masing. Struktur Organisasi itu adalah “suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Struktur Organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. Dalam struktur organisasi yang baik harus menjelaskan hubungan wewenang siapa melapor kepada siapa.”

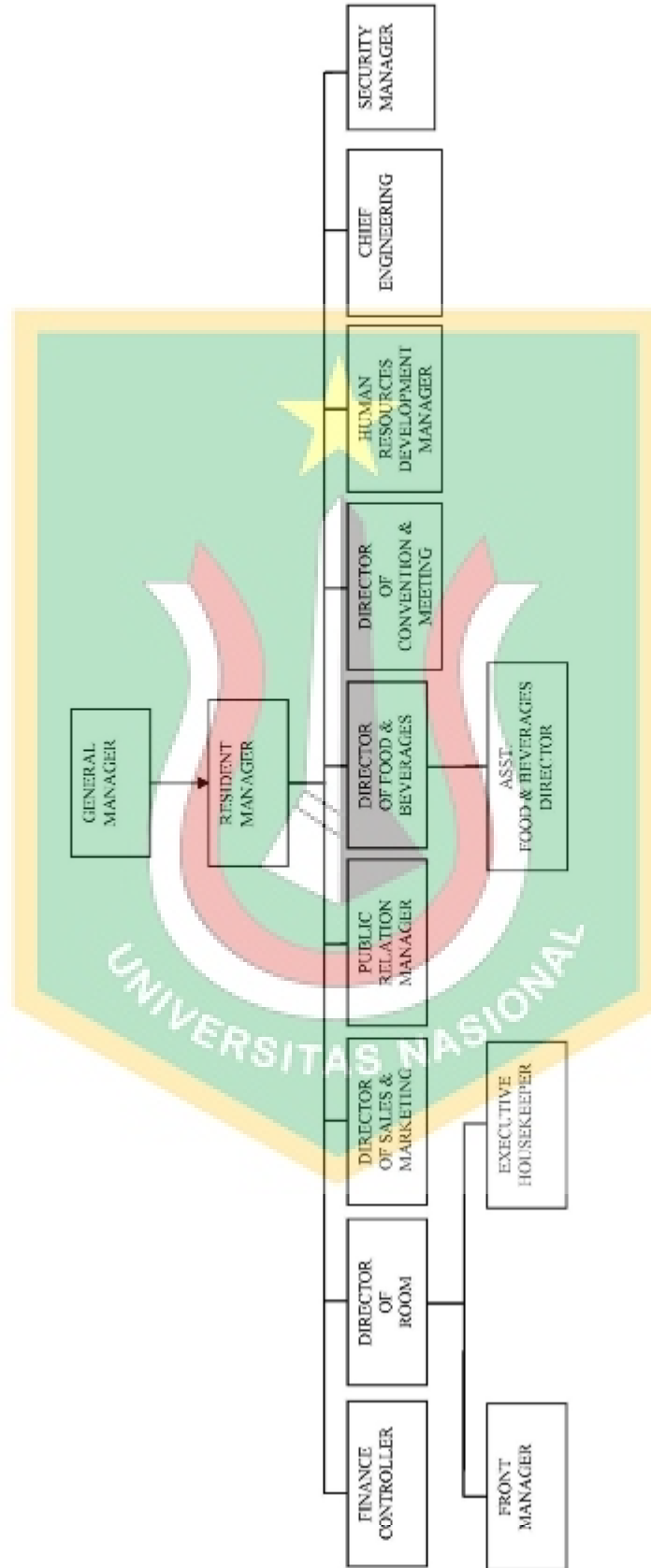
Terdapat 4 elemen penting di dalam struktur organisasi, berikut ini adalah 4 elemen penting dari struktur organisasi :

1. Adanya Spesialisasi kegiatan kerja
2. Adanya standarisasi kegiatan kerja
3. Adanya koordinasi kegiatan kerja
4. Besaran seluruh organisasi.

Sumber : Internet (www.Google.com)

Demikian juga dengan Hotel Gran Melia Jakarta, memiliki struktur organisasinya sendiri. Berikut ini adalah struktur organisasi dari hotelGranMelia Jakarta :

TABEL STRUKTUR ORGANISASI HOTEL GRAN MELIA JAKARTA



Sumber : Hotel Gran Melia Jakarta

Dari tabel diatas, penulis akan menjelaskan tugas dan tanggung jawab dari masing-masing departement :

1. *General Manager*

Bertanggung jawab atas kelancaran seluruh operasional hotel dan juga pengatur dari seluruh roda perputaran operasional hotel setiap harinya.

2. *Resident Manager*

Bertugas membantu *General Manager* pada saat *General Manager* tidak bertugas ataupun ada keperluan untuk keluar hotel, jadi *Resident Manager* lah yang bertanggung jawab untuk sementara.

3. *Human Resources Development Manager*

Berperan dan bertanggung jawab atas segala hal yang berhubungan dengan sumberdaya manusia di Hotel Gran Melia Jakarta.

4. *Finance Comptroller*

Bertanggung jawab dalam memberikan laporan keuangan tentang operasional hotel, baik itu pemasukan ataupun pengeluaran.

5. *Director Of Sales And Marketing*

Bertugas menjual dan menawarkan berbagai fasilitas yang ada di hotel Gran Melia Jakarta. Sebagai pusat kegiatan strategi pemasaran hotel yang berguna untuk mendapatkan

konsumen yang dapat menghasilkan sebagai pemasukan hotel.

6. *Public Relation Manager*

Berperan dan bertanggung jawab dalam hal berhubungan dengan masyarakat, baik internal ataupun eksternal di hotel Gran Melia Jakarta.

7. *Director of Room*

Berperan dan bertanggung jawab atas *Front Office Department* dan *Housekeeping Department* dan juga terhadap semua kamar yang ada di hotel Gran Melia Jakarta.

a. *Front Office Manager*

Berperan dan bertanggung jawab atas operasional *front office department* dan segala sesuatu yang berhubungan dengan proses pemesanan kamar, proses check in dan proses check out.

b. *Executvie Housekeeper*

Berperan dan bertanggung jawab sepenuhnya atas segala sesuatu yang berhubungan dengan kebersihan dan keindahan hotel, baik itu di dalam kamar ataupun di area umum hotel.



8. *Director of Food and Beverages*

Berperan dan bertanggung jawab atas segala sesuatu yang berhubungan dengan makanan dan minuman yang berada di hotel Gran Melia Jakarta.

9. *Assistant Director of Food and Beverages*

Berperan dan bertanggung jawab sama seperti *Director of Food and Beverages*, namun hanya bersifat membantu *Director of Food and Beverages* dan menggantikannya jika *Director of Food and Beverages* tidak bertugas ataupun terdapat keperluan untuk keluar hotel.

10. *Director of Convention and meeting*

Berperan dan bertanggung jawab atas segala sesuatu yang berhubungan dengan acara dan pertemuan yang diselenggarakan di hotel Gran Melia Jakarta.

11. *Chief Engineering*

Berperan dan bertanggung jawab atas segala sesuatu yang bersifat teknis di hotel Gran Melia Jakarta.

12. *Security Manager*

Berperan dan bertanggung jawab atas keamanan dan keselamatan tamu serta karyawan hotel Gran Melia Jakarta.

