

## Strategi Pelayanan Prima Dalam Peningkatan Kualitas Dan Produktivitas Kinerja *Bellboy* Di Hotel Horison Ultima Riss Yogyakarta

I Ketut Suardana<sup>1</sup>, Muhamad Fauzan Sulistya<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>) Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti (AKPARDA) Yogyakarta

E-mail: [suardana.ketut28@gmail.com](mailto:suardana.ketut28@gmail.com)

---

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Strategi *bellboy* dalam memberikan pelayanan prima kepada tamu di Horison Ultima Riss Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Untuk pengumpulan data, penelitian ini menggunakan metode Observasi, Dokumentasi, wawancara, dan Kajian Pustaka. Temuan tersebut kemudian dianalisis dengan menggunakan metode analisis deskriptif. Penelitian ini mengungkapkan bahwa Strategi *bellboy* dalam memberikan pelayanan prima di hotel Horison Ultima Riss Yogyakarta adalah dengan cara Bersikap ramah (empati), bekerja dengan loyalitas, respon yang cepat dan tepat, serta meminta masukan kepada tamu untuk menilai apakah pelayanan yang diberikan sudah baik atau belum.

**Kata kunci :** pelayanan prima, kualitas kerja, produktivitas kerja

### ABSTRACT

*This research aims to find out the bellboy strategy in providing excellent service to guests at Horison Ultima Riss Yogyakarta. This research uses a qualitative approach. For data collection, this research used observation, documentation, interviews and literature review methods. The findings were then analyzed using descriptive analysis methods. This research reveals that the bellboy strategy in providing excellent service at the Horison Ultima Riss Yogyakarta hotel is by being friendly (empathy), working with loyalty, responding quickly and appropriately, and asking guests for input to assess whether the service provided is good or not.*

**Keywords:** excellent service, work quality, work productivity

## 1. PENDAHULUAN

Industri pariwisata dapat diartikan sebagai sebuah himpunan bidang usaha yang menghasilkan barang dan jasa yang diperlukan oleh mereka yang melakukan perjalanan wisata. Ruang lingkup industri pariwisata menyangkut berbagai sektor ekonomi. Adapun aspek – aspek yang tercakup dalam industri pariwisata dan salah satu bagian yang menjadi pendongkrak keberhasilan industri pariwisata adalah bidang perhotelan.

Bidang perhotelan adalah kategori yang luas dari bidang dalam industri jasa yang meliputi penginapan, restoran, perencanaan acara, taman hiburan, transportasi, jalur pelayaran, dan bidang tambahan dalam industri pariwisata. Industri pariwisata khususnya di bidang perhotelan merupakan bagian yang terbesar dalam menyediakan jasa. Bidang perhotelan memiliki peranan penting dalam pelayanan jasa, karena bidang ini diharuskan untuk selalu memenuhi dan memuaskan keinginan tamu selama tamu menginap. Pelayanan terbaik merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dalam usaha perhotelan karena baik atau tidaknya suatu pelayanan akan mempengaruhi jumlah tamu yang memiliki keinginan menginap. Selain itu, pelayanan yang baik dan memuaskan tamu dapat membuat citra hotel menjadi baik.

Setiap bagian yang ada di dalam suatu hotel dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik setiap harinya, salah satunya adalah *conciierge section* yang berada dibawah departemen *Front Office Section* bisa dikatakan sebagai kesan pertama tamu hotel ketika kedatangan, karena disanalah semuanya bermula. Maka dari itu departement ini memerlukan kualitas sumber daya manusia yang handal, cermat, cekatan dan mempunyai kemampuan dalam menangani dan memberikan pelayanan kepada tamu.

Berbicara mengenai pelayanan, tentu saja tidak asing lagi dengan istilah pelayanan prima atau lebih sering disebut dengan *Excellent Service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat terbaik, karena sesuai dengan standart pelayanan yang berlaku atau SOP yang dimiliki oleh suatu hotel dalam memberikan pelayanan.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### Pengertian Pariwisata

Pengertian pariwisata menurut A.J Burkat dalam Damanik (2006), pariwisata adalah perpindahan orang untuk sementara dan dalam jangka waktu pendek ke tujuan-tujuan diluar tempat dimana mereka biasa hidup dan bekerja dan juga kegiatan-kegiatan mereka selama tinggal di suatu tempat tujuan.

