

Original Article

Professionalism Through Role Clarity: Analysis of Bellboy Job Description Implementation at the Alana Hotel & Convention Center Solo

Muhtar Risky Ega Virdaus^{1✉}, Prasiwi Citra Resmi², Suci Purwandari³

^{1,2,3}Politeknik Indonusa Surakarta, Indonesia

Korespondensi Email: muhtarrisky47@gmail.com[✉]

Abstrak:

This study aims to analyze the implementation of the bellboy job description at The Alana Hotel & Convention Center Solo and its relationship to guest satisfaction. The research employs a qualitative descriptive approach to obtain a comprehensive understanding of how the job description is applied in both administrative and operational aspects. Data were collected through observation, interviews with bellboys and a front office supervisor, and documentation analysis. The findings show that the bellboys' job description consists of two main dimensions: administrative duties, including vehicle and luggage records, and operational duties, such as guest assistance and lobby maintenance. In general, bellboys have demonstrated professional attitudes and responsiveness in providing services; however, inconsistencies still occur during peak hours due to limited staff and less effective coordination between departments. The study concludes that a clear and consistently implemented job description has a positive impact on service quality and guest satisfaction. It is recommended that hotel management conduct periodic evaluations and provide continuous training to improve coordination, time management, and communication skills among bellboys.

Submitted	: 7 February 2026
Revised	: 10 February 2026
Acceptance	: 20 February 2026
Publish Online	: 21 February 2026

Kata kunci: Job Descriptin, Bellboy, Hotel Management, Guest Satisfaction, Service Performance.

Pendahuluan

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang berperan penting dalam meningkatkan perekonomian nasional melalui penciptaan lapangan kerja, peningkatan devisa, serta pengembangan wilayah. Pengembangan sektor pariwisata saat ini semakin menuntut keterlibatan berbagai pihak dalam menciptakan layanan yang berkualitas dan berdaya saing. Keberhasilan suatu destinasi tidak hanya ditentukan oleh daya tarik wisata, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang dirasakan wisatawan sejak pertama kali

berinteraksi dengan penyedia jasa pariwisata. Dalam konteks ini, koordinasi antarpelaku dalam industri pariwisata berkontribusi terhadap penguatan kualitas layanan dan keberlanjutan sektor pariwisata ([Resmi et al., 2022](#)). Oleh karena itu, hotel sebagai salah satu sektor pendukung utama memegang peran penting dalam membentuk pengalaman wisatawan melalui pelayanan yang profesional dan terstandar. Seiring dengan meningkatnya mobilitas wisatawan, kebutuhan terhadap akomodasi yang berkualitas pun semakin tinggi ([Song et al., 2020](#)). Dalam hal ini, industri perhotelan memegang peran strategis sebagai penyedia layanan yang secara langsung menentukan tingkat kepuasan tamu dan citra destinasi wisata ([Ali et al., 2021](#); [Dileep Kumar et al., 2020](#); [Wayan et al., 2024](#)).

Kota Surakarta dikenal sebagai destinasi wisata budaya yang terus berkembang. Pertumbuhan sektor pariwisata di kota ini turut mendorong peningkatan jumlah hotel berbintang yang berupaya memberikan pelayanan terbaik ([Ananta et al., 2020](#); [Oktadiana, 2021](#)). Salah satu di antaranya adalah The Alana Hotel & Convention Center Solo, hotel berbintang empat yang berperan penting dalam mendukung kegiatan pariwisata dan bisnis di kawasan Colomadu. Untuk menjaga kepuasan tamu dan daya saing, hotel perlu memastikan bahwa seluruh karyawan menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan ([Bardukova, 2022](#)).