BAB III

PENJELASAN SERTA URAIAN KERJA BELL SERVICE TERHADAP TAMU HOTEL GRAN MELIA

A. Pengertian Bell Service Section

Bell Service ialah salah satu *section* yang berdiri dibawah pengawasan *Front office department*. *Bell service* biasanya terletak dekat dengan pintu masuk utama sebuah Hotel, ini dimaksudkan untuk memudahkan pelayanan terhadap seluruh tamu yang datang dan pergi dari sebuah hotel. Tugas utama *Bell service* ialah, mengantar dan menurunkan barang bawaan tamu serta melayani penitipan barang-barang dari para tamu hotel, namun *Bell Service* juga dapat melayani hal-hal lain yang dibutuhkan oleh para tamu, seperti :

1. Menangani jika ada paket, pesan, dan fax untuk tamu yang menginap di hotel
2. Memberikan Koran setiap hari kepada tamu yang menginap di hotel
3. Memesankan tiket Pesawat untuk tamu yang menginap di hotel
4. Mencarikan Taxi secara langsung jika tamu belum memesan Taxi
5. Menyimpan koper tamu dalam waktu dekat ataupun lama

Pada *Bell Service section* terdapat 4 (empat) golongan anggota yaitu, *Bell captain*, *Doorman*, *Bell boy*, dan *page girl*. *Bell service section* di pimpin oleh seorang *Bell captain*, dimana *Bell captain* ialah tingkatan tertinggi dibagian *Bell service*. Tugas utama dari seorang *Bell captain* adalah mengatur seluruh jadwal dari anggota *Bell service* sesuai dengan *occupancy* hotel dan mengawasi kinerja seluruh anggota *Bell service*. Seorang *Bell captain* harus memiliki sifat seorang pemimpin yang baik dan benar di mata para anggotanya, karena ini dapat mempengaruhi kinerja para anggota lain. Selanjutnya *Doorman*. *Doorman* berada di garis terdepan di dalam *bell service section*, karena tugas utamanya ialah membuka dan menutup pintu mobil para tamu hotel. *Doorman* juga memiliki peranan penting dari operasional sebuah hotel, karena dari sinilah kesan pertama tamu akan muncul apakah hotel kita memiliki pelayanan yang baik atau tidak. Kemudian *page girl*, tugas utama dari *page girl* ialah membukakan pintu utama hotel kepada semua tamu yang berkunjung ke hotel. Mungkin tugas dari *page girl* terlihat mudah, namun jika tidak berhati-hati dan fokus bisa fatal akibatnya terhadap operasional hotel ataupun terhadap tamu. Contoh, jika seorang *page girl* tidak focus dalam hal membuka dan menutup pintu lobby utama hotel bukan tidak mungkin ia akan menutup pintu lobby utama hotel jika terdapat tamu yang datang, jadi memungkinkan tamu menabrak pintu lobby utama hotel akibat ketidakfokusan seorang *page girl* pada saat bekerja, dan akan muncul komplain dari tamu yang bisa mengurangi nilai hotel Gran Melia Jakarta

di mata para tamu. Kemudian *Bell boy*, tugas utama seorang *Bell boy* adalah membawakan barang-barang bawaan tamu hotel, baik itu *check in*, *check out*, dan *function* di *ball room* hotel. Kerjasama dan komunikasi yang baik sangat dibutuhkan pada *Bell service section* untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap seluruh tamu hotel dan supaya lebih efisien dan efektif pada saat melayani tamu hotel.

B. Struktur Organisasi Bell Service Di Hotel Gran Melia Jakarta

Dalam setiap kegiatan yang membutuhkan kerjasama pastilah dibutuhkan sistem keorganisasian yang baik, supaya tidak terjadi kebingungan pada saat melakukan pekerjaan, begitupula dalam *Bell Service section* sangat membutuhkan keorganisasian pada saat menangani para tamu hotel. Berikut ini adalah struktur organisasi *Bell service* di Hotel Gran Melia Jakarta :



STRUKTUR BELL SERVICES GRAN MELIA



Sumber : Front Office department

1. Penjelasan Singkat Tugas Seorang Bell Captain :

Untuk mengawasi dan mengkoordinasikan seluruh aktifitas *bell boy, doorman, page girl, valet parkers* dalam tugas harian mereka berdasarkan standard dan prosedur.

Tanggung Jawab :

- a. Memelihara standar operasional hotel dengan berdasarkan *front office department* dan menghadiri sesi pelatihan supaya mampu menjadi karyawan yang profesional.
- b. Berkordinasi dengan taxi/limousine *counter* untuk menjemput dan mengantar tamu dari dan menuju bandara.
- c. Menjamin koper semua tamu di tangani dengan segera dan dengan baik, dan di kirim oleh karyawan *bell service*.

- d. Menjamin dan memperhatikan semua tamu yang baru datang, yang menginap, dan yang akan berangkat sudah diberikan perhatian yang sopan oleh karyawan *bell service*.
- e. Cek waktu kedatangan dan keberangkatan untuk menjamin bahwa *bell boy* tersedia dan siap untuk melayani tamu.
- f. Kordinasikan dan motivasikan karyawan *bell service* untuk menawarkan bantuan dan berikan informasi ke tamu di sekitar lobby.
- g. Bantu kepala *concierge* dalam hal merekrut dan melatih karyawan baru.
- h. Pantau, jaga, dan bangun pengetahuan pekerjaan dan keahlian seorang karyawan *bell service*.
- i. Laporkan ke kepala *concierge* dan lakukan latihan ulang jika dibutuhkan.
- j. Menjamin dan menjaga komunikasi yang baik dengan *reception* mengenai tamu yang check in dan check out.
- k. Pastikan terdapat jadwal penerbangan terakhir di meja bell setiap hari.
- l. Menghadiri pertemuan *front office department*. Dan informasikan ke karyawan *bell service* mengenai perubahan-perubahan atau informasi sebagai referensi dan harus dilakukan dengan baik.
- m. Buat jadwal mingguan karyawan *bell service*, mengecek absensi karyawan *bell service*, jadwal libur dll.

- n. Mempersiapkan jadwal kerja dalam sebulan dan laporan kehadiran karyawan *bell service* dalam sebulan dan serahkan ke *front office manager*.
- o. Memiliki pengetahuan tentang semua ruangan, fasilitas dan pelayanan yang ada di dalam hotel, dan pastikan bahwa karyawan *bell service* sama-sama mengetahui.
- p. Perhatikan log book untuk komunikasi dan mencatat semua data.
- q. Pastikan semua karyawan *bell service* menggunakan seragam yang bersih dan benar, potongan dan sisiran rambut rapi, potongan kuku rapi, tidak memiliki kumis dan jenggot, dan mandi sebelum bekerja.
- r. Berikan penjelasan tentang kedisiplinan dan motivasikan ke karyawan *bell service* untuk menjadi orang yang menjual semua fasilitas dan pelayanan di Gran Melia Jakarta.
- s. Menjamin dan kordinasikan ke *housekeeping* mengenai kebersihan counter *bell service* dan lobby area.
- t. Berpartisipasi dalam semua prosedur darurat dan kebakaran, tunjukan bahwa karyawan *bell service* akan melakukan hal yang sama.
- u. Berkordinasi dengan *security department* dalam menjaga keamanan, kenyamanan, harta benda di lobby, jalur mobil, dan tempat parkir.

