

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Industri perhotelan terus berkembang pesat, terutama di kota-kota besar seperti Cirebon yang kini menjadi salah satu destinasi bisnis dan wisata utama di Jawa Barat. Persaingan antar pelaku industri perhotelan semakin ketat, ditandai dengan menjamurnya hotel-hotel baru dari berbagai kelas dan jaringan. Dalam lingkungan yang kompetitif seperti ini, pelayanan prima (*excellent service*) menjadi salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan suatu hotel dalam mempertahankan loyalitas tamu, sekaligus membangun citra positif di mata publik. Kepuasan tamu tidak hanya bergantung pada fasilitas fisik yang disediakan, tetapi juga pada kualitas interaksi langsung dengan karyawan hotel, terutama mereka yang berada di garis depan pelayanan.

Salah satu elemen penting dalam mewujudkan pelayanan prima adalah kinerja sumber daya manusia, khususnya karyawan yang berada di *frontliner* seperti bellboy. Kinerja karyawan hotel secara umum dapat diartikan sebagai hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Menurut Mangkunegara (2015:67), kinerja (*performance*) adalah hasil kerja secara

kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Dalam konteks perhotelan, standar kinerja ditentukan berdasarkan tingkat kepuasan tamu, efisiensi kerja, ketepatan waktu, sikap, serta keterampilan dalam melayani. Bellboy merupakan bagian dari departemen front office, yang memiliki peranan penting sebagai ujung tombak pelayanan tamu sejak pertama kali tiba hingga meninggalkan hotel. Meskipun seringkali dianggap sebagai pekerjaan sederhana, namun peran bellboy sangat krusial karena mereka menciptakan kesan pertama (*first impression*) terhadap kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan. Mereka bertanggung jawab dalam membantu proses *check-in* tamu, mengantarkan barang bawaan ke kamar, memberikan informasi awal mengenai fasilitas hotel, hingga memastikan kenyamanan tamu selama masa menginap. Menurut Tjiptono dan Chandra (2012), “Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh interaksi awal dengan staf layanan.” Oleh karena itu, kinerja bellboy yang baik tidak hanya dilihat dari kemampuan fisik seperti kecepatan dan ketepatan, tetapi juga dari sikap, kesopanan, kemampuan berkomunikasi, dan pengetahuan umum mengenai hotel. Bellboy juga dituntut untuk memiliki *service orientation* yang tinggi, mengingat mereka seringkali menjadi perwakilan hotel dalam menjawab kebutuhan maupun keluhan tamu.

The Luxton Hotel Cirebon sebagai hotel berbintang empat yang berlokasi strategis di pusat kota Cirebon memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang profesional dan berkualitas. Dalam mewujudkan hal tersebut, hotel ini menempatkan pentingnya *frontliner service*, termasuk bellboy, sebagai bagian dari strategi peningkatan mutu pelayanan. Bellboy di The Luxton Hotel Cirebon diharapkan mampu memberikan layanan yang efisien, ramah, dan profesional sesuai dengan *standar operasional prosedur (SOP)* yang berlaku.

Namun dalam praktiknya, tidak dapat dimungkiri bahwa terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja bellboy, mulai dari faktor individu (seperti motivasi, pengalaman kerja, dan kelelahan), faktor organisasi (lingkungan kerja, sistem penghargaan, beban kerja), hingga faktor *eksternal* (tingkat hunian hotel, jumlah tamu grup, dan musim liburan). Dinamika tersebut berpotensi mempengaruhi konsistensi pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, evaluasi kinerja bellboy menjadi hal yang penting untuk dilakukan guna mengetahui sejauh mana pelaksanaan tugas yang dijalankan telah sesuai dengan ekspektasi manajemen maupun kebutuhan tamu.

Menurut Hasibuan (2016:94), “Evaluasi kinerja adalah suatu kegiatan penilaian yang dilakukan secara sistematis terhadap hasil kerja pegawai, untuk mengetahui tingkat efektivitas dan efisiensi dari kinerja pegawai tersebut dalam menjalankan tugasnya.”. Evaluasi ini berguna sebagai dasar dalam

pengambilan keputusan terkait pelatihan, promosi, rotasi, maupun sistem penghargaan. Dalam konteks ini, evaluasi terhadap kinerja bellboy dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan serta mendukung pencapaian tujuan strategis hotel dalam menghadapi persaingan industri perhotelan. Selain itu, hasil evaluasi juga dapat dijadikan sebagai bahan umpan balik bagi karyawan agar terus meningkatkan kualitas kerjanya.