Kualitas pelayanan perhotelan sangat dipengaruhi oleh pengalaman kerja, kompetensi, dan pemahaman karyawan terhadap industri pariwisata. Faktor-faktor tersebut membentuk kesiapan individu dalam memberikan layanan yang profesional dan berdampak langsung pada kepuasan wisatawan ([Resmi & Atthaariq, 2021](#)). Dalam struktur organisasi hotel, bellboy merupakan bagian dari front office department yang berinteraksi langsung dengan tamu sejak kedatangan hingga keberangkatan ([Esen, 2025](#); [Made et al., 2024](#)). Bellboy berperan penting dalam menciptakan kesan pertama yang positif, membantu proses check-in dan check-out, serta memastikan kenyamanan tamu selama berada di hotel ([Jevada et al., 2025](#); [Mahalakshmi & Bharath, 2025](#)). Dalam konteks pariwisata modern, komunikasi memegang peranan krusial dalam membentuk persepsi dan kepuasan wisatawan terhadap layanan yang mereka terima. [Resmi et al. \(2024\)](#) menegaskan bahwa media massa berperan sebagai distributor informasi utama dalam industri pariwisata melalui proses penyusunan pesan, penyajian pesan, dan penyaluran pesan kepada wisatawan. Konsep distribusi komunikasi tersebut berfungsi sebagai komunikator layanan pada interaksi pertama bellboy dengan tamu. Pelaksanaan job description yang efektif akan mendukung kelancaran operasional sekaligus meningkatkan kepuasan tamu ([Insani & Setiyariski, 2020](#); [Papademetriou et al., 2023](#); [Wilson, 2025](#)). Namun, berdasarkan pengamatan di lapangan, masih terdapat beberapa kendala seperti keterlambatan pelayanan, kurangnya koordinasi antarbagian, serta pelaksanaan tugas yang belum sepenuhnya sesuai dengan standar operasional ([Rosyid, 2020](#)).

Berdasarkan dokumen Job Description Bellboy di The Alana Hotel & Convention Center Solo, tanggung jawab bellboy mencakup dua aspek utama, yaitu administratif dan operasional. Dari sisi administratif, bellboy menyiapkan berbagai laporan harian seperti daftar kendaraan, catatan bagasi, serta pengaturan transportasi tamu dan internal. Dari sisi operasional, bellboy bertugas menyambut tamu dengan ramah, mengantarkan bagasi, menjaga kebersihan area lobi, dan memastikan seluruh fasilitas kerja dalam kondisi baik. Pelaksanaan tugas-tugas ini menuntut profesionalisme, ketelitian, dan kemampuan komunikasi yang baik.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pelaksanaan job description bellboy di The Alana Hotel & Convention Center Solo dilakukan, serta bagaimana penerapan tersebut berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Hasil penelitian diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai manajemen sumber daya manusia di bidang perhotelan. Secara teoritis, penelitian ini berlandaskan pada konsep job description yang dikemukakan oleh, [Asongwe \(2023\)](#) yaitu deskripsi pekerjaan terdiri dari tugas, tanggung jawab, dan kewajiban karyawan. Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pihak manajemen hotel dalam meningkatkan kinerja dan pelayanan, khususnya di bagian front office department. Sehingga, dengan pemahaman yang baik terhadap job description, diharapkan karyawan mampu bekerja secara efektif sesuai standar yang telah ditetapkan.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan menggambarkan secara mendalam pelaksanaan job description bellboy di The Alana Hotel & Convention Center Solo serta hubungannya dengan kepuasan tamu. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang komprehensif terhadap proses kerja dan pengalaman langsung para bellboy dalam menjalankan tugasnya.

Penelitian dilaksanakan di The Alana Hotel & Convention Center Solo yang berlokasi di Jl. Adi Sucipto, Colomadu, Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah. Lokasi ini dipilih karena hotel tersebut merupakan salah satu hotel berbintang empat yang memiliki sistem pelayanan front office yang lengkap dan representatif. Penelitian dilakukan selama enam bulan, mulai Agustus 2025 hingga Februari 2026, meliputi tahap observasi, wawancara, serta pengumpulan dokumen pendukung.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada front office department di The Alana Hotel & Convention Center Solo. Adapun sampel penelitian difokuskan pada karyawan bellboy dan satu orang supervisor front office yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu seperti pengalaman kerja dan keterlibatan langsung dalam aktivitas pelayanan. Jenis data yang digunakan meliputi data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi terhadap bellboy dan supervisor front office, sedangkan data sekunder berasal dari dokumen job description bellboy, standar operasional prosedur (SOP), laporan kerja harian, dan literatur yang relevan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati pelaksanaan tugas bellboy di lapangan, wawancara dilakukan untuk menggali pengalaman serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas, sedangkan dokumentasi berfungsi sebagai data pendukung berupa laporan dan catatan kerja hotel.