- v. Berikan semua informasi dari dalam ataupun luar hotel yang tamu minta.
- w. Mengatur dan mengontrol semua orang dan barang yang datang dan pergi di hotel.
- x. Pastikan bahwa lobby area dan lantai di depan pintu masuk tetap bersih.

2. Penjelasan Singkat Tugas Seorang Bell Boy :

Menyediakan pelayanan pengangkatan barang tamu dan melaksanakan kewajiban sesama anggota bell service sebagai tugas, seperti memberikan bantuan kepada tamu hotel dalam hal tempat parkir kendaraan mereka dan memberitahukan mereka arah ke lobby utama tamu dengan cara yang tepat.

Tanggung Jawab :

- a. Datang tepat waktu setelah menggunakan seragam. Selalu menunjukan penampilan yang bersahabat dan cerdas.
- b. Selalu menjaga standar operasional hotel dengan tanggung jawab ke *front office department* dan menghadiri sesi pelatihan supaya mampu menjadi karyawan yang profesional.
- c. Berdiri di tempat yang ditugaskan dan ikuti perputaran penanganan barang. Jangan membungkuk, bersandar di tembok, *counter*, pintu masuk, dan tiang pillar.
- d. Tunjukan ke tamu meja reservasi pada saat tiba.

- e. Kirim dan kumpulkan koper tamu pada saat datang dan berangkat.
- f. Sapa dan sambut semua tamu yang datang dan ucapkan “terima kasih atas kedatangannya, semoga perjalanan anda aman dan menyenangkan” kepada tamu yang ingin meninggalkan hotel.
- g. Berikan penjelasan kepada semua tamu tentang fasilitas hotel.
- h. Kirimkan koran kepada semua tamu yang menginap menurut laporan catatan koran sehari-hari.
- i. Menghadiri *morning* dan *afternoon briefing* 15 menit sebelum mulai bekerja di kantor belakang.
- j. Ketahui tentang fasilitas-fasilitas hotel dan informasi terbaru.
- k. Sambut dan buka pintu untuk semua tamu yang datang dan ucapan perpisahan kepada semua tamu yang meninggalkan hotel dengan sangat bersahabat cara yang sopan.
- l. Panggilkan taxi untuk tamu dan bantu mereka dengan cara beritahu supir kemana tamu ingin pergi.
- m. Tetap jaga kebersihan lantai di depan pintu masuk dan pintu masuk utama serta jangan sampai terjadi kemacetan setiap saat.
- n. Laporkan segala insiden ke *bell captain* dengan segera.
- o. Terima semua koper atau barang tamu yang ingin di simpan/di jaga dipenyimpanan.
- p. Mengirim surat, fax, pesan dan lain-lain. Dengan tepat dan cepat ke kamar tamu.

- q. Bekerja dekat dengan *front desk* selama jam check out.
- r. Menjaga kebersihan dan kerapihan di daerah bekerja serta ruang penyimpanan.
- s. Berikan perhatian spesial ke tamu yang memiliki kekurangan.
- t. Kerjakan semua permintaan tamu.
- u. Kenali Sol Melia program termasuk upselling.
- v. Bantu *front desk agent* dalam traces sehari-hari dan tindak lanjuti sepenuhnya.

3. Penjelasan Singkat Tugas Seorang Doorman :

Untuk menyapa dan membukakan pintu kendaraan tamu atau pengunjung hotel yang datang dan pergi, dan membantu menyimpan barang-barang bawaan tamu sesuai dengan standar dan prosedur *bell service*.

Tanggung Jawab :

- a. Menjaga standar-standar yang ada di hotel dengan menghormati *front office department* dan menghadiri sesi pelatihan supaya mampu menjadi karyawan yang profesional.
- b. Sapa tamu yang datang dan pergi untuk menciptakan kesan yang baik terhadap Hotel Gran Melia Jakarta.
- c. Buka dan tutup pintu mobil tamu dan bantu tamu dalam hal memasukan atau menurunkan barang bawaan tamu dari atau ke mobil.

- d. Menyediakan informasi tentang hotel, dan aktifitas-aktifitas hotel.
- e. Tunjukkan tugas dari seorang *bell boy* jika perlu.
- f. Kontrol lalu lintas di depan lobby. Jaga jalur utama dan pastikan bebas dari berbagai macam gangguan setiap saat.
- g. Memelihara penampilan yang rapih dan bersih selama jam kerja dan jadilah orang yang benar-benar pantas berada di garis depan dalam hal menghadapi tamu hotel.
- h. Jaga pintu utama dari orang-orang yang bersifat tidak baik setiap saat.
- i. Tunjukkan dimana letak *reception* kepada tamu pada saat tiba di hotel.
- j. Kordinasi dengan *Bell captain* dan kepala keamanan untuk menjaga dan mengamankan daerah lobby.
- k. Menghadiri *front office morning* dan *afternoon briefing* 15 menit sebelum memulai bekerja di *back office*.
- l. Menghadiri pelatihan kebakaran dan keadaan darurat dan mengetahui prosedurnya jika terjadi situasi seperti ini.
- m. Menjamin bahwa tidak boleh memarkir kendaraan di depan lobby.
- n. Kenali Sol Melia program dan jaringan-jaringan Sol Melia.

4. Penjelasan Singkat Tugas Seorang Page Girl :

Untuk menyapa dan membukakan pintu masuk utama hotel kepada semua tamu atau pengunjung hotel yang datang dan pergi, layani permintaan tamu. Ikuti standard dan prosedur *Bell service*.

Tanggung Jawab :

- a. Menjaga standar-standar yang ada di hotel dengan menghormati *front office department* dan menghadiri sesi pelatihan supaya mampu menjadi karyawan yang professional.
- b. Sapa semua tamu yang datang dan pergi.
- c. Memelihara penampilan yang rapih dan bersih setiap saat, dan menggunakan seragam yang benar pada saat bekerja.
- d. Buka dan tutup pintu utama.
- e. Memelihara kebersihan di area lobby.
- f. Menyediakan informasi tentang hotel, dan aktifitas-aktifitas hotel.
- g. Beritahu tamu tempat yang tamu inginkan yang berada di sekitar hotel.
- h. Kenali pelayanan-pelayanan hotel, tempat-tempat di hotel, promosi tentang hotel, dan event-event yang ada di hotel.
- i. Mengirim pesan, fax, surat, Koran, untuk karyawan hotel.
- j. Menghadiri *morning/afternoon briefing* 15 menit sebelum mulai bekerja di *back office*.


- k. Jadilah orang yang dapat menjual fasilitas-fasilitas dan pelayanan-pelayanan yang tersedia di hotel.
- l. Tawarkan dan berikan informasi kepada tamu disekitar lobby lantai satu.
- m. Kenali Sol Melia program dan jaringan-jaringan Sol Melia.
5. Nama-nama Karyawan Bell Service Di Hotel Gran Melia Jakarta:



C. Langkah-langkah Sebelum Mulai Bekerja Di Bell Service hotel Gran Melia Jakarta

Sebelum memulai bekerja, seorang *bell service* harus selalu memperhatikan tentang kerapihan diri seperti, mandi sebelum memulai

bekerja, rambut harus rapih, tidak berkumis, memakai wangi-wangian, dan membawa pulpen serta *baggage tag*. Kemudian langkah selanjutnya ialah mengecek log book dan barang-barang yang berada di sekitar *bell counter*. Berikut ini adalah langkah-langkah kerja *Bell Service* Gran Melia Jakarta :

- 
1. Absen 15 menit sebelum jam kerja.
 2. Briefing.
 3. Ke counter Bell Service.
 4. Lihat log book.
 5. Check incoming dan outgoing package.
 6. Prepare daily function and prepare schedule.
 7. Read and see email.
 8. Check newspaper (delivery,list).
 9. Clean area.
 10. Check bookstore.
 11. Check property (trolley, kursi roda, HT, luggage claim tag, baggage tag).
 12. Start working.