Menurut Mathieson & Wall dalam Pitana dan Gyatri (2005), bahwa pariwisata adalah kegiatan perpindahan orang untuk sementara waktu ke destinasi diluar tempat tinggal dan tempat bekerjanya dan melaksanakan kegiatan selama di destinasi dan juga penyiapan-penyiapan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Menurut pendapat yang dikemukakan oleh Yoeti, (1991). Pariwisata berasal dari dua kata yaitu *Pari* dan *Wisata*. *Pari* dapat diartikan sebagai banyak, berkali-kali, berputar-putar atau lengkap. Sedangkan *Wisata* dapat diartikan sebagai perjalanan atau bepergian yang dalam hal ini sinonim dengan kata “*reavel*” dalam bahasa Inggris. Atas dasar itu maka kata “*pariwisata*” dapat juga diartikan sebagai perjalanan yang dilakukan berkali-kali atau berputar-putar dari suatu tempat ketempat yang lain yang dalam bahasa Inggris disebut juga dengan istilah “*Tour*”

Menurut Mill dan Morisson (1985). Ada beberapa variabel sosioekonomi yang mempengaruhi permintaan pariwisata, yaitu :

1. Umur Hubungan antara pariwisata dan juga umur mempunyai dua komponen yaitu : besarnya waktu luang dan aktifitas yang berhubungan dengan tingkatan umur tersebut. Terdapat juga beberapa perbedaan pola konsumsi antara kelompok yang lebih tua dengan kelompok yang lebih muda.
2. Pendapatan Pendapatan merupakan faktor terpenting dalam membentuk permintaan untuk mengadakan sebuah

perjalanan wisata. Bukan hanya perjalanan itu sendiri yang memakan biaya wisatawan juga harus mengeluarkan uang untuk 13 jasa yang terdapat pada tujuan wisata dan juga di semua aktifitas selama mengadakan perjalanan.

3. Pendidikan Tingkat pendidikan mempengaruhi tipe dari waktu yang luang untuk digunakan dalam perjalanan yang dipilih. Selain itu juga pendidikan merupakan suatu motivasi untuk melakukan perjalanan wisata. dapat juga disimpulkan bahwa tingkat pendidikan mempengaruhi pandangan seseorang dan memberikan lebih banyak pilihan yang bisa diambil oleh seseorang.

Sedangkan berdasarkan undang-undang no 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan, bahwa keadaan alam, flora, dan fauna sebagai karunia tuhan yang maha esa, serta peninggalan sejarah, seni, dan juga budaya yang dimiliki bangsa Indonesia merupakan sumber daya dan modal pembangunan kepariwisataan untuk peningkatan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat sebagaimana terkandung dalam Pancasila dan Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Berdasarkan definisi pariwisata di atas maka disimpulkan bahwa kegiatan pariwisata mempunyai ciri-ciri sebagai berikut :

1. Terdapat dua lokasi yang saling terkait yaitu daerah asal dan juga daerah tujuan (destinasi).
2. Sebagai daerah tujuan pasti memiliki objek dan juga daya tarik wisata.
3. Sebagai daerah tujuan pasti memiliki sarana dan prasarana pariwisata.
4. Pelaksana perjalananan ke daerah tujuan dilakukan dalam waktu sementara.
5. Terdapat dampak yang ditimbulkan, khususnya daerah tujuan

segi sosial budaya, ekonomi dan lingkungan.

### Tinjauan Tentang Hotel

Hotel adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu.