Analisis data menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan model analisis interaktif [Miles et al. \(2014\)](#) yang meliputi tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan memilih informasi yang relevan, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif dan tabel, sedangkan penarikan kesimpulan dilakukan melalui interpretasi hasil wawancara, observasi, dan dokumen. Untuk menjaga validitas data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber dan metode agar hasil yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Hasil

Hasil penelitian diperoleh melalui proses observasi lapangan, wawancara mendalam dengan bellboy dan supervisor front office, serta analisis terhadap dokumen job description dan standar operasional prosedur (SOP) di The Alana Hotel & Convention Center Solo. Data yang terkumpul kemudian direduksi dan dikategorikan menjadi dua aspek utama, yaitu pelaksanaan administratif dan pelaksanaan operasional

Identifikasi Job Description Bellboy

Berdasarkan dokumen Job Description Bellboy di The Alana Hotel & Convention Center Solo, tanggung jawab bellboy dikategorikan ke dalam dua kelompok besar, yaitu aspek administratif dan aspek operasional. Uraian lebih lengkapnya disajikan pada tabel 1.

Tabel 1. Identifikasi Job Description Bellboy The Alana Hotel & Convention Center Solo

Aspek Tugas	Uraian Tanggung Jawab	Tujuan Pelaksanaan
Administratif	1. Mempersiapkan ceklis kendaraan harian 2. Mempersiapkan catatan Luggage Down dan Luggage Up harian 3. Mempersiapkan ceklis ruangan bagasi harian 4. Mempersiapkan catatan sopir harian. 5. Mempersiapkan ceklis koran harian. 6. Mempersiapkan laporan bensin harian. 7. Mengulas dan mengontrol pengaturan transportasi tamu dan internal.	Menjamin akurasi data operasional dan mendukung kelancaran pengawasan aktivitas <i>front office</i> serta transportasi hotel.
Operasional	1. Mempersiapkan ceklis kendaraan harian 2. Menyambut tamu dengan senyum hangat dan sopan 3. Mengantar dan mengambil bagasi tamu 4. Menyimpan bagasi sesuai standar 5. Mengantar tamu ke kamar dan menjelaskan fasilitas 6. Membuka dan menutup pintu mobil untuk tamu 7. Membantu tamu dengan penyimpanan bagasi 8. Memastikan semua kendaraan hotel dalam kondisi baik 9. Memastikan trolley concierge dalam keadaan baik, mengkilap, dan bersih 10. Menjaga area entrance dan driveway tetap rapi 11. Menjaga lobby tetap rapi 12. Memastikan area parkir di basement	Menciptakan kesan pertama yang positif, menjaga kenyamanan tamu, dan memastikan pengalaman pelayanan yang sesuai standar hotel berbintang empat.

Aspek Tugas	Uraian Tanggung Jawab	Tujuan Pelaksanaan
	tersedia untuk tamu	
	13. Memastikan petugas parkir tersedia	
	14. Menjawab telepon dengan cepat dan sopan	
	15. Memastikan area ruangan bagasi tetap bersih dan rapi	
	16. Mengikuti prosedur penyerahan tugas dengan baik	

Temuan ini menunjukkan bahwa struktur job description di The Alana Hotel sudah terdefinisi dengan baik dan mengacu pada prinsip service excellence di industri perhotelan. Hal ini sesuai dengan pandangan [Asongwe \(2023\)](#) yang menyebutkan bahwa kejelasan uraian tugas merupakan fondasi utama dalam membangun efektivitas kerja dan konsistensi pelayanan di perusahaan jasa. Pada aspek administratif, bellboy bertugas menyiapkan dan memelihara berbagai catatan harian seperti checklist kendaraan, laporan luggage up dan luggage down, catatan sopir dan bahan bakar, serta rekap transportasi tamu dan internal. Aktivitas ini merupakan bagian dari sistem pengawasan manajemen front office agar seluruh kegiatan pelayanan terdokumentasi dengan baik. Sedangkan pada aspek operasional, bellboy bertanggung jawab atas penyambutan tamu, pengantaran barang bawaan, penjelasan fasilitas kamar, koordinasi dengan resepsionis, serta pemeliharaan area lobi, driveway, dan bagasi agar selalu bersih dan rapi. Selain itu, bellboy juga wajib memastikan kondisi peralatan kerja seperti trolley concierge dan kendaraan hotel dalam keadaan siap pakai.

