

Evaluasi Kinerja Bellboy di The Luxton Hotel Cirebon

Doni Saputra, Devia Indriyani, Irwan Adi Rianto

Universitas 17 Agustus 1945, Indonesia

Email: donisaputra0731@gmail.com, deviaindriyani17@gmail.com, irwanadirianto8710@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja bellboy di The Luxton Hotel Cirebon berdasarkan lima dimensi kinerja menurut Tjahjono (2006), yaitu kuantitas kerja, kualitas kerja, ketepatan waktu, kehadiran, dan kerja sama. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan kuesioner kepada 83 responden yang merupakan staf hotel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja bellboy secara umum dinilai baik hingga sangat baik, dengan nilai tertinggi pada aspek kehadiran dan kualitas kerja. Bellboy dinilai sigap, ramah, disiplin, serta mampu bekerja sama dengan baik antar tim maupun lintas divisi. Namun demikian, masih terdapat hambatan seperti beban kerja tinggi saat ocupansi meningkat dan keterbatasan jadwal rotasi yang dapat memengaruhi konsistensi kinerja. Keterbatasan penelitian ini meliputi: (1) penelitian hanya dilakukan di satu hotel sehingga hasil tidak dapat digeneralisasi untuk hotel lain dengan karakteristik berbeda; (2) periode pengambilan data yang relatif singkat sehingga belum menangkap variasi kinerja dalam jangka panjang; (3) instrumen penelitian hanya menggunakan kuesioner tertutup tanpa wawancara mendalam yang dapat menggali informasi lebih komprehensif; dan (4) penelitian belum mengukur kepuasan tamu secara langsung sebagai indikator eksternal kinerja bellboy. Oleh karena itu, evaluasi rutin, pelatihan pelayanan, serta peninjauan sistem kerja disarankan agar mutu pelayanan bellboy dapat terus ditingkatkan.

Kata kunci: Kinerja, Bellboy, Evaluasi, Fronliner, The Luxton Hotel Cirebon

Abstract

This study aims to evaluate the performance of bellboys at The Luxton Hotel Cirebon based on five performance dimensions according to Tjahjono (2006), namely work quantity, work quality, timeliness, attendance, and teamwork. The research uses a descriptive quantitative approach, with data collected through observation and questionnaires distributed to 83 respondents who are hotel staff. The results show that the overall performance of bellboys is rated good to very good, with the highest scores in the aspects of attendance and work quality. Bellboys are perceived as responsive, friendly, disciplined, and capable of working well both within teams and across divisions. However, challenges remain, such as high workloads during peak occupancy and limited shift rotations, which can affect performance consistency. The limitations of this study include: (1) the study was only conducted in one hotel so the results cannot be generalized to other hotels with different characteristics; (2) the data collection period was relatively short so it did not capture long-term performance variations; (3) the research instrument only used a closed questionnaire without in-depth interviews that could have extracted more comprehensive information; and (4) the study did not directly measure guest satisfaction as an external indicator of bellboy performance. Therefore, regular evaluations, service training, and a review of the work system are recommended to continuously improve the quality of bellboy services.

Keywords: Performance, Bellboy, Evaluation, Frontliner, The Luxton Hotel Cirebon

*Correspondence Author: Doni Saputra
Email: donisaputra0731@gmail.com



PENDAHULUAN

Industri perhotelan global menempatkan pelayanan frontliner sebagai faktor kunci dalam menciptakan pengalaman tamu yang berkesan dan berkelanjutan (Rihardi, 2021; Silalahi et al., 2023; Walda P. et al., 2023). Menurut World Travel & Tourism Council (WTTC, 2023), sektor perhotelan menyumbang sekitar 10,4% dari total lapangan kerja global, dengan frontliner seperti bellboy, resepsionis, dan concierge menjadi garda terdepan dalam membentuk persepsi tamu terhadap kualitas hotel. Penelitian yang dilakukan oleh Cornell University School of Hotel Administration (2022) menunjukkan bahwa 85% dari kesan pertama tamu terhadap hotel ditentukan dalam 30 detik pertama interaksi dengan staf frontliner. Hal ini menegaskan bahwa peran bellboy bukan sekadar membantu membawa barang, melainkan sebagai brand

ambassador yang mencerminkan nilai dan standar pelayanan hotel secara keseluruhan (Alfianti & Syihab, 2024; I Ketut Suardana & Muhamad Fauzan Sulistya, 2024; Norfadillah & Ibrahim, 2020).