Menurut Sulastiyono (2011), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Bagian-bagian yang terdapat di dalam hotel secara umum adalah sebagai berikut:

1. *Front Office* Bagian ini mempunyai peranan dan fungsi utama dari bagian kantor depan hotel adalah menjual (dalam arti menyewakan) kamar kepada para tamu.
2. *Housekeeping* Bagian ini yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada para tamu, dalam hal kenyamanan dan kebersihan hotel.
3. *Food & Beverage* Bagian ini merupakan salah satu bagian yang terdapat di hotel, yang mempunyai fungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman. *Marketing and Sales* Bagian ini berfungsi dalam memasarkan produk hotel, serta kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pemasaran hotel.
4. *Marketing and Sales* Bagian ini berfungsi dalam memasarkan produk

hotel, serta kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pemasaran hotel.

5. *Finance* Bagian ini merupakan sebuah pusat bagi perusahaan hotel dalam menyelenggarakan penyusunan, pencatatan, dan administrasi keuangan.
6. *Human Resource Department* Bagian ini berfungsi melakukan kegiatan yang ada kaitannya dengan sumber daya manusia yang ada di lingkungan kerja hotel.
7. *Engineering* Bagian ini bertanggung jawab dalam kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan dan konstruksi bangunan hotel, selain itu juga peralatan dan perlengkapan hotel yang bersifat mekanik.
8. *Security* Bagian ini bertugas dalam hal yang berhubungan dengan masalah yang berkaitan dengan keamanan di dalam maupun di luar hotel. Berdasarkan definisi menurut para ahli diatas maka hotel adalah suatu usaha jasa yang merupakan sarana pendukung kegiatan pariwisata, dimana pengelolaannya dilakukan secara profesional dan didukung oleh tenaga kerja yang memiliki keterampilan baik dalam bidang perhotelan.

### **Pengertian Bellboy**

*Bellboy (porter)* adalah posisi pekerjaan di bagian *section concierge* dalam *department front office* sebuah hotel. Adapun peran *Bellboy* sangat penting mengingat bagian ini akan menjadi “*face*” dari hotel tersebut. *Bellboy* akan menjadi orang pertama yang menyambut tamu ketika tiba di hotel, sekaligus menjadi orang terakhir yang akan melepaskan tamu “*last impression*” sebelum tamu meninggalkan hotel. Jadi seorang tamu bisa melihat pelayanan bagus tidaknya sebuah hotel hanya dengan melihat *service* yang diberikan oleh *Bellboy* tersebut. Bahkan seorang *Bellboy* jugalah yang biasanya akan melakukan *airport pick-up* atau

menjemput tamu dari bandara jika jasa tersebut dibutuhkan.

Menurut Darsono (1992), *Bellboy* adalah petugas yang bertanggung jawab terhadap penanganan barang bawaan tamu serta menjalankan tugas – tugas dari atasannya. Menurut Bagyono (1997), *Bellboy* adalah seseorang yang bertugas menangani barang-barang bawaan tamu dan memberikan pelayanan pada saat tamu melakukan *check-in*, *check-out* atau *room change*.

### **Peranan Bellboy**

*Bellboy* adalah petugas yang menanganibarang bawaan tamu. Istilah lainnya adalah *Bell Man*. (Soenarno, 2006). Sebagai garda paling terdepan tentunya peranan *Bellboy* sangat penting untuk kelancaran kerja dalam melayani tamu hotel. Adapun peranan *Bellboy* yaitu mempunyai hak dan kewajiban dalam tugas dan tanggung jawab yang harus dikerjakan untuk melayani tamu. Karena itu dalam melakukan pelayanan harus penuh dengan tanggung jawab dan keramah-tamahan. Salah satunya tanggung jawabnya adalah membawa barang tamu yang datang ataupun pulang dari sebuah hotel.