Pelaksanaan Job Description Bellboy di Lapangan

Berdasarkan hasil observasi lapangan dan wawancara dengan pihak terkait, pelaksanaan job description bellboy di The Alana Hotel secara umum telah berjalan sesuai dengan prosedur operasional standar (SOP) yang berlaku. Bellboy melaksanakan tugas-tugas administratif dan operasional dengan tingkat kepatuhan yang cukup tinggi, terutama dalam hal pencatatan harian, penyambutan tamu, serta pengelolaan bagasi. Namun, ditemukan adanya variasi tingkat konsistensi antarshift dan antarindividu, terutama pada jam sibuk saat volume tamu meningkat. Variasi ini disebabkan perbedaan pengalaman kerja, beban tugas, dan efektivitas koordinasi antarbagian, khususnya antara bellboy dan resepsionis.

Berdasarkan hasil observasi yang disajikan pada tabel 2, diketahui bahwa pelaksanaan job description bellboy di The Alana Hotel menunjukkan tingkat pelaksanaan tugas yang cukup baik pada hampir seluruh indikator. Pada aspek administratif, sebagian besar item memperoleh skor tinggi dengan rata-rata 18–20. Tugas seperti mempersiapkan ceklis kendaraan harian dan mempersiapkan catatan luggage up dan luggage down mencapai skor sempurna, yakni 20 poin, yang berarti seluruh responden (4 orang dengan total nilai 20) melaksanakan tugas tersebut dengan konsisten setiap harinya. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan yang bersifat rutin dan memiliki panduan tertulis cenderung dilakukan dengan baik oleh seluruh bellboy.

Namun, beberapa tugas administratif masih menunjukkan nilai di bawah rata-rata, seperti mempersiapkan ceklis koran harian (12 poin) dan laporan bensin harian (13 poin). Rendahnya skor pada dua aspek ini menandakan bahwa tidak semua petugas melaksanakannya secara konsisten, kemungkinan karena kedua tugas tersebut dianggap

bersifat sekunder dibandingkan dengan pelayanan langsung terhadap tamu. Selain itu, catatan sopir harian (18 poin) juga menunjukkan adanya sedikit ketidakteraturan dalam pencatatan, terutama pada saat beban kerja meningkat. Meski demikian, pengaturan transportasi tamu dan internal menunjukkan hasil yang baik dengan skor 19 poin, menandakan koordinasi yang cukup efektif antara bellboy dan bagian transportasi hotel.

Untuk memberikan gambaran lebih jelas mengenai tingkat pelaksanaan tugas tersebut, berikut disajikan hasil observasi lapangan terkait aspek administratif dan operasional bellboy.

Tabel 2. Aspek Adiministratif Menyajikan Hasil Reduksi Data Observasi Pelaksanaan Job Description Bellboy

No	Job Description	Jumlah Nilai
1	Mempersiapkan ceklis kendaraan harian.	20
2	Mempersiapkan catatan Luggage Down dan Luggage Up harian.	20
3	Mempersiapkan ceklis ruangan bagasi harian.	19
4	Mengulas dan mengontrol pengaturan transportasi tamu dan internal.	19
5	Mempersiapkan catatan sopir harian.	18
6	Mempersiapkan laporan bensin harian.	13
7	Mempersiapkan ceklis koran harian.	12

Tabel 3. Aspek Operasional Menyajikan Hasil Reduksi Data Observasi Pelaksanaan Job Description Bellboy