Setelah melakukan langkah-langkah diatas, seorang bell service harus men-check list nya di Bell service check list. Dalam *section bell service*, mereka harus memiliki *greeting* (kata sapaan) pada saat menerima panggilan telepon, baik itu dari luar ataupun dari dalam hotel.

Berikut ini adalah macam-macam *greeting* di *bell service* hotel Gran Melia Jakarta :

1. Telephone yang datang dari luar hotel (outside phone)
 “Welcome to Gran Melia Jakarta,good morning/afternoon/evening,this is How may I help you?”

2. Telephone yang datang dari dalam hotel (inside phone)
 “Bell service,good morning/afternoon/evening, Speaking how may I help you?”

Bell service hotel Gran Melia Jakarta juga menyediakan beberapa pelayanan-pelayanan juga alat-alat yang sifatnya dapat digunakan oleh tamu. Berikut ini adalah contoh dari pelayanan dan alat-alat yang berada di *bell service counter*

1. Pelayanan-pelayanan yang terdapat di *bell service* :
 - a. Menangani koper tamu untuk check in (handle check in luggage).
 - b. Menangani koper tamu untuk check out (handle check out luggage).
 - c. Memberikan free parking kepada tamu yang menginap di hotel, jika ada tamu yang menginginkannya.
 - d. Menyimpan koper tamu hotel dalam jangka waktu yang dekat ataupun lama.
 - e. Tempat penitipan barang para tamu hotel.

- f. Menangani jika ada paket, pesan, dan fax untuk tamu yang menginap di hotel.
- g. Memberikan Koran setiap hari ke tamu yang menginap di hotel.
- h. Memesankan tiket pesawat untuk tamu yang menginap di hotel.
- i. Mencarikan taxi untuk tamu secara langsung jika tamu belum memesan taxi.
- j. Menangani barang dan koper tamu grup.

2. Yang tersedia di bell service counter :

- a. Jakarta MAP.
- b. Paket-paket tour :
 - 1) DASA tour.
 - 2) Grey land tour.
 - 3) Bagus advertising tours.
 - 4) Panorama tour.
 - 5) Sky city tour.
- c. Promosi-promosi tentang hotel.
- d. Kalender event Jakarta.
- e. Payung.
- f. Free parking Voucher.

Dalam *bell service section* terdapat 4 (empat) *shift* kerja, yaitu pagi, *middle* (pertengahan), sore, dan malam. Ini dilakukan karena

operasionalnya yang 24 (dua puluh empat) jam. Berikut ini penulis jelaskan lebih lanjut tentang tugas dari setiap *shift* kerja di *bell service* hotel Gran Melia Jakarta

1. Shift pagi (06.00 s/d 15.00)

- a. Membawakan barang-barang tamu yang ingin check out
- b. Membukakan pintu lobby utama untuk tamu yang ingin check out
- c. Bersiap di depan *front desk* supaya dapat mengetahui tamu yang akan check out
- d. Mencarikan taxi untuk tamu jika tamu ingin menggunakan taxi
- e. Membantu tamu mencarikan lokasi tempat dimanan dia ingin datang dengan meliahat peta Jakarta yang tersedia di *bell counter*.

2. Middle shift/pertengahan (10.00 s/d 19.00)

- a. Pada dasarnya pekerjaan pada *middle shift* sama dengan shift pagi, namun *middle shift* juga dapat membantu Shift sore, karena jam kerjanya yang di pertengahan antara shift pagi dan shift sore.
- b. Membantu tamu yang ingin check in dengan membawakan barang bawaan tamu ke *front desk* ataupun ke kamar tamu.
- c. Menyambut tamu dengan salam dan senyuman hangat.

3. Shift Sore (14.00 s/d 23.00)

- a. Membantu tamu mencari lokasi tempat yang ingin tamu kunjungi dengan melihat peta Jakarta yang tersedia di *bell counter*.
- b. Membantu tamu yang ingin check in dengan membawakan barang bawaan tamu ke *front desk* ataupun ke kamar tamu.
- c. Menyambut tamu dengan salam dan senyuman hangat.
- d. Membantu tamu mencari taxi.
- e. Mencatat koran-koran apa saja yang akan di pesan.
- f. Menghubungi kantor koran yang ingin kita pesan.

4. Shift Malam (23.00 s/d 08.00)

- a. Pada shift malam biasanya hanya terdapat 1 (satu) atau 2 (dua) orang *bell boy* saja dikarenakan tugasnya yang tidak terlalu berat.
- b. Mengantarkan koran-koran yang sudah dicatat oleh shift sore ke semua kamar di hotel Gran Melia Jakarta.
- c. Membuat laporan bahwa koran-koran yang shift sore tulis sudah di antarkan ke semua kamar tamu sesuai dengan catatan, untuk kemudian dapat di cek oleh *bell captain* di pagi harinya.

D. Prosedur dan Pelaksanaan Kerja Bell Service di Hotel Gran Melia

Jakarta

1. Menangani koper tamu yang ingin check in (*Handle check in luggage*):

Salah satu tugas seorang anggota *bell service* adalah dengan menangani koper para tamu. Dimana dibutuhkan kerjasama dari semua anggota *bell service*. Sejak tamu datang, harus dibukakan pintu mobil tamu tersebut oleh *doorman*, kemudian meminta izin kepada tamu untuk membawakan kopernya sambil menunjukkan dimana letak *receptionist* dan memberikan *baggage tag* ke tamu agar koper tamu tidak tertukar dengan koper tamu lain. Kemudian pada saat tamu ingin masuk ke lobby hotel, seorang *page girl* membukakan pintu masuk utama sambil mengucapkan selamat datang dengan senyuman hangat kepada tamu. Kemudian seorang *doorman* menginformasikan ke *bell boy* untuk segera menyimpan koper tamu tersebut di *bell counter* dan selanjutnya menunggu informasi dari *receptionist* dikamar berapa tamu tersebut menginap, dengan menyebutkan kode pada *baggage tag* yang telah diberikan tadi. Berdasarkan kode yang disebutkan oleh *receptionist*, seorang *bell boy* segera mengantarkan koper tamu tersebut ke kamar yang sudah diberitahu oleh *receptionist* tanpa lupa mencatat di “*service call record*” untuk komunikasi dengan *bell boy* lain dan data *bell service*. Setelah sampai di depan kamar tamu seorang *bell boy* harus menekan bel yang terdapat di depan pintu kamar tamu untuk memberitahu tamu bahwa ada layanan bell service. Setelah pintu

dibuka, seorang *bell boy* wajib mengucapkan salam kepada tamu, kemudian beritahukan berapa jumlah koper yang dibawa, dan pastikan ke tamu jumlah koper nya. Kemudian, jelaskan fasilitas-fasilitas yang terdapat dikamar tamu dan fasilitas-fasilitas yang ada di hotel Gran Melia Jakarta. Terakhir, seorang *bell boy* wajib memberitahu emergency acces (tangga darurat) jika suatu saat terjadi situasi yang darurat.