### **Tugas dan Tanggung Jawab Bellboy**

Menjadi seorang *Bellboy (porter)* tentu menjadi kebanggaan sendiri bagi sebagian orang karena bisa bertemu dengan banyak orang baru sekaligus bisa mengasah kemampuan bahasa. Adapun peranan, tugas dan tanggung jawab *Bellboy* di hotel diantaranya adalah:

1. Menyediakan pelayanan transportasi kepada tamu
2. Membukakan pintu mobil tamu yang datang / pergi
3. Memastikan tidak ada kendaraan yang terparkir di area *lobby hotel*
4. Memastikan tidak ada barang tamu yang tertinggal di kendaraan

5. Membantu memarkirkan mobil tamu di area parkir yang telah disediakan
6. Mengambil dan mengantarkan barang bawaan tamu saat *check-in* maupun *check-out*
7. Memberikan tanda di setiap barang bawaan tamu agar tidak tertukar
8. Mengantarkan tamu untuk *check-in* dan mengantarkannya ke kamar tamu
9. Mengantarkan surat atau fax ke kamar tamu jika diperlukan
10. Menerima tugas yang diberikan oleh *Bell Capten*
11. Berdiri *stand-by* menjaga pintu *lobby* bersiap menyambut tamu
12. Memastikan area *lobby* tidak ada sampah yang berserakan
13. Memberikan informasi kepada tamu seputar fasilitas hotel saat *check-in*
14. Menjalankan semua tugas yang dibutuhkan.

### **Standar Bellboy**

Dalam menjalankan tugasnya, seorang *Bellboy* pada sebuah hotel memiliki SOP yang harus dan wajib dilakukan. Diantaranya adalah:

1. Selalu tersenyum dan ramah kepada setiap tamu yang datang
2. Menyapa tamu dan mengucapkan salam (menyebutkan nama)
3. Selalu membawa buku catatan untuk menuliskan info terbaru yang perlu perlu tindak lanjuti
4. Berdiri di area *lobby* untuk sedia membukakan pintu mobil tamu
5. Menghadiri pertemuan setiap pergantian *shift*.

### **Tips Menjadi Bellboy**

Menjadi seorang *Bellboy* tentu harus bisa memberikan pelayanan terbaik kepada tamu selama menginap di hotel tersebut oleh karena itu ada beberapa hal yang perlu diperhatikan terutama dalam standar penampilan diri (*grooming*) yaitu selalu

menjaga penampilan diri dan selalu menjaga kebersihan diri.

### **Pelayanan Prima**

Menurut Nina. (2013, dalam Susanti & Oktafia, 2020) Pelayanan prima merupakan kemampuan seseorang dalam melayani orang lain secara maksimal. Dalam hal ini pelayanan yang diberikan selalu sesuai dengan kebutuhan maupun keinginan para *customer*. Menurut ismanto (n.d, dalam dalam Susanti & Oktafia, 2020) Pelayanan prima merupakan kegiatan yang melayani *customer* dengan sebaik mungkin yang diberikan dari perusahaan untuk memenuhi harapan serta kebutuhan *customer*, baik *customer* yang sudah menjadi pelanggan maupun *customer* biasa. Jadi pelayanan prima (*service excellent*) merupakan aktivitas yang sudah terencana dengan baik, dan kemudian para sumber daya manusai (karyawan) mempraktekkan pelayanan prima sesuai prosedur hotel yang telah dibuat sehingga customer merasakan kepuasan dan target hotel dapat terwujud sesuai harapan (Susanti & Oktafia, 2020).

Pelayanan prima merupakan kegiatan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan yang diharapkan oleh pengunjung. Di dalam suatu hotel untuk meningkatkan kualitas pelayanan seorang karyawan atau pegawai harus memiliki komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan prima kepada para pengunjung. Selain itu, dalam memberikan pelayanan prima pegawai harus memberikan kesempatan kepada pengunjung untuk menyampaikan perasaannya mengenai pelayanan yang diterima (Nurul Nugraha et al., 2022).