No	Job Description	Jumlah Nilai
1	Mempersiapkan ceklis kendaraan harian	20
2	Menyambut tamu dengan senyum hangat dan sopan	20
3	Menyimpan bagasi sesuai standar	20
4	Memastikan trolley concierge dalam keadaan baik, mengkilap, dan bersih	20
5	Menjaga area entrance dan driveway tetap rapi	20
6	Menjaga lobby tetap rapi	20
7	Memastikan petugas parkir tersedia	20
8	Memastikan area ruangan bagasi tetap bersih dan rapi	20
9	Mengikuti prosedur penyerahan tugas dengan baik	20
10	Mengantar dan mengambil bagasi tamu	19
11	Memastikan semua kendaraan hotel dalam kondisi baik	19
12	Membantu tamu dengan penyimpanan bagasi	18
13	Apakah anda telah mengantar tamu ke kamar dan menjelaskan fasilitas	17
14	Membuka dan menutup pintu mobil untuk tamu	17
15	Menjawab telepon dengan cepat dan sopan	17
16	Memastikan area parkir di basement tersedia untuk tamu	16

Pada aspek operasional, sebagian besar indikator memperoleh skor tinggi, menandakan bahwa bellboy telah menjalankan prosedur pelayanan sesuai standar hotel berbintang empat. Tugas-tugas seperti menyambut tamu dengan senyum dan sopan, menyimpan bagasi sesuai standar, menjaga area entrance dan driveway tetap rapi, serta memastikan trolley concierge dalam keadaan bersih dan mengkilap semuanya memperoleh skor sempurna (20 poin). Hal ini mencerminkan bahwa aspek kebersihan, kerapian, dan keramahan sebagai elemen dasar pelayanan telah diterapkan dengan sangat baik dan konsisten oleh seluruh bellboy.

Sementara itu, beberapa tugas yang menuntut interaksi langsung dan bersifat dinamis memperoleh skor lebih rendah. Misalnya, tugas mengantar tamu ke kamar dan menjelaskan fasilitas hanya memperoleh 17 poin, dan membuka serta menutup pintu mobil untuk tamu juga bernilai 17 poin. Skor ini menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan personal kepada tamu belum seragam di antara seluruh petugas, kemungkinan disebabkan oleh faktor pengalaman kerja, kecepatan respons, serta padatnya jam kedatangan tamu. Selain itu, tugas seperti memastikan area parkir di basement tersedia untuk tamu memperoleh 16 poin, yang menandakan adanya kendala pada koordinasi dengan petugas parkir atau keterbatasan area parkir saat okupansi hotel tinggi.

Secara umum, nilai rata-rata tertinggi ditemukan pada aktivitas internal dan operasional rutin, yang cenderung mudah dikontrol dan memiliki SOP jelas. Sebaliknya, nilai rata-rata lebih rendah ditemukan pada aktivitas pelayanan langsung kepada tamu, yang bersifat situasional dan bergantung pada kondisi di lapangan. Sehingga, hasil observasi ini menunjukkan bahwa pelaksanaan job description bellboy di The Alana Hotel sudah mencerminkan standar pelayanan hotel berbintang empat, tetapi masih memerlukan peningkatan dalam aspek komunikasi antarbagian, efisiensi waktu pelayanan, dan pembinaan keterampilan interpersonal agar setiap petugas mampu memberikan layanan yang cepat, ramah, dan konsisten kepada seluruh tamu.

Hubungan Pelaksanaan Job Description dengan Kepuasan Tamu

Berdasarkan data responden, rata-rata masa kerja bellboy adalah 6,25 tahun, dengan rentang antara 3 hingga 9 tahun. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin lama masa kerja seseorang, semakin baik pula pemahamannya terhadap pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan oleh perusahaan. Hal tersebut tercermin dari hasil penilaian pelaksanaan tugas harian yang menunjukkan tingkat konsistensi tinggi pada pekerjaan rutin seperti mempersiapkan ceklis kendaraan harian dan mencatat Luggage Up/Down harian, yang memperoleh nilai sempurna (20) dari seluruh responden. Temuan ini memperlihatkan bahwa para bellboy dengan masa kerja lebih lama cenderung lebih teliti dan memahami prioritas tugas operasional utama.