2. Menangani koper tamu yang ingin check out (*Handle check out luggage*) :

Dalam hal menangani check out *luggage*, seorang *bell service* harus menunggu informasi dari *reception* atau *red glove line*. Setelah menerima informasi di *bell counter* dari *reception* atau *red glove line*, seorang *bell boy* harus dengan segera datang ke kamar tamu yang sudah di informasikan oleh *reception* atau *red glove line* dengan membawa trolley untuk membantu bell boy dalam membawakan koper tamu. Sebelum berangkat ke kamar tamu, seorang *bell boy* harus mencatat terlebih dahulu di “*service call record*” untuk data di *bell service* dan komunikasi antar karyawan *bell service*. Setelah sampai di depan kamar tamu, tekan tombol bel di depan pintu kamar tamu untuk memberitahu tamu. Setelah pintu kamar dibuka oleh tamu langkah pertama adalah mengucapkan salam, kemudian tanyakan koper yang harus dibawa. Setelah itu, hitung koper tamu dan pastikan ke tamu jumlah koper yang akan kita bawa. Kemudian berikan *baggage tag*

kepada tamu untuk mengambil kembali koper tamu tersebut di bell service counter, dan beritahu tamu dimana *bell service counter* berada.

3. Menangani paket, box, dan pesan untuk tamu yang sedang menginap di hotel (*Handle incoming package, box, and message*) :

Ketika terdapat titipan untuk tamu (*package, box, message*) yang berasal dari luar ataupun dari dalam hotel, yang di tujukan kepada tamu yang sedang menginap di hotel, mereka bisa menitipkannya di *bell service counter*. Tanyakan kepada pengirim nama tamu dan no kamarnya. Setelah mendapatkan nama dan nomor kamar tamu, check di komputer system apakah benar ada nama tamu yang dimaksud oleh pengirim. Kemudian, setelah kita mengecek di komputer system dan benar ada nama tamu tersebut lalu berikan "*Item Collection form*" satu ke pengirim dan satu di tempelkan di barang yang di titipkan. Setelah itu, petugas *bell service* yang sedang bertugas menangani titipan tersebut harus mencatatnya ke "*item collection form-incoming record*" dan menyimpannya di lemari khusus barang *incoming* untuk data para karyawan *bell service*. Selanjutnya, masukan "*item collection form*" ke dalam "*envelope message and facsimile Gran Melia Jakarta*", dan segera bawa ke kamar tamu *envelope message and facsimile* nya. kemudian masukan dari bawah pintu tamu (*sliding*), tanpa harus menekan bell di depan pintu tamu. Setelah tamu menerima amplop yang sudah kita taruh di bawah pintu kamar tamu, tamu akan datang ke

bell counter untuk mengambil titipannya, atau tamu akan menelephone ke *bell counter* untuk segera membawakan titipannya ke kamar.

4. Menangani paket, box, dan pesan dari tamu yang menginap di hotel untuk tamu yang berada di luar hotel (*Handle outgoing package, box, and message*) :

Dalam hal ini, ketika tamu yang menginap di hotel ingin memberikan barang atau paket kepada teman atau kolega nya yang berada diluar hotel, tamu tersebut bisa menitipkannya ke bell counter, sehingga dapat memudahkan tamu yang berada di luar hotel untuk mengambil barang atau paket tersebut tanpa perlu mengambil nya sampai ke kamar tamu yang sedang menginap. Namun, bisa juga penerima barang dari tamu yang menginap di hotel mengambilnya langsung ke kamar tamu, ini tergantung permintaan tamu yang sedang menginap di hotel. Setelah tamu yang menginap di hotel memberikan barangnya ke *bell counter*, seorang *bell boy* harus mencatat jenis barang, jumlah barang, nama tamu yang menginap atau nomor kamar tamu, agar memudahkan untuk data para karyawan *bell service*. Kemudian tempelkan 2 "*item collection form*" di barang titipan tamu tersebut dan mencatatnya di "*item collection-outgoing record*", kemudian simpan di lemari khusus barang *outgoing* untuk data para karyawan *bell sevice*. Ketika tamu dari luar hotel datang dan ingin mengambil barang titipanya, tanyakan nama tamu yang ingin mengambil barang tersebut dan tanyakan pula nama pemilik barang

tamu yang sedang menginap di hotel. Setelah mengetahui semuanya dan benar bahwa tamu yang ingin mengambil barang adalah benar yang dimaksudkan tamu dari dalam hotel, berikan barangnya beserta 1 *item collection form*. *Item collection form* yang 1 lagi untuk data para karyawan *bell counter*.

5. Menitipkan barang dalam waktu lama (*Storage*) :

Jika ada tamu yang ingin menitipkan koper atau barangnya dalam waktu lama karena ada urusan tertentu, tamu bisa menitipkan barangnya di *bell counter*. Langkah pertama yang harus dilakukan oleh seorang karyawan *bell service* adalah tanyakan berapa lama tamu tersebut ingin menitipkan koper atau barangnya kemudian tanyakan kapan tamu tersebut akan mengambil kembali koper dan barang bawaannya. Setelah kita mengetahui, catat di *luggage claim tag*. Kemudian berikan satu *luggage claim tag* ke tamu untuk memudahkan tamu pada saat tamu ingin mengambil kembali barang bawaannya, dan satu lagi tempel di koper atau barang bawaan tamu. Lalu simpan koper atau barang titipan tamu di *bell counter*.

6. Menangani tamu yang ingin tour/bertamasya (*Handle travel tour*):

Ketika tamu ingin bertamasya di Jakarta ataupun luar Jakarta, tamu bisa datang ke *bell counter* untuk mengetahui paket-paket tour apa saja yang tersedia. Pada saat tamu datang ke *bell counter* untuk menanyakan bagaimana cara yang mudah jika ia ingin bertamasya,

seorang karyawan *bell service* harus bersedia memberikan penjelasan kepada tamu tersebut. Kemudian jelaskan paket-paket tour yang terdapat di *bell counter* dan berikan ke tamu paket-paket tournya agar tamu bisa memilih sendiri paket tour apa yang ingin tamu pilih. Setelah tamu memilih paket tour, tanyakan ke tamu kapan ia ingin bertamasya, untuk berapa orang paket tour nya dan tanyakan nama atau nomor kamar tamu. Kemudian seorang karyawan *bell service* segera menelephone kantor paket tour yang telah tamu pilih untuk mendaftarkan tamu ke agen travel tersebut. Setelah tamu terdaftar, kemudian minta uang pembayaran ke tamu. Lalu berikan kuitansi pembayaran ke tamu dan kartu bahwa tamu tersebut sudah terdaftar pada *travel agent* yang sudah ia pilih.