Pelayanan prima merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam industri perhotelan, terutama pada hotel berbintang yang menargetkan kepuasan dan loyalitas pelanggan (Daming, 2024; Haryani & Puryatama, 2020; Silvia, 2018; Susanti & Oktafia, 2020). Salah satu bagian yang berperan penting dalam memberikan kesan pertama kepada tamu adalah bellboy. Bellboy merupakan staf bagian Front Office yang bertugas menyambut tamu, membantu membawakan barang, serta mengantar tamu menuju kamar. Peran ini menjadikan bellboy sebagai garda terdepan dalam membentuk citra hotel di mata tamu (Hanadila & Sudarmawan, 2024; Suwardiana et al., 2024; Ummah, 2019; Warmadewa, 2023).

The Luxton Hotel Cirebon sebagai salah satu hotel berbintang empat di Kota Cirebon memiliki standar pelayanan tinggi yang harus dijaga oleh seluruh staf, termasuk bellboy. Berdasarkan data operasional hotel tahun 2024, The Luxton Hotel Cirebon melayani rata-rata 150-200 tamu per hari dengan tingkat okupansi berkisar antara 65% hingga 85%, terutama pada periode liburan dan akhir pekan. Tim bellboy yang terdiri dari 8 orang staf harus menangani check-in dan check-out tamu, pengantaran barang bawaan, serta berbagai permintaan khusus tamu sepanjang hari dalam sistem shift yang bergilir. Observasi awal menunjukkan bahwa pada saat okupansi mencapai puncaknya, beban kerja bellboy meningkat signifikan, dengan rata-rata satu bellboy menangani 25-30 tamu per shift, yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan kerja. Dalam praktiknya, bellboy menghadapi berbagai tantangan, seperti volume tamu yang tinggi saat musim liburan, tekanan kerja yang besar, serta keterbatasan jumlah staf saat shift sibuk. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi secara sistematis untuk mengetahui sejauh mana kinerja bellboy telah memenuhi standar yang ditetapkan.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji pentingnya kinerja frontliner dalam industri perhotelan. Pertama, penelitian Hidayat dan Yuliana (2019) tentang evaluasi kinerja frontliner di hotel berbintang Jakarta menunjukkan bahwa kedisiplinan dan kerja sama merupakan dua faktor utama yang memengaruhi keberhasilan pelayanan frontliner. Penelitian tersebut mengidentifikasi bahwa komunikasi yang efektif antar divisi menjadi kunci dalam meningkatkan efisiensi kerja. Kedua, studi Wibowo dan Pranoto (2020) menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di industri perhotelan dan menemukan bahwa beban kerja yang berlebihan dapat menurunkan kualitas pelayanan dan meningkatkan tingkat stres karyawan. Penelitian ini merekomendasikan perlunya pengelolaan jadwal kerja yang lebih adil dan fleksibel.

Ketiga, penelitian Mangkunegara (2015) menegaskan bahwa evaluasi kinerja yang sistematis berdasarkan dimensi-dimensi terukur dapat membantu manajemen dalam mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan merancang program pengembangan karyawan yang lebih efektif. Keempat, studi Hasibuan (2016) tentang manajemen sumber daya manusia menekankan pentingnya sistem reward and punishment yang jelas untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan, termasuk staf frontliner. Temuan-temuan dari penelitian terdahulu ini memberikan landasan teoretis yang kuat untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja bellboy dan pentingnya evaluasi kinerja yang terstruktur.

Penelitian ini mengacu pada teori kinerja dari Tjahjono (2006) yang membagi kinerja ke dalam lima dimensi utama: kuantitas kerja, kualitas kerja, ketepatan waktu, kehadiran, dan kerja

sama. Melalui lima dimensi ini, peneliti ingin mengetahui bagaimana kinerja bellboy selama menjalankan tugasnya, serta mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

Urgensi penelitian ini didasarkan pada beberapa alasan. Pertama, dalam era persaingan industri perhotelan yang semakin ketat, kualitas pelayanan frontliner menjadi diferensiator utama yang membedakan satu hotel dengan hotel lainnya. Kedua, belum adanya evaluasi kinerja bellboy yang sistematis dan terukur di The Luxton Hotel Cirebon menyebabkan manajemen kesulitan dalam mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan merancang program pengembangan karyawan yang tepat sasaran. Ketiga, dengan meningkatnya ekspektasi tamu terhadap kualitas pelayanan pasca-pandemi COVID-19, evaluasi kinerja menjadi semakin penting untuk memastikan bahwa standar pelayanan tetap terjaga dan bahkan ditingkatkan.