Tabel 3. Data Responden

No	Status	Masa Bekerja (Tahun)	Keterangan
1	Staff	3	Mulai memahami pelaksanaan SOP dasar
2	Staff	6	Mampu melaksanakan SOP dengan baik dan konsisten
3	Staff	7	Memiliki pemahaman tinggi terhadap SOP dan pelaksanaan tugas
4	Staff	9	Sangat memahami SOP dan berperan dalam menjaga konsistensi tim

No	Status	Masa Bekerja (Tahun)	Keterangan
	Temuan:	Semakin lama masa kerja,	semakin baik pemahaman terhadap pelaksanaan SOP

Sementara itu, tugas seperti ceklis ruangan bagasi dan pengaturan transportasi tamu (tabel 2) memperoleh nilai 19, menandakan pelaksanaan yang hampir sempurna namun masih terdapat sedikit perbedaan dalam konsistensi antarindividu. Tugas administratif seperti mempersiapkan catatan sopir harian memperoleh nilai 18, terutama disebabkan oleh satu responden yang memberikan skor rendah (3). Sedangkan pada tugas yang bersifat dokumentatif, seperti ceklis koran harian (12) dan laporan bensin harian (13), terlihat perbedaan signifikan antarresponden. Tugas-tugas ini mendapatkan skor tinggi hanya dari satu orang, sementara responden lain memberikan nilai lebih rendah (2–3). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun tugas operasional utama sudah sangat baik, aspek administrasi pelaporan masih perlu diperbaiki dan diseragamkan di seluruh anggota tim.

Apabila dikaitkan dengan tingkat kepuasan tamu, hasil penelitian menunjukkan bahwa tamu memberikan penilaian positif terhadap pelayanan bellboy yang cepat, ramah, dan informatif. Tamu sangat mengapresiasi kesopanan dan kesiapan bellboy dalam membantu barang bawaan serta saat proses penyambutan di lobi. Namun, keluhan minor muncul ketika terjadi keterlambatan pelayanan pada jam sibuk atau ketika tidak ada petugas di area lobi. Kondisi ini berkaitan langsung dengan temuan internal bahwa sebagian tugas administrasi belum dijalankan dengan konsisten, sehingga berpotensi mengganggu koordinasi antarshift atau kesiapan pelayanan.

Secara konseptual, hubungan antara pelaksanaan job description dan kepuasan tamu dapat dijelaskan melalui teori Service Quality (SERVQUAL), di mana dimensi responsiveness dan assurance berperan penting dalam membentuk persepsi kepuasan ([Nurfaizi, 2025; Putranto et al., 2024](#)). Bellboy dengan masa kerja lebih lama terbukti memiliki kemampuan lebih baik dalam aspek responsiveness, yakni kecepatan dan ketepatan tanggapan terhadap kebutuhan tamu, serta assurance, yang mencerminkan rasa aman dan kepercayaan yang dirasakan tamu. Hasil ini juga mendukung penelitian [Insani & Setiyariski \(2020\)](#), yang menegaskan bahwa kualitas interaksi langsung antara tamu dan petugas front office memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas tamu. Dapat disimpulkan bahwa pengalaman kerja yang lebih panjang meningkatkan pemahaman terhadap SOP dan pelaksanaan tugas yang lebih konsisten, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap kepuasan tamu secara keseluruhan. Untuk memperkuat hasil ini, disarankan agar pihak hotel memberikan pelatihan berkala dan monitoring khusus pada aspek pelaporan administratif seperti ceklis koran dan laporan bensin, guna memastikan keseragaman standar kinerja di seluruh anggota tim bellboy.

Pembahasan

Hasil penelitian ini mengonfirmasi bahwa *job description* berfungsi tidak hanya sebagai pedoman kerja administratif, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi operasional hotel. Kejelasan pembagian tugas memperkuat koordinasi antarbagian serta mengurangi risiko duplikasi pekerjaan dan kesalahan prosedur. Berdasarkan sisi teoretis, temuan ini memperluas kajian tentang manajemen sumber daya manusia dalam industri perhotelan, khususnya pada konteks *role clarity* (kejelasan peran). Penelitian ini menunjukkan bahwa semakin jelas uraian tugas, semakin tinggi pula tanggung jawab dan motivasi karyawan untuk

memberikan pelayanan terbaik. Hal ini mendukung hasil penelitian [Juliana & Komalasari \(2022\)](#) yang menyebutkan bahwa kejelasan peran memiliki korelasi positif dengan peningkatan kinerja individu di sektor jasa.