Selain itu, penting untuk mengidentifikasi dimensi-dimensi kinerja yang relevan dalam profesi bellboy. Penelitian ini mengacu pada lima dimensi kinerja menurut Tjahjono (2006), yaitu kuantitas kerja, kualitas kerja, ketepatan waktu, kehadiran, dan kerja sama. Kelima dimensi ini dipilih karena mampu menggambarkan secara menyeluruh bagaimana bellboy menjalankan tugasnya, mulai dari menyelesaikan pekerjaan sesuai jumlah permintaan, menjaga ketelitian dan profesionalisme, menyelesaikan tugas tepat waktu, menunjukkan kedisiplinan kehadiran, hingga bekerja sama secara efektif dengan tim dan departemen lain. Evaluasi terhadap dimensi-dimensi ini dilakukan melalui kombinasi indikator perilaku kerja dan capaian kerja yang dapat diukur secara objektif melalui kuesioner. Dengan mengevaluasi kinerja berdasarkan lima dimensi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran nyata mengenai pelaksanaan tugas bellboy, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi, serta memberikan rekomendasi strategis bagi peningkatan mutu

pelayanan. Evaluasi yang menyeluruh ini diharapkan dapat mendukung manajemen hotel dalam meningkatkan efektivitas layanan *front office* dan memberikan pengalaman menginap yang optimal bagi tamu. Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul “Evaluasi Kinerja Bellboy di The Luxton Hotel Cirebon” sebagai topik laporan tugas akhir, dengan harapan dapat memberikan kontribusi dalam peningkatan mutu pelayanan hotel melalui pengelolaan kinerja karyawan yang lebih efektif dan efisien.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kinerja bellboy di The Luxton Hotel Cirebon sebagai berikut:

1. Belum optimalnya sistem evaluasi kinerja bellboy secara berkala dan terukur sebagai dasar untuk pengambilan keputusan manajerial.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja bellboy belum teridentifikasi secara spesifik dan mendalam.
3. Belum tersedia data yang cukup mengenai kendala atau hambatan yang dialami oleh bellboy dalam menjalankan tugas sehari-hari.

### **1.3. Batas Masalah**

Penelitian ini dibatasi pada evaluasi kinerja bellboy di The Luxton Hotel Cirebon, dengan fokus pada aspek pelayanan terhadap tamu. Evaluasi dilakukan berdasarkan penilaian dari sesama staf dan atasan yang bekerja langsung dengan bellboy, bukan dari tamu secara langsung. Indikator yang digunakan meliputi kemampuan menjalankan tugas sesuai standar operasional, kedisiplinan, tanggung jawab, dan kerja sama dalam tim Front Office. Penelitian tidak mencakup aspek administratif seperti manajemen personalia, perhitungan gaji, maupun evaluasi terhadap staf selain bellboy.

### **1.4. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah penelitian ini yaitu:

1. Apakah sistem evaluasi kinerja bellboy yang diterapkan saat ini telah berjalan secara optimal dan terukur?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja bellboy dalam pelaksanaan tugas sehari-hari?
3. Apa saja kendala atau hambatan yang dihadapi bellboy dalam menjalankan tugas?

## **1.5. Kegunaan Penelitian**

### **A. Bagi Mahasiswa:**

Penelitian ini bermanfaat sebagai pengalaman langsung dalam menganalisis situasi kerja nyata di industri perhotelan. Selain itu, penelitian ini juga menambah wawasan mengenai tugas dan tanggung jawab bellboy dalam pelayanan tamu, serta melatih kemampuan dalam menyusun laporan penelitian secara sistematis dan ilmiah.

### **B. Bagi Pihak Hotel:**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan bellboy. Hasil evaluasi juga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menilai kelebihan dan kekurangan pelayanan yang telah diberikan, serta membantu pihak manajemen dalam pengambilan keputusan terkait pelatihan atau pengembangan karyawan di bagian bellboy.