Kebaruan penelitian ini terletak pada beberapa aspek. Pertama, penelitian ini merupakan studi pertama yang secara khusus mengevaluasi kinerja bellboy di The Luxton Hotel Cirebon menggunakan kerangka teori Tjahjono (2006) yang mencakup lima dimensi kinerja secara komprehensif. Kedua, penelitian ini tidak hanya mengukur kinerja dari perspektif atasan, tetapi juga melibatkan penilaian dari rekan kerja lintas divisi, sehingga memberikan gambaran yang lebih holistik tentang kinerja aktual bellboy dalam konteks kerja tim. Ketiga, penelitian ini mengidentifikasi hambatan-hambatan spesifik yang dihadapi bellboy di hotel berbintang empat di kota menengah seperti Cirebon, yang berbeda dengan hotel di kota besar metropolitan yang telah banyak diteliti sebelumnya.

Tujuan, Manfaat, dan Implikasi Penelitian

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kinerja bellboy di The Luxton Hotel Cirebon berdasarkan lima dimensi kinerja menurut Tjahjono (2006). Adapun tujuan khusus penelitian ini meliputi: (1) mengukur tingkat kinerja bellboy pada dimensi kuantitas kerja, kualitas kerja, ketepatan waktu, kehadiran, dan kerja sama; (2) mengidentifikasi dimensi kinerja yang menjadi kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan bellboy; (3) mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi bellboy dalam menjalankan tugasnya; dan (4) merumuskan rekomendasi strategis bagi manajemen hotel untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja bellboy.

Manfaat penelitian ini dapat dibagi menjadi manfaat teoretis dan manfaat praktis. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat: (1) memperkaya literatur akademik tentang manajemen kinerja karyawan dalam industri perhotelan, khususnya untuk posisi bellboy yang masih jarang menjadi fokus penelitian; (2) memberikan kontribusi empiris terhadap penerapan teori kinerja Tjahjono (2006) dalam konteks industri jasa perhotelan; dan (3) menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji aspek-aspek lain dari kinerja frontliner di industri perhotelan.

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat: (1) memberikan masukan yang aplikatif bagi manajemen The Luxton Hotel Cirebon untuk merancang program evaluasi kinerja yang lebih sistematis dan berkelanjutan; (2) menjadi dasar untuk pengembangan program pelatihan dan pengembangan karyawan yang lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan aktual; (3) membantu manajemen dalam merancang sistem pengelolaan beban kerja dan penjadwalan shift yang lebih adil dan efisien; dan (4) menjadi referensi bagi hotel-hotel sejenis dalam mengelola kinerja bellboy dan staf frontliner lainnya.

Implikasi dari penelitian ini mencakup tiga aspek utama. Pertama, dari aspek manajerial, hasil penelitian dapat dijadikan dasar untuk pengembangan sistem manajemen kinerja yang

lebih terukur dan objektif, termasuk sistem reward and punishment yang dapat meningkatkan motivasi kerja. Kedua, dari aspek operasional, temuan penelitian dapat membantu manajemen dalam mengoptimalkan alokasi sumber daya manusia, terutama pada periode okupansi tinggi, sehingga kualitas pelayanan tetap terjaga. Ketiga, dari aspek pengembangan sumber daya manusia, penelitian ini dapat menjadi dasar untuk merancang program pelatihan yang lebih fokus pada aspek-aspek yang perlu ditingkatkan, seperti manajemen waktu dan penanganan situasi beban kerja tinggi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan mengevaluasi kinerja bellboy berdasarkan lima dimensi kinerja menurut Tjahjono (2006), yaitu kuantitas kerja, kualitas kerja, ketepatan waktu, kehadiran, dan kerja sama.

Penelitian dilaksanakan di The Luxton Hotel Cirebon. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa The Luxton Hotel Cirebon merupakan hotel berbintang empat dengan standar pelayanan tinggi dan memiliki volume tamu yang signifikan, sehingga evaluasi kinerja bellboy menjadi relevan dan penting. Penelitian dilaksanakan selama periode Agustus hingga Oktober 2024, dengan pengumpulan data primer dilakukan pada bulan September 2024.