Secara praktis, penelitian ini memberikan masukan bagi manajemen hotel untuk melakukan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan *job description* serta memperkuat pelatihan kompetensi interpersonal bagi bellboy, terutama dalam komunikasi lintas departemen dan manajemen waktu. Implementasi sistem pelaporan digital juga disarankan untuk meningkatkan efisiensi tugas administratif dan meminimalkan kesalahan pencatatan. Secara akademik, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen perhotelan dengan menekankan pentingnya integrasi antara *job description* dan *service quality management* dalam membentuk kepuasan pelanggan. Kajian lanjutan dapat diarahkan untuk menganalisis hubungan antara pelaksanaan *job description* dan tingkat *employee engagement*, atau menguji pengaruh budaya organisasi terhadap konsistensi pelaksanaan tugas di berbagai jenis hotel.

Kesimpulan

Pelaksanaan *job description* bellboy di The Alana Hotel & Convention Center Solo telah berjalan baik dan sesuai dengan standar operasional hotel berbintang empat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar tugas, khususnya pada aspek administratif dan operasional utama seperti luggage handling dan pengecekan kendaraan, telah dilaksanakan secara konsisten dengan nilai sempurna (20). Namun, beberapa tugas administrasi seperti laporan bensin dan ceklis koran masih memerlukan peningkatan karena variasi ketelitian antarindividu.

Data responden menunjukkan bahwa rata-rata masa kerja bellboy adalah 6,25 tahun, dan semakin lama masa kerja seseorang, semakin baik pula pemahamannya terhadap pelaksanaan SOP dan tanggung jawab kerja. Temuan ini menunjukkan hubungan positif antara pengalaman kerja dan efektivitas pelaksanaan *job description*. Hasil wawancara juga memperlihatkan bahwa pelaksanaan *job description* bellboy berpengaruh langsung terhadap kepuasan tamu, terutama pada aspek kecepatan, keramahan, dan kesiapan layanan. Meskipun demikian, koordinasi antarbagian masih perlu diperkuat untuk menjaga konsistensi pelayanan. Kejelasan dan kedisiplinan dalam pelaksanaan *job description* berkontribusi terhadap peningkatan kinerja karyawan dan kepuasan tamu. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi rutin, pelatihan berkelanjutan, serta peningkatan koordinasi antarbagian untuk menjaga standar pelayanan hotel.

Daftar Pustaka

- Ali, B. J., Gardi, B., Othman, B. J., Ahmed, S. A., Ismael, N. B., Hamza, P. A., Aziz, H. M., Sabir, B. Y., Sorguli, S., & Anwar, G. (2021). Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(3), 14–28. <https://doi.org/10.22161/IJEBM.5.3.2>
- Ananta, T. E. C., Susilowati, M. H., & Restuti, R. C. (2020). Location Characteristics of Accommodation Facilities Selected by Tourists in Surakarta City, Central Java Province. *E3S Web of Conferences*, 202. <https://doi.org/10.1051/E3SCONF/202020203009>
- Asongwe, J. K. (2023). *Job Description as a strategic tool to boost business profitability*. ResearchGate. https://www.researchgate.net/publication/369365453_Job_Description_as_a_strategic_tool_to_boost_business_profitability