### **C. Bagi Akademik:**

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam bidang hospitality, serta menambah literatur mengenai evaluasi kinerja karyawan di industri perhotelan. Dengan demikian, penelitian ini turut mendukung pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen front office dan pelayanan tamu.

## **1.6. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengevaluasi efektivitas sistem penilaian kinerja bellboy yang diterapkan oleh pihak manajemen hotel.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja bellboy dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.
3. Mengungkap kendala atau hambatan yang dihadapi bellboy

## **1.7. Teknik Pengumpulan Data**

### **1.7.1 Teknik Observasi**

Menurut Husein Umar (2008:51) dalam bukunya Metode Penelitian, observasi adalah metode pengumpulan data melalui pencatatan langsung terhadap peristiwa yang disaksikan peneliti. Dalam penelitian ini, observasi digunakan untuk mengamati aktivitas bellboy di The Luxton Hotel Cirebon secara langsung, khususnya dalam aspek pelayanan seperti membantu tamu saat *check-in/check-out*, pengantaran barang, pemberian informasi, serta sikap kerja.

Observasi dilakukan selama masa magang penulis di hotel, sehingga memungkinkan pengamatan yang berkesinambungan dan kontekstual terhadap pelaksanaan tugas bellboy. Hasil observasi ini menjadi dasar

penting dalam menilai kinerja bellboy dan menyusun rekomendasi untuk peningkatan mutu pelayanan front office.

#### 1.7.2 Kuesioner

Menurut Sugiyono (2016:143), kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Teknik ini efektif karena memungkinkan pengumpulan data dari banyak responden dalam waktu singkat dan secara objektif.

Dalam penelitian ini, kuesioner digunakan untuk memperoleh penilaian dari staf hotel mengenai kinerja bellboy di The Luxton Hotel Cirebon. Pertanyaan dalam kuesioner mencakup aspek pelayanan seperti kesiapan, sikap kerja, kedisiplinan, kerja sama tim, dan kepatuhan terhadap prosedur. Responden terdiri dari staf yang bekerja langsung dengan bellboy, sehingga diharapkan mampu memberikan penilaian yang akurat berdasarkan pengalaman kerja sehari-hari.

Data yang diperoleh melalui kuesioner dianalisis untuk mengevaluasi kinerja bellboy dan menjadi dasar penyusunan rekomendasi perbaikan pelayanan.

### 1.7.3 Studi Pustaka

Menurut Muhammad Nazir (2011:112) dalam bukunya Metode Penelitian, “Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan.”

Dalam penelitian ini, studi kepustakaan dilakukan dengan cara menelaah berbagai sumber tertulis, seperti buku-buku ilmiah, jurnal, laporan penelitian terdahulu, serta literatur lain yang relevan dengan topik evaluasi kinerja bellboy. Tujuan dari studi ini adalah untuk memperoleh landasan teori yang kuat sebagai dasar dalam menyusun kerangka berpikir dan mendukung analisis data.

Melalui studi kepustakaan, penulis dapat memahami konsep-konsep dasar yang berkaitan dengan kinerja, pelayanan prima, evaluasi kerja, serta peran bellboy dalam industri perhotelan. Dengan demikian, studi ini sangat membantu dalam memperkuat argumentasi dan memperkaya isi dari penelitian yang dilakukan.

## 1.8. Lokasi dan Lamanya Penelitian

### 1.8.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Hotel The Luxton Cirebon yang beralamat di Jl. Raya Kartini No. 60, Kota Cirebon, Jawa Barat. Pemilihan lokasi ini didasarkan atas pertimbangan bahwa hotel tersebut merupakan tempat penulis melaksanakan kegiatan magang, serta memiliki data dan informasi yang relevan dengan topik penelitian mengenai evaluasi kinerja bellboy.

### 1.8.2. Lamanya Penelitian

Waktu penelitian yang dilakukan penulis selama 4 (empat) bulan yaitu dari bulan April sampai bulan Juli 2025. Jadwal kegiatan penelitian yang penulis lakukan :

Tabel 1.1  
Jadwal Kegiatan Penelitian

No.	Uraian Kegiatan	Tahun 2025			
		April	Mei	Juni	Juli
1.	Pengajuan Judul (LTA)				
2.	Bimbingan Menulis dan Menyusun Tugas Akhir				
3.	Sidang Tugas Akhir				

Sumber: Data Olahan Responden 2025