Populasi dalam penelitian ini adalah staf hotel yang berinteraksi langsung dengan bellboy dalam kegiatan operasional sehari-hari. Pemilihan responden dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu dengan memilih responden yang dinilai memahami secara langsung bagaimana kinerja bellboy. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 83 orang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari:

1. Observasi, dilakukan secara langsung untuk mengamati perilaku dan aktivitas bellboy saat menjalankan tugasnya.
2. Kuesioner, disusun berdasarkan lima dimensi kinerja dan terdiri dari beberapa pernyataan tertutup. Setiap pernyataan dinilai menggunakan skala Likert lima poin, dengan pilihan sebagai berikut:

Tabel 1. Skala Penilaian

Skor	Keterangan
5	Sangan Setuju
4	Setuju
3	Ragu - Ragu
2	Tidak Setuju
1	Sangat Tidak Setuju

Sumber: Sugiyono (2017:136)

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik deskriptif kuantitatif, dengan menghitung skor rata-rata pada setiap pernyataan dan dimensi. Skor tersebut digunakan untuk menentukan kategori kinerja berdasarkan Rumus rata-rata yang digunakan dalam analisis ini mengacu pada rumus dasar statistik, yaitu:

$$X = \frac{\sum X}{n}$$

Keterangan:

X = Rata-rata

$\sum X$ = Jumlah total skor seluruh responden pada suatu indikator

n = Jumlah pernyataan

Selanjutnya, hasil rata-rata diinterpretasikan ke dalam kategori kinerja menggunakan interval kriteria sebagai berikut:

Tabel 2. interval kriteria

2,61 – 3,40	Ragu - Raggu
1,81 – 2,60	Tidak Setuju
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju

Sumber: Sugiyono (2017:136)

Interpretasi ini membantu untuk mengklasifikasikan tingkat kinerja bellboy berdasarkan persepsi responden dalam masing-masing dimensi yang dinilai. Analisis dilakukan per dimensi untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan kinerja bellboy, serta analisis keseluruhan untuk menilai kinerja secara umum.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penilaian terhadap kinerja bellboy dilakukan berdasarkan lima dimensi kinerja, yaitu kuantitas kerja, kualitas kerja, ketepatan waktu, kehadiran, dan kerja sama. Data diperoleh melalui kuesioner dengan skala Likert lima poin dan dianalisis secara deskriptif kuantitatif untuk memperoleh rata-rata skor tiap dimensi.

1. Dimensi Kuantitas Kerja

Skor pernyataan:

- Bellboy mampu menangani jumlah tamu dan barang bawaan sesuai standar operasional setiap hari : 3,98
- Bellboy menyelesaikan seluruh tugas pengantaran barang dan pelayanan tamu tanpa perlu diingatkan ulang : 4,04

Perhitungan rata-rata:

$$X = \frac{3,98+4,04}{2} = 4,01$$

Dimensi kuantitas kerja memperoleh rata-rata skor 4,01, termasuk kategori baik. Hasil ini menunjukkan bahwa bellboy mampu menyelesaikan tugas dalam jumlah yang sesuai dengan beban kerja harian secara konsisten. Temuan ini sejalan dengan penelitian Mangkunegara (2015) yang menyatakan bahwa kuantitas kerja yang memadai merupakan indikator dasar dari kinerja yang efektif. Namun, berdasarkan hasil observasi, ditemukan bahwa pada saat okupansi hotel mencapai di atas 80%, terdapat penurunan kemampuan bellboy dalam menangani seluruh permintaan tamu dengan optimal, yang mengindikasikan perlunya penambahan staf pada periode puncak.

2. Dimensi Kualitas Kerja

Skor pernyataan:

- a) Bellboy memberikan pelayanan dengan sopan, ramah, dan sesuai dengan standar pelayanan hotel : 3,98
- b) Bellboy menjaga kerapian dan keamanan barang bawaan tamu saat bertugas : 3,94

Perhitungan rata-rata:

$$X = \frac{3,92 + 3,94}{2} = 3,93$$

Dimensi kualitas kerja memiliki rata-rata 3,96, juga dalam kategori baik, yang mengindikasikan bahwa bellboy bekerja secara teliti dan sesuai dengan standar prosedur operasional hotel. Hasil ini konsisten dengan teori Hasibuan (2016) yang menekankan bahwa kualitas kerja mencerminkan tingkat kepatuhan terhadap standar dan prosedur yang telah ditetapkan. Observasi lapangan menunjukkan bahwa bellboy secara konsisten menampilkan sikap profesional, berpenampilan rapi, dan menunjukkan keramahan dalam melayani tamu. Hal ini menjadi kekuatan utama yang perlu dipertahankan karena berdampak langsung terhadap kepuasan tamu, sebagaimana ditemukan dalam penelitian Cornell University (2022) bahwa keramahan dan profesionalisme frontliner menjadi faktor penentu kesan pertama tamu.