7. Menangani pemesanan tiket pesawat (*Handle order flight ticket*):

Dalam hal menangani tamu yang ingin memesan tiket pesawat, *bell service* harus bisa menjelaskan dan membantu tamu tersebut. Pemesanan tiket pesawat ini sangat jarang terjadi di lingkungan hotel, namun bukan tidak mungkin ini akan terjadi. Ketika ada tamu yang ingin memesan tiket pesawat melalui *bell service*, karyawan *bell service* harus bisa membantu tamu tersebut. Berikut langkah-langkah menangani tamu yang ingin memesan tiket pesawat :

- a. Tanyakan nama tamu (sesuai ID)
- b. Tanyakan maskapai penerbangan apa yang tamu inginkan.

- c. Tanyakan tujuan penerbangan tamu.
- d. Tanyakan tanggal penerbangan tamu.
- e. Tanyakan jam penerbangan tamu.

Setelah karyawan bell service mengetahui dari 5 hal di atas, informasikan ke tamu bahwa tamu harus membayarnya ke bagian *bell counter*, karena agen dari maskapai penerbangannya akan mengantarkan tiket tamu tersebut ke bagian *bell counter*. Langkah selanjutnya yang harus dilakukan seorang karyawan *bell service* adalah menghubungi maskapai penerbangan yang sudah tamu pilih untuk mendaftarkan tamu ke maskapai penerbangannya. Setelah tamu sudah terdaftar, tanyakan kepada bagian maskapainya kapan tiket pesawat akan diantarkan ke bagian *bell service* Gran Melia Jakarta. Kemudian, setelah tiket dan kuitansi pembayaran pemesanan pesawat sudah diantarkan ke *bell counter* Gran Melia Jakarta, masukan kuitansi dan tiket pesawat tersebut ke “*envelope message and facsimile* Gran Melia Jakarta”, lalu berikan ke kamar tamu yang memesan tiket tersebut, dan jelaskan ke tamu bahwa pesanan tiket pesawat sesuai dengan yang tamu inginkan.

8. Menangani tamu yang ingin mendapatkan voucher *free parking*:

Dalam hal menangani *voucher free parking* untuk tamu yang menginap, tamu bisa datang ke *bell counter* untuk mengambilnya, atau bisa juga dengan menghubungi *bell counter* untuk meminta bell boy mengantarkan voucher free parking ke kamar tamu. Pada saat tamu

ingin meminta *voucher free parking*, tanyakan terlebih dahulu nama dan nomor kamar tamu. Kemudian check di komputer system apakah benar tamu tersebut adalah tamu yang sedang menginap. Setelah mengetahui dengan benar bahwa tamu tersebut adalah tamu yang menginap, buatlah *voucher free parking* di komputer sistem, lalu setelah selesai membuat *voucher free parking* berikan kepada tamu yang menginginkannya dan catat ruangan dan nama penerima *free parking* di Gran Melia Jakarta list.

9. Memberikan koran setiap hari kepada tamu yang menginap di hotel:

Pada saat kita ingin memberikan koran ke semua tamu yang menginap di hotel, dibutuhkan kerjasama antara GRO (*guest relation officer*) dan karyawan *bell service*. Sebelum mengirimkan Koran ke semua tamu, *bell service* harus menunggu informasi terlebih dahulu dari GRO, mengapa? Karena GRO akan membuat daftar nama-nama tamu. Jika tamu tersebut berasal dari Negara Jepang, harus diberikan Koran Nikkei, dan jika tamu berasal dari benua Eropa atau Amerika biasanya di berikan Koran IHT (*International Herald Tribune*), jika tamu tersebut berasal dari Indonesia biasanya diberikan koran Kompas. Namun terdapat beberapa koran di *bell counter* seperti, Jakarta Post, Jakarta Globe, Jakarta Shimbun, Nikkei, Kompas, IHT (*International Herald Tribune*), ini untuk mengantisipasi jika terdapat permintaan koran lain dari tamu. Setelah mendapatkan informasi dari GRO, karyawan *bell service* harus membuat daftar berapa banyak koran yang

di pesan, dan koran apa saja yang di pesan, kemudian dicatat di “*Daily Newspaper*” untuk data karyawan *bell service* dan kemudian di berikan ke akunting department untuk persetujuan. Setelah di setuju oleh akunting, *bell boy* segera menghubungi perusahaan-perusahaan koran yang sudah dipesan untuk memesan koran yang diinginkan tamu. Biasanya pemesanan koran ini dilakukan oleh *bell boy* yang mendapatkan shift sore (14.00 – 23.00). kemudian setelah Koran datang, pisahkan jenis-jenis Koran dan simpan di gudang Koran. Kemudian Koran di antarakan oleh *bell boy* yang bertugas pada shift malam (23.00 – 08.00) di mulai pada pukul 04.30 sampai dengan selesai dengan menggunakan *newspaper bag* Gran Melia Jakarta, dan gantungkan *newspaper bag* yang sudah di isi Koran di pegangan pintu kamar tamu. Setelah selesai memberikan Koran, catat semua Koran yang di kirim ke semua ruangan di “*List Of Newspaper For Rooms Distribution*” untuk data bell service.

10. Mencarikan taxi secara langsung :

Ketika terdapat tamu dari dalam hotel yang tidak membawa kendaraan dan ingin menggunakan taxi, tamu bisa langsung memberitahu kepada *bell boy* atau *doorman* yang sedang bertugas untuk segera mencarikan taxi. Kemudian *bell boy* atau *doorman* harus segera mencarikan taxi untuk tamu. Setelah taxi datang informasikan ke tamu dan bukakan pintu taxi tamu.

11. Membuat pesan dan fax untuk tamu:

Dalam hal membuat pesan dan fax untuk tamu, seorang karyawan *bell service* harus menunggu informasi terlebih dahulu dari telephone yang masuk, fax yang masuk atau tamu dari luar yang datang langsung ke *bell counter*. Biasanya, dilakukan pada saat tamu tidak berada di kamarnya. Setelah kita mendapatkan informasi yang jelas tentang nama pengirim, tamu yang dituju, nomor kamar tamu dan nama tamu, Check di sistem Komputer hotel untuk mengetahui nama tamu dan apakah benar tamu tersebut menginap di hotel Gran Melia Jakarta atau tidak. Setelah kita mengetahuinya, lalu tulis pesan yang kita terima di *Guest Message* Gran Melia Jakarta, kemudian catat di "*Message and Fax Delivery record*" untuk komunikasi dengan karyawan *bell service* lain dan untuk data *bell service*. Kemudian kirim message atau fax ke tamu dengan meletakkannya di bawah pintu tamu (*sliding*).

12. Menangani Barang atau koper tamu Group (Handling group Luggage):

Pada saat menangani barang atau koper tamu group (tamu dalam jumlah besar), karyawan *bell service* harus bisa menanganinya. Tamu group biasanya menggunakan jasa *travel agent*. Dalam hal menangani barang dan koper tamu group, *travel agent* sudah memberikan tag, nomor kamar dan, daftar nama di setiap barang dan koper tamu. Biasanya barang dan koper tamu group akan datang

terlebih dahulu dari tamunya. Ketika koper dan barang tamu group datang, *bell service* harus mengurus semua barang dan koper tamu, kemudian simpan di bell counter. Jika sudah ada nomor kamar di setiap koper dan barang tamu, *bell service* harus dengan segera mengantarkan barang dan koper tamu ke kamar. Namun jika koper dan barang tamu datang berbarengan dengan tamu group, *bell service* juga harus bisa menanganinya dengan baik dan benar.