### **3. METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif dengan mengutamakan pengamatan pada fenomena dan subtansi makna dari fenomena yang dilakukan melalui observasi kepada bagian *Bellboy* di hotel Horison Ultima Riss Yogyakarta dengan

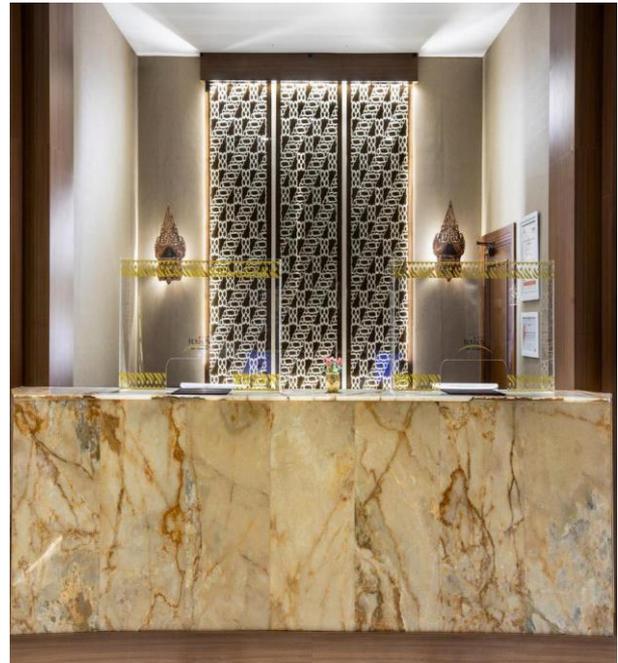
menggunakan metode *check-list*. Dalam hal ini dilakukan pengamatan dan pengumpulan informasi serta data-data yang diperlukan secara langsung di hotel Horison Ultima Riss Yogyakarta, penelitian ini dilakukan untuk memperoleh gambaran secara nyata dan jelas yang berkaitan dengan fakta-fakta yang terjadi di lapangan serta ikut terlibat langsung dalam cara kerja sebagai seorang *Bellboy* di Hotel Horison Ultima Riss Yogyakarta.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Profil Horison Ultima Riss Hotel Yogyakarta

Horison Ultima Riss Yogyakarta adalah hotel bintang empat yang menggabungkan keidahan desain dan kenyamanan tinggal. Dirancang sebagai represents dari Jawa modern. Hotel ini terletak di pusat kota dan dekat dengan tempat hiburan seperti, distrik perbelanjaan Malioboro. Jarak dari bandara ini sekitar 45 menit seperti beberapa situs budaya kota lainnya. Horison Group adalah salah satu Hotel di Indonesia yang dikelola oleh PT. Metro Politan Golden Management.

PT. MetroPolitan Golden Management Didirikan PadaTanggal 23 Mei 2003. Horison hotel group saat ini mengelola 80 Hotel Yang Tersebar di Seluruh Indonesia Dimana 38 Hotel Telah Beroperasi dan 42 Masih dalam Taraf Pembangunan. Hotel Horison Group mengubah strateginya. Berdasarkan segmentasi pasar dengan membagi beberapa brand menjadi Hotel Grand Horison, Hotel Horison Ultima, Hotel Horison, Hotel Horison Inn, Hotel HOM Premier, Hotel HOM, Hotel AZIZA, dan Hotel M3.



**Gambar 1. Counter Front Office Hotel Horison Ultima Riss Yogyakarta**

Sumber: Data Penelitian



**Gambar 2. Lobby Hotel Horison Ultima Riss Yogyakarta**

Sumber: Data Penelitian

## **Strategi Bellboy dalam memberikan Pelayanan Prima kepada tamu di Horison Ultima Riss Yogyakarta**

Peranan *bellboy* sangat penting dalam operasional hotel Horison Ultima Riss Yogyakarta. *Bellboy* sangat berperan dalam mendukung operasional di *front office department*. *Bellboy* di hotel Horison Ultima Riss Yogyakarta juga merangkap pekerjaan sebagai *Bell driver* dimana akan menjemput atau mengantar tamu ke Bandara atau Stasiun. *Bellboy* hotel Horison Ultima Riss Yogyakarta juga memegang peranan penting pada pelayanan tamu dan posisi *bellboy* menjadi wajah Hotel Horison Ultima Riss Yogyakarta untuk banyak tamu. *Bellboy* adalah orang pertama dan terakhir dalam memberikan pelayanan saat pertama kali tamu tiba dan saat tamu meninggalkan hotel. Disinilah tamu biasa memberikan penilaian mengenai pelayanan prima yang diberikan oleh *bellboy* kepada tamu.