3. Dimensi Ketepatan Waktu

Skor pernyataan:

- a) Bellboy merespons permintaan tamu secara cepat dan tepat waktu : 3,83
- b) Bellboy selalu siap siaga di posnya dan tidak terlambat dalam menjalankan tugas : 3,99

Perhitungan rata-rata:

$$X = \frac{3,83 + 3,99}{2} = 3,91$$

Dimensi ketepatan waktu mencatat skor rata-rata 3,91, termasuk kategori baik, menunjukkan bahwa bellboy cukup mampu menyelesaikan tugas dengan tepat waktu meskipun pada jam-jam sibuk tetap diperlukan penyesuaian. Skor ini merupakan yang terendah di antara kelima dimensi, yang mengindikasikan adanya area yang perlu diperbaiki. Hasil wawancara informal dengan supervisor menunjukkan bahwa keterlambatan respons sering terjadi ketika bellboy sedang menangani permintaan tamu lain secara simultan, terutama pada saat check-in dan check-out massal. Temuan ini sejalan dengan penelitian Wibowo dan Pranoto (2020) yang mengidentifikasi bahwa beban kerja yang tinggi dapat memengaruhi kecepatan respons staf hotel. Oleh karena itu, diperlukan strategi manajemen beban kerja yang lebih efektif, seperti sistem koordinasi yang lebih baik dengan bagian front desk untuk mengatur prioritas permintaan tamu.

4. Dimensi Kehadiran

Skor pernyataan:

- a) Bellboy memiliki tingkat kehadiran kerja yang tinggi dan jarang tidak masuk tanpa keterangan : 3,99
- b) Bellboy datang bekerja tepat waktu sesuai jadwal shift yang telah ditentukan : 3,95

Perhitungan rata-rata:

$$X = \frac{3,99+3,95}{2} = 3,97$$

Dimensi kehadiran memperoleh skor 3,97, dalam kategori baik, mencerminkan kedisiplinan kerja yang cukup tinggi meski masih perlu perhatian saat okupansi tinggi. Hasil ini menunjukkan komitmen yang baik dari bellboy terhadap tanggung jawab kerja mereka. Menurut Siagian (2015), kehadiran yang konsisten merupakan indikator dasar dari profesionalisme karyawan dan menjadi prasyarat bagi kinerja yang optimal. Data absensi yang diperoleh dari bagian HRD menunjukkan bahwa tingkat absensi bellboy selama periode Agustus-September 2024 rata-rata hanya 2,3%, yang tergolong sangat rendah. Namun, hasil observasi menunjukkan bahwa ketika terdapat bellboy yang absen, beban kerja pada shift tersebut meningkat signifikan dan dapat memengaruhi kualitas pelayanan, sehingga diperlukan sistem backup staf yang lebih baik.

5. Dimensi Kerja Sama

Skor pernyataan:

- a) Bellboy dapat bekerja sama dengan baik dengan bagian front office dan housekeeping dalam melayani tamu : 3,94
- b) Bellboy bersikap kooperatif dan membantu rekan kerja saat beban kerja tinggi : 3,99

Perhitungan rata-rata:

$$X = \frac{3,94+3,99}{2} = 3,97$$

Dimensi kerja sama mendapatkan skor rata-rata 3,97, tergolong baik, menandakan kemampuan bellboy dalam menjalin kerja sama dan komunikasi yang efektif dengan sesama rekan kerja dan lintas divisi.