E. Hasil Temuan di Bell Service Hotel Gran Melia Jakarta

Dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) selama enam bulan, dimulai dari tanggal 01 Februari sampai dengan 16 Juli 2012 di hotel Gran melia Jakarta, khususnya di bagian *bell service*, penulis menemukan beberapa hasil temuan diantaranya adalah :

1. Hasil temuan :
 - a. Masih terdapat staff *bell service* yang kurang mampu dalam berbahasa inggris, padahal *bell service* ialah bagian yang berhubungan langsung dengan tamu.
 - b. Staff *bell service* sering istirahat diluar jam istirahat atau lebih dari satu kali, ini dilakukan karena anggota *bell service* tersebut tahu jam-jam cek in atau cek out, sehingga jadi dia bisa bersantai terlebih dahulu kemudian kembali bertugas pada saat tamu sudah mulai ramai.

- c. Staff *bell service* sering saling serobot jika mengetahui tamu adalah orang yang suka memberikan tip yang besar
- d. Staff *bell service* tidak bersiap di depan *front desk* pada saat jam cek out dikarenakan berbincang-bincang di *bell counter*, padahal dalam SOP *bell service* wajib bersiap di *front desk* pada saat jam cek out.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan materi yang telah diuraikan dalam bab sebelumnya mengenai *bell service* di Hotel Gran melia Jakarta, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kesimpulan :
 - a. Hotel Gran Melia Jakarta adalah hotel berbintang lima yang memiliki banyak *chain* hotel di Indonesia ataupun di luar Indonesia.
 - b. *Bell Service* memiliki peran yang cukup penting dan merupakan pemberi kesan pertama terhadap tamu yang datang ke hotel Gran Melia Jakarta.
 - c. Kerjasama antar seluruh *section* dibawah naungan *front office department* termasuk *bell service* sangat dibutuhkan untuk kelancaran operasional hotel dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu yang datang ke hotel Gran Melia Jakarta.
 - d. Terjalinya kekeluargaan yang sangat erat antara seluruh karyawan *front office department*.

2. Saran-saran :

Selama menjalankan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di *front office department* khususnya di *bell service section*, penulis menemukan beberapa masalah yang sering terjadi di *bell service section* hotel Gran Melia Jakarta, untuk itu penulis memiliki saran, antara lain :

- a. Manajemen Hotel Gran Melia Jakarta seharusnya memberikan kursus bahasa Inggris khusus untuk para staff *bell service* agar memudahkan dalam berkomunikasi dengan tamu.
- b. Seharusnya *bell captain* harus lebih memperhatikan lagi anggota-anggotanya, sehingga tidak terjadi lagi hal-hal seperti anggota yang istirahat dua kali ataupun mencuri-curi waktu kerja untuk bersantai.
- c. Staff *bell service* sebaiknya harus saling lebih pengertian sehingga tidak terjadi kecemburuan pada saat menangani tamu tertentu yang dapat memberikan tip yang besar.
- d. Staff *bell service* sebaiknya selalu siap dan amati di depan *front desk* pada saat jam cek out.

DAFTAR PUSTAKA

Gran melia Jakarta. Hotel Handbook. Jakarta: 1996.

Nawar, Agus. *Operasional Tata Graha*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2000.

Perhimpunan Hotel dan Restaurant Indonesia bekerjasama dengan Direktorat Jenderal Pariwisata. *Keputusan menteri Perhubungan_No. Pm10/pw 301/phb 77 tentang Peraturan usaha dan Penggolongan Hotel*.

Sugiarto, endar,Ir.MM, *Operasional Kantor Depan hotel*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama,1998.

Surat keputusan Menparpostel SK : KM 34/HK 103/MP-87PT.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi :

Nama : Syahrais Ibnu Tsina

Tempat Tanggal Lahir : Depok, 20 Oktober 1991

Jenis Kelamin : Pria

Agama : Islam


Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : Komplek Samudera Indonesia Blok c10/19

Kecamatan : Pancoranmas, Kota Depok.

Telepon : 021-7782 7687 / 0856 9241 9060

Alamat Email : sinabenu_aye@yahoo.co.id



Pendidikan Formal :

1. SDN Pancoranmas II, Depok, lulus tahun 2003, berijazah.
2. SMP Yaspen Tugu Ibu Depok, lulus tahun 2006, berijazah.
3. SMA BINTARA Depok, lulus tahun 2009, berijazah.
4. Akademi Pariwisata Nasional.

Pengalaman Praktek kerja Lapangan :

1. Praktek kerja Lapangan selama 6 (enam) bulan dari tanggal 1st

February 2011 – 1st August 2012 di Front Office Departement hotel

Gran Melia Jakarta.





LAMPIRAN



GRAN MELIA
HOTEL
JAKARTA

BAGGAGE TAG

Room : _____

Pieces: _____

215921

BAGGAGE TAG

Room : _____

Pieces: _____

UNIVERSITAS NASIONAL

Please, present this claim
Baggage to the Front Desk
*Mohon menyerahkan kartu ini
ke petugas Kantor Depan*

granmelia.com
215921

GRAN MELIÄ JAKARTA

KARTU TAKSI / TAXI CARD

Tanggal / Date

Nomor Taksi / Taxi Number

Perusahaan Taksi / Taxi Company

Jam Berangkat / Departure Time

Petugas Hotel / Hotel Staff

No.: 000899

KARTU TAKSI / TAXI CARD

Silahkan menghubungi Concierge bila anda mendapat kesulitan dengan taksi ini.
Hotel tidak bertanggung jawab atas hilangnya barang di dalam taksi.

*Please contact our Concierge
if you have any difficulty with this taxi.
The hotel will not be responsible
for any loss of personal belongings.*

GRAN MELIÄ JAKARTA

Jl. H.R. Rasuna Said Kav. X-0, Kuningan, Jakarta 12950, Indonesia
Telephone : (62-21) 526 8080, Facsimile : (62-21) 526 8181
E-mail: info@granmeliajakarta.com, Webpage: www.granmeli.com

No.: 000899

**GRAN MELIÄ JAKARTA
LUGGAGE CLAIM TAG**

NAME _____

ROOM NO. _____

DATE IN _____

REMARKS _____

RECEIVED BY _____

- CASE BAG UMBRELLA
 COAT PARCEL DOCUMENT CASE

No. **025382**

PLEASE READ
THE CONDITIONS ON REVERSE

**GRAN MELIÄ JAKARTA
LUGGAGE CLAIM TAG**

NAME _____

ROOM NO. _____

DATE IN _____

REMARKS _____

RECEIVED BY _____

- CASE BAG UMBRELLA
 COAT PARCEL DOCUMENT CASE

No. **025382**

PLEASE READ
THE CONDITIONS ON REVERSE

UNIVERSITAS NASIONAL

GRAN MELIÁ
HOTEL
JAKARTA

ITEM COLLECTION FORM

Room No. : _____ Date : _____

Guest Name : _____ Concierge : _____

Description

<input type="checkbox"/> Letter	<input type="checkbox"/> Document
<input type="checkbox"/> Incoming Fax	<input type="checkbox"/> Package
<input type="checkbox"/> Parcel	<input type="checkbox"/> Others : _____