Bekerja sebagai *Bellboy*, fokus utamanya adalah memastikan segala kebutuhan dan permintaan setiap tamu terpenuhi, sehingga tamu memiliki kenangan yang baik selama menginap/*stay* di hotel Horison Ultima Riss Yogyakarta. Setelah mengumpulkan semua informasi yang berkaitan dengan Strategi *Bellboy* dalam peningkatan kualitas dan produktivitas kerja di Horison Ultima Riss Yogyakarta. Maka penulis akan menyajikan data sebagai berikut :

1. Perlu adanya Koordinasi atau kerjasama yang baik dari petugas *Bellboy* dalam kegiatan operasional dan sebaiknya menambah *staff casual* atau *parttime* ketika *full booking*.
2. Perlu adanya pembekalan yang diberikan dari *Staff Front Office Departement* kepada seluruh anak *training* tentang pentingnya *service excellent* agar tamu merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan kepada tamu.

3. Mengutamakan pelayanan yang cepat terhadap pengantaran barang bawaan tamu.

## **Kendala dan Solusi dalam Pelayanan Barang Bawaan Tamu Di Hotel Horison Ultima Riss Yogyakarta.**

Pada saat memasuki liburan sekolah atau hari libur besar nasional seperti lebaran, natal, tahun baru & hari libur besar lainnya, jasa pariwisata akan mengalami high season atau tingginya permintaan dan kunjungan tamu ke hotel. Tingginya kunjungan tamu hotel ini pastinya akan berpengaruh pada operasional hotel, karyawan hotel harus siap bekerja dengan professional agar pelayanan yang diberikan hotel tetap terjaga. Hal ini juga harus dilakukan *bellboy*, khususnya sebagai garda terdepan dalam menyambut tamu yang datang ke hotel Horison Ultima Riss Yogyakarta, *bellboy* yang bertugas melayani penanganan barang bawaan tamu harus bekerja dengan baik dan cepat sesuai SOP (Standart Operasional Prosedur) yang sudah ditetapkan oleh hotel. Kendala-kendala yang dihadapi *bellboy* berdasarkan *On The Job Training* di Hotel Horison Ultima Riss Yogyakarta, antara Lain :

1. Keterlambatan pengantaran barang ke kamar tamu, mengakibatkan tamu komplain
2. Keterbatasan jumlah petugas *bellboy* pada satu *shift*. Karena *bellboy* juga merangkap sebagai *bell driver*, mengakibatkan tidak dapat teratasi permintaan tamu seperti *luggage down*, *luggage up*, dan permintaan lainnya.
3. Kurangnya Koordinasi antar petugas *bellboy* dalam *handling over* tugas.
4. Terjadinya ketertinggalan barang tamu.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1. Kesimpulan**

Dari hasil pembahasan kinerja *bellboy* Di Hotel Horison Ultima Riss Yogyakarta dapat disimpulkan bahwa:

1. *Front office department* keberadaannya sangat penting karena kesan pertama tamu terhadap suatu hotel tergantung dari kualitas kerja maupun pelayanan yang profesional dari para *staff front office department*. Untuk menjaga kepuasan tamu, *bellboy* diharapkan melakukan peranannya dan melakukan penanganan tugasnya sesuai dengan standar operasional prosedur yang sudah ditetapkan oleh Management Hotel Horison Ultima Riss Yogyakarta.
2. Dalam menangani barang bawaan tamu keluarga saat *check-in* dan *check-out bellboy* harus bersikap hati-hati dan teliti karena pada umumnya barang bawaan tamu merupakan barang yang memiliki harga yang mahal, hal ini dapat mengurangi terjadinya tamu komplain akibat kerusakan barangnya, dalam penanganan barang hendaknya *bellboy* mengutamakan kecepatan, ketepatan dan keamanan barang.