- Bardukova, L. (2022). Normative requirements and practical-applied skills of personnel employed in the hotel industry - problems and challenges. *Economics and Computer Science*, 2, 43–51. <https://ideas.repec.org/a/kab/journal/y2022i2p43-51.html>
- Dileep Kumar, M., Govindarajo, N. S., & Khen, M. H. S. (2020). Effect of service quality on visitor satisfaction, destination image and destination loyalty – practical, theoretical and policy implications to avitourism. *International Journal of Culture Tourism and Hospitality Research*, 14(1), 83–101. <https://doi.org/10.1108/IJCTHR-04-2019-0066>
- Esen, O. (2025). Front Office Employees Against Customer Misbehavior in Hospitality Businesses. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 17(3), 2510–2525. <https://doi.org/10.20491/ISARDER.2025.2109>
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1). <https://doi.org/10.51977/JIIP.V2I1.297>
- Jevada, S., Hidayah, N., & Mansyera Pratama, V. (2025). Implementation of Standard Operating Procedures for Bellboys Handling Guest Luggage During Check-In at Pangeran Beach Hotel. *Journal of Multidimensional Management*, 2(1), 88–94. <https://doi.org/10.63076/JOMM.V2I1.24>
- Juliana, R., & Komalasari, S. (2022). Peran Job Description Terhadap Kinerja Karyawan. *Inovator*, 11(2), 384–390. <https://doi.org/10.32832/INOVATOR.V11I3.7152>
- Made, I., Wirya, S., Agung, G., Widiantera, B., & Ketut Budiasa, I. (2024). Implementation Of Standard Operating Procedures In Handling Guest Check In and Check Out At Ayana Resort Bali. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 8(2), 262–283. <https://doi.org/10.37484/JMPH.080217>
- Mahalakshmi, S., & Bharath, H. (2025). From Check-In to Check-Out: AI Innovations in the Hospitality Sector. *Digital Disruption in Hospitality, AI and Emerging Technologies: A Roadmap to Personalized Experiences, Enhanced Operations, and Revenue Growth*, 79–100. <https://doi.org/10.1108/978-1-83608-796-020251005>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: a Method Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publication, Inc.
- Oktadiana, H. (2021). A Portrait of Indonesian Tourism: Present and Future. *Advances In Hospitality Tourism*, 255–272. <https://doi.org/10.1201/9781003082200-13>
- Papademetriou, C., Anastasiadou, S., & Papalexandris, S. (2023). The Effect of Sustainable Human Resource Management Practices on Customer Satisfaction, Service Quality, and Institutional Performance in Hotel Businesses. *Sustainability 2023, Vol. 15, Page 8251*, 15(10), 8251. <https://doi.org/10.3390/SU15108251>
- Resmi, P. C., & Atthaariq, M. I. (2021). Analysis of the Influence of Tourism Education Promotion Program on the Decision to Choose Higher Education Polytechnic, Bintan Cakrawala-Lagoi. *Eduvest - Journal of Universal Studies*, 1(6), 469–477. <https://doi.org/10.59188/EDUVEST.V1I6.87>
- Resmi, P. C., Ihalaui, J. J. O. I., Susanto, D. R., Damiasih, D., Suhendroyono, S., & Herawan, T. (2024). The Role of Mass Media as a Communications Distributor for Tourism Villages in Indonesia. *Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)*, 14322 LNCS, 353–368. https://doi.org/10.1007/978-981-99-7339-2_30
- Resmi, P. C., Widodo, W. I., Bahri, A. S., Are, R. La, Anggraini, F. D., Ihalaui, J. J., & Susanto, D. R. (2022). A Bibliometric Analysis on Pentahelix Tourism Researches. *Management and Business Intelligence*, 3(3). <https://amcs->

- press.com/index.php/ijambi/article/view/100
- Rosyid, A. N. (2020). Analisis Komunikasi Front Office dan Housekeeping di Melva Balemong Hotel & Resort. *HOSPITALITY AND TOURISM*, 3(2). <https://doi.org/10.35729/JHP.V3I2.43>
- Song, H., Xie, K., Park, J., & Chen, W. (2020). Impact of accommodation sharing on tourist attractions. *Annals of Tourism Research*, 80, 102820. <https://doi.org/10.1016/J.ANNALS.2019.102820>
- Wayan, N., Atiramaniya, C., Suastini, N. M., Gede, N., Wiarta, M., Studi, P., Perhotelan, P., & Bali, P. (2024). Pengaruh Harga Kamar dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menginap di Westin Resort & Spa Ubud, Bali. *TOBA: Journal of Tourism, Hospitality, and Destination*, 3(3), 103–108. <https://doi.org/10.55123/TOBA.V3I3.4060>
- Wilson, O. (2025). Enhancing Operational Efficiency and Guest Satisfaction in Hotel Management: A Strategic Approach. *OTS Canadian Journal*, 4(5), 72–81. <https://doi.org/10.58840/AE2M7F34>