Guest Signature _____ * Kindly Contact 8 - 2115 for delivery
Date : _____

White: Guest, Yellow: Concierge

Room Number : _____ Date : _____

Guest Name : _____ Time Taken : _____

Clerk : _____

GRAN MELIÁ
HOTEL
JAKARTA
UNIVERSITAS NASIONAL
GUEST MESSAGE

Flight Schedule (31 Oct 10 - 26 Mar 11)

Malaysia Airlines

KL - JAKARTA			JAKARTA - KL		
	CL	CGK		CGK	KL
MH724	07:10	08:50	MH725	09:00	08:05
MH721	08:10	10:10	MH712	09:40	12:40
MH721	13:55	14:55	MH719	11:10	14:10
MH722	16:25	17:50	MH720	13:45	17:45
MH725	18:55	19:05	(M15) MH722	18:00	21:00
MH723	21:55	22:35	(TWFS) MH722	18:55	21:40
			MH724	19:55	22:50

Singapore Airlines

SIN - JAKARTA			JAKARTA - SIN		
	SIN	CGK		CGK	SIN
SQ252	07:15	08:25	SQ951	06:15	08:50
SQ956	08:30	10:15	SQ953	07:20	11:35
SQ958	12:55	13:20	SQ957	11:40	14:25
SQ960	17:20	17:05	SQ959	14:10	16:50
SQ962	17:20	18:05	SQ961	17:00	19:55
SQ966	19:00	19:25	SQ965	19:05	21:40
SQ968	21:55	22:35	SQ967	20:20	22:55

Cathay Pacific

Hong Kong - Jakarta			Jakarta - Hong Kong		
	HKG	CGK		CGK	HKG
CA701	09:30	12:15	CA708	00:05	03:51
CA705	16:15	20:00	CA718	09:40	14:25
CA707	19:05	22:45	CA716	14:50	20:30

Garuda Indonesia

Tanjung Pinang			Jakarta - Tokyo		
	NET	CGK		CGK	NET
GA882	12:00	12:50	GA874	17:50	19:00

Japan Airlines (31 Oct 10 - 26 Mar 11)

Jakarta - Jakarta			Yokohama - Tokyo		
	MMI	CGK		CGK	MMI
JL725	11:20	12:20	JL726	21:05	02:15

Thai Airways

Bangkok - Jakarta			Jakarta - Bangkok		
	BKK	CGK		CGK	BKK
TH701	08:20	10:30	TH702	13:05	16:05





FREE PARKING

Seq No. 38801

Room No. :

Date :

GRAN MELIA JAKARTA

gran-melia-jakarta.com

BELL SERVICE CHECK LIST

SHIFT DUTY :	DATE :	
SUBJECT		SIGN
Read & See Log Book		
Check Incoming & Outgoing Package Document		
Prepare Daily Function		
Read & See E-mail		
Check Newspaper (Delivery, List)		
Clean Area (Counter & pump Room)		
Check Book Store		
Check Property (Trolley, Wheel Chair, HT, Sign Luggage, Luggage Claim Tag, Baggage Tag)		

SHIFT DUTY :	DATE :	
SUBJECT		SIGN
Read & See Log Book		
Check Incoming & Outgoing Package Document		
Prepare Daily Function		
Read & See E-mail		
Check Newspaper (Delivery, List)		
Clean Area (Counter & pump Room)		
Check Book Store		
Check Property (Trolley, Wheel Chair, HT, Sign Luggage, Luggage Claim Tag, Baggage Tag)		

SHIFT DUTY :	DATE :	
SUBJECT		SIGN
Read & See Log Book		
Check Incoming & Outgoing Package Document		
Prepare Daily Function		
Read & See E-mail		
Check Newspaper (Delivery, List)		
Clean Area (Counter & pump Room)		
Check Book Store		
Check Property (Trolley, Wheel Chair, HT, Sign Luggage, Luggage Claim Tag, Baggage Tag)		

Gran Melia Hotel Jakarta

List Of Newspapers For Rooms Distribution Bell Service

Night Shift In Charge :		Day / Date:												
Floor	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	14	16	18	
R O O M N U M B E R S	Ubud					801	901	1001	1101	1201				
						802	902	1002	1102	1202				
	Benoa					803	903	1003	1103	1203				
						804	904	1004	1104	1204				
	ScilMelia					805	905	1005	1105	1205				
						806	906	1006	1106	1206				
	Health					807	907	1007	1107	1207				
						808	908	1008	1108	1208				1508
	FB Office					809	909	1009	1109	1209				1509
						810	910	1010	1110	1210				1510
	E & M	411	511	611	711	811	911	1011	1111	1211				1511
		412	512	612	712	812	912	1012	1112	1212				
	Prosant	413	513	613	713	813	913	1013	1113	1213				1513
		414	514	614	714	814	914	1014	1114	1214	1414			1514
	Musholla	415	515	615	715	815	915	1015	1115	1215	1415			1515
		416	516	616	716	816	916	1016	1116	1216	1416			1516
	Resevtion	417	517	617	717	817	917	1017	1117	1217	1417			1517
		418	518	618	718	818	918	1018	1118	1218	1418			1518
	GM Office	419	519	619	719	819	919	1019	1119	1219	1419			1519
		420	520	620	720	820	920	1020	1120	1220	1420			1520
	IT Office	421	521	621	721	821	921	1021	1121	1221	1421			1521
		422	522	622	722	822	922	1022	1122	1222	1422			1522
		423	523	623	723	823	923	1023	1123	1223	1423			1523
		424	524	624	724	824	924	1024	1124	1224	1424			1524
		425	525	625	725	825	925	1025	1125	1225	1425			1525
		426	526	626	726	826	926	1026	1126	1226	1426			1526
		427	527	627	727	827	927	1027	1127	1227	1427			1527
		428	528	628	728	828	928	1028	1128	1228	1428			1528
	429	529	629	729	829	929	1029	1129	1229	1429			1529	
	430	530	630	730	830	930	1030	1130	1230	1430			1530	
	431	531	631	731	831	931	1031	1131	1231	1431			1531	
	432	532	632	732	832	932	1032	1132	1232	1432			1532	
	433	533	633	733	833	933	1033	1133	1233	1433			1533	
	434	534	634	734	834	934	1034	1134	1234	1434			1534	
	435	535	635	735	835	935	1035	1135	1235	1435			1535	
	436	536	636	736	836	936	1036	1136	1236	1436			1536	
	437	537	637	737	837	937	1037	1137	1237	1437			1537	
					838	938	1038	1138	1238	1438			1538	
					839	939	1039	1139	1239	1439			1539	
					840	940	1040	1140	1240	1440			1540	
					841	941	1041	1141	1241	1441				
					842	942	1042	1142	1242					
					843	943	1043	1143	1243					
					844	944	1044	1144	1244					
					845	945	1045	1145	1245					
					846	946	1046	1146	1246					
					847	947	1047	1147	1247					

- Outlets are :**
 Lobby Lounge
 Royal Service Lounge
 Business Center
 Columbus Fine Dining
 Health Club
 Café Gran Via
 Kirishima
 Sindang Ngantung / Staff Center
 Poolside
 Tien Chao
- Offices :**
 Executive / GM Office
 Public Relation
 Human Resources
 El Bombon
 Food & Beverages
 Accounting
 House Keeping
- Additional Newspaper Distributed :**