## 5.2. Saran

Selama melakukan observasi dan mengamati operasional yang terjadi di lapangan, terdapat beberapa saran, yaitu:

1. Diharapkan dari pihak management *Front Office* melalui *receptionist* di Hotel Horison Ultima Riss Yogyakarta hendaknya mengevaluasi kembali tugas *bellboy* dikarenakan tugas mengenai pengantaran barang tamu ke kamar pada saat tamu *check in* yang dilakukan oleh seorang *bellboy* agar menjadi lebih cepat tepat dan efisien. Dan pihak manajemen juga diharapkan memberikan motivasi kepada seluruh karyawan untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada tamu, agar tamu merasa puas dan nyaman mendapatkan pelayanan yang di berikan sesuai dengan Prosedur Pelayanan Tamu.
2. Diharapkan untuk pihak *Front Office* lebih berkoordinasi dengan *bellboy* agar tercipta hubungan kerja yang solid, terarah, dan terukur dalam menindak

lanjuti pekerjaannya sesuai dengan Prosedur Pelayanan di Hotel Horison Ultima Riss Yogyakarta. Dan selalu memberikan kenyamanan dalam melayani tamu.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.J Burkat dalam Damanik(2006) dalam jurnal Iqram, R. F. A., & Arsandrie, I. Y. (2023). Pengembangan Kawasan Wisata Pantai Jos Demangharjo Tegal Dengan Pendekatan Arsitektur Ekologi (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Bagyono (1997) Bellboy dalam jurnal Priatmoko, D. (2011). The efforts improving bellboy's work in Lor In Hotel business resort and spa.
- Bagyono (2012) dalam jurnal Hadi, W. (2015). Peranan Bellboy Dalam Menangani Barang Bawaan Tamu Di Hotel Grand Wahid Salatiga. Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya, 6(2).
- Darsono (1992), Bellboy dalam jurnal Widodo, T. Kualitas Pelayanan Bellboy Di Front Office Department Pangeran Beach Hotel Padang. Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 7(2), 1-11.
- Mathieson & Wall dalam Pitana dan Gyatri (2005), dalam jurnal Kuntari, E. D., & Lasally, A. (2021). Wisatawan Dalam Persepsi Terhadap Daya Tarik Wisata Heritage De Tjolomadoe. Journal of Tourism and Economic, 4(2), 153-163.
- Mill dan Morrison (1985) dalam jurnal Lestari, L. (2016). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Frekuensi Kunjungan Wisatawan ke Objek Wisata Istana Maimun Medan (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas Bandung).
- Nurul Nugraha, R., Ananda, A., & Zuhdiyyah Djandri, M. (2022). Peran Reception Dalam Memberikan Pelayanan Prima Kepada Pengunjung Hotel Mercure Jakarta Pantai Indah Kapuk. Manajemen Pelayanan Hotel Akademi Komunitas Manajemen Perhotelan Indonesia, 6(1), 283–290.

- Soenarno (2006) dalam jurnal Hadi, W. (2015). Peranan Bellboy Dalam Menangani Barang Bawaan Tamu Di Hotel Grand Wahid Salatiga. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 6(2).
- Sulastiyono (2011), hotel dalam jurnal Lagarense, B. E., Jonzon, J., Pangemanan, J. R., & Sambeka, V. L. (2022). Sirkulasi Linen Room Dalam Sistem Kerja Housekeeping di Hotel Four Points By Seraton Manado. *Hospitality And Tourism*, 5(2), 276-282.
- Susanti, Y. A., & Oktafia, R. (2020). Implementasi Pelayanan Prima Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Customer Pada Hotel Walan Syariah Sidoarjo. *Jurnal Masharif Al-Syariah*, 5(2), 104–116. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/Maqasid>
- Yoeti, (1991) dalam jurnal Faniselya, R. (2014). *Tourism Attraction In Bukit Siguntang* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Sriwijaya).