Secara keseluruhan, kinerja bellboy di The Luxton Hotel Cirebon berada dalam kategori baik di seluruh dimensi yang dinilai. Temuan ini menunjukkan bahwa kinerja sudah berjalan sesuai harapan organisasi, namun tetap terdapat ruang untuk peningkatan terutama pada aspek kualitas kerja dan ketepatan waktu. Hasil ini sejalan dengan temuan Hidayat dan Yuliana (2019) yang menekankan pentingnya kedisiplinan dan kerja sama sebagai kunci kinerja frontliner. Selain itu, Wibowo dan Pranoto (2020) juga menyebutkan bahwa pengelolaan beban kerja dan penjadwalan turut memengaruhi kualitas pelayanan staf hotel.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi, dapat disimpulkan bahwa kinerja bellboy di The Luxton Hotel Cirebon secara umum berada dalam kategori baik hingga sangat baik pada kelima dimensi yang diukur (kuantitas kerja, kualitas kerja, ketepatan waktu, kehadiran, dan kerja sama), dengan kualitas kerja dan kehadiran sebagai aspek terkuat. Namun, penelitian mengidentifikasi bahwa beban kerja tinggi pada masa okupansi puncak dan keterbatasan jadwal rotasi dapat memengaruhi konsistensi dan ketepatan waktu pelayanan. Oleh karena itu, disarankan agar manajemen hotel melakukan evaluasi kinerja secara berkala, merancang sistem penjadwalan yang lebih fleksibel, serta memberikan pelatihan berkelanjutan terkait manajemen waktu dan pelayanan prima. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan dengan melibatkan penilaian langsung dari tamu sebagai indikator eksternal kinerja, melakukan studi longitudinal untuk mengamati dinamika kinerja dalam jangka panjang, serta menggunakan pendekatan mixed-method dengan wawancara mendalam untuk menggali faktor kontekstual yang tidak terungkap melalui kuesioner tertutup.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfianti, W., & Syihab, S. (2024). Pengaruh knowledge management terhadap kinerja karyawan dengan talent management sebagai variabel intervening. *Ekonomi Bisnis*, 28(1). <https://doi.org/10.17977/um042v28i1p01-13>
- Daming, M. (2024). Pentingnya perilaku dalam pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan prima. *Journal Governance and Politics (JGP)*, 4(1).
- Hanadila, K., & Sudarmawan, I. W. E. (2024). Analisis pelaksanaan SOP bellboy pada front office. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 3(5). <https://doi.org/10.22334/paris.v3i5.788>
- Haryani, T. N., & Puryatama, A. F. (2020). Pelayanan prima melalui penyelenggaraan mal pelayanan publik di Indonesia. *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan*, 3(1). <https://doi.org/10.35326/kybernan.v1i1.580>
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Hidayat, R., & Yuliana, N. (2019). Evaluasi kinerja frontliner hotel berbintang di Jakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 11(3), 55–64.
- I Ketut Suardana, & Sulisty, M. F. (2024). Strategi pelayanan prima dalam peningkatan kualitas dan produktivitas kinerja bellboy di Hotel Horison Ultima Riss Yogyakarta. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan)*, 7(1).
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2015). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Norfadillah, H., & Ibrahim, M. (2020). Kualitas pelayanan bellboy di Fox Hotel Pekanbaru. *JOM Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*.
- Rihardi, E. L. (2021). Pengembangan manajemen sumber daya manusia sebagai sebuah keunggulan kompetitif pada industri pariwisata dan perhotelan. *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2(1). <https://doi.org/10.15575/jim.v2i1.12474>
- Siagian, S. P. (2015). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Silalahi, R. M. P., Murniati, M., & Widianingtyas, N. (2023). Integrasi pembelajaran bahasa Inggris guna meningkatkan kualitas pelayanan dalam sektor industri perhotelan. *Jurnal Pengabdian dan Kewirausahaan*, 7(1). <https://doi.org/10.30813/jpk.v7i1.4296>
- Silvia, F. (2018). *Pelayanan prima dan kepuasan pelanggan di kantor pelayanan perpendidaraan negara (KPPN) Makassar II*.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- 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).
- Suwardiana, I. W. G., Wulan, A. A. I. R. S., & Sekarti, N. K. (2024). Brand image bellboy pada Hotel XY. *Journal of Hospitality Accommodation Management (JHAM)*, 3(1). <https://doi.org/10.52352/jham.v3i1.1277>
- Tjahjono, H. (2006). *Manajemen kinerja*. PPM.
- Ummah, M. S. (2019). Pelaksanaan tugas bellboy pada front office department di Grand Central Hotel Pekanbaru. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1).
- Walda P., A. S., Gaffar, V., & Gitasiswhara, G. (2023). Analisis customer retention pada industri perhotelan dalam ruang lingkup global (systematic literature review). *SABA: Journal of Tourism Research*, 1(1). <https://doi.org/10.17509/sabajotr.v1i1.59906>

Warmadewa, I. M. P. G. (2023). Kualitas pelayanan bellboy di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 2(2). <https://doi.org/10.22334/paris.v2i2.317>

Wibowo, A., & Pranoto, B. (2020). Analisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di industri perhotelan. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 14(2), 101–112.



© 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).