

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel adalah sebuah bisnis yang dijalankan secara komersial oleh pemiliknya, yang menyediakan layanan makanan, minuman, dan penginapan bagi para tamu yang sedang dalam perjalanan. Layanan ini ditawarkan dengan harga yang wajar, sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima, tanpa adanya perjanjian khusus antara pihak hotel dan tamu. (Agus Sulastiyono, 2011b). Hotel memberikan dua layanan utama kepada para pengunjung, yaitu penginapan (penginapan), makanan, dan minuman (Lawson Fred, 1995). Berdasarkan dua pernyataan tersebut, penulis mendefinisikan bahwa hotel sebagai suatu layanan akomodasi (penginapan), pelayanan makanan, dan minuman secara komersial untuk berbagai kalangan tamu yang ada. Seiring berkembangnya zaman, hotel berubah secara signifikan. Mulai dari tempat menginap sementara sampai menyewakan berbagai fasilitas yang ada. Hotel mulai dari bintang 1 sampai *luxury* hotel sudah melakukan digitalisasi pada pemesanan kamar, penggunaan sistem manajerial, dan layanan digital lainnya. Digitalisasi ini dilakukan untuk memudahkan para tamu saat menggunakan fasilitas yang ditawarkan.

Front Office Department adalah suatu bagian dari kantor depan hotel yang berfungsi menyewakan kamar kepada tamu (Agus Sulastiyono, 2007). Pada pendapat lain, *Front Office Department* adalah bagian paling depan

dari sebuah hotel yang berperan langsung sebagai titik kontak utama dengan tamu, menjalin berbagai koneksi penting. Bagian ini sering disebut sebagai tim yang bertanggung jawab dalam menjual kamar kepada tamu, sekaligus memberikan pelayanan awal yang menentukan kesan tamu terhadap hotel (Richard Komar, 2014). Dari 2 pernyataan tersebut, penulis mengartikan *Front office department* adalah salah satu dari berbagai macam *department* yang ada dalam hotel yang bertugas paling pertama dan paling terakhir dalam hal melayani para tamu. Mulai dari sebelum kedatangan tamu hingga keberangkatan tamu dari hotel, *front office* salah satu *department* yang bertanggung jawab atas rasa nyaman para tamu. *Front office* juga sering dikaitkan dengan perwakilan atau *first impression* hotel bagi para tamu. Selain itu fungsi *front office department* sebagai penjual akomodasi hotel (penyewaan kamar), melayani tamu secara langsung, mengelola administrasi dan data tamu, memberikan kesan pertama dan terakhir sebagai perwakilan citra hotel, bertindak sebagai pusat koordinasi dan informasi dengan *department* lain, dan menanggapi berbagai kebutuhan tambahan tamu (informasi, transportasi, penitipan barang, dan layanan lainnya).

Concierge adalah *department* yang bertugas menangani barang bawaan tamu serta memberikan pelayanan sejak tamu *check-in* hingga *check-out*, memberikan rasa nyaman dan aman selama tamu menginap. *Concierge* merupakan bagian dari *Front Office Department* dan berperan penting sebagai pusat informasi dan layanan personal kepada tamu. Istilah *concierge* berasal dari bahasa Perancis yang berarti "*keeper of the keys*" atau penjaga kunci (Bagyono, 2012). *Concierge* adalah salah satu *department* di

hotel yang bertanggung jawab menyediakan informasi, bantuan, dan pengaturan layanan khusus kepada tamu hotel. Mereka berperan penting dalam membantu tamu merencanakan perjalanan, reservasi restoran, pengaturan transportasi, hingga layanan khusus seperti pembelian hadiah atau pengaturan spa. Dalam struktur organisasi hotel, *conciierge* biasanya tergabung dalam *front office department* (“Conciierge Adalah: Pengertian, Tugas, Dan Struktur Organisasi di Hotel Yang Menghidupkan Pengalaman Tamu,” 2023). Dari kedua data diatas, penulis mendefinisikan bahwa *conciierge* adalah salah satu *department* yang ada di dalam hotel yang berdiri sendiri ataupun dibawah naungan *front office department* (tergantung kebijakan hotel). *Conciierge* sendiri memiliki tugas sebagai pusat informasi tentang hotel dan sekitarnya (fasilitas hotel dan wisata sekitar, *restaurant* hotel dan sekitar, transportasi publik maupun transportasi hotel, fasilitas publik sekitar hotel), *transportation arrangement*, penitipan barang, pengiriman barang keluar maupun dalam hotel. Namun yang menjadi *highlight* dari *job description conciierge* adalah penitipan dan pengiriman barang. Di beberapa hotel sudah ada yang melakukan digitalisasi pada *conciierge* dalam hal pencatatan *job description* yang ada, namun tidak menutup kemungkinan juga bahwa ada hotel yang masih menggunakan *manual record* dalam pencatatan *job description*.

Proses *handling luggage* termasuk menyambut tamu dengan ramah, membantu membawa *luggage* dari mobil ke lobi hotel, menandai *luggage* menggunakan *luggage tag* untuk mencegah kesalahan, mengantar *luggage* ke kamar tamu, dan memastikan keamanan dan layanan yang tepat selama

proses. *Handling luggage* oleh *conciierge* tidak hanya meningkatkan kenyamanan dan kepuasan tamu, tetapi juga menunjukkan profesionalisme dan pelayanan prima hotel. Prosedur ini juga mencakup mengumpulkan *luggage* tamu saat mereka meninggalkan hotel dan memastikan *luggage* diserahkan secara aman (Agus Sulastiyono, 2011). Digitalisasi dalam sektor *hospitality* memungkinkan otomasi layanan *front office* seperti pencatatan barang tamu, koordinasi departemen, dan pemantauan proses layanan secara *real time*. Teknologi digital membantu mengurangi waktu proses dan meningkatkan akurasi informasi pada layanan *conciierge*, termasuk penanganan bagasi (Ivanov, 2019). Dengan adanya landasan teori tersebut, dapat dipastikan bahwa dengan perkembangan zaman maka proses *handling luggage* juga perlu memasuki digitalisasi, seperti penggunaan aplikasi yang sudah ada dan digunakan dalam *working flow handling luggage*, mulai dari penyimpanan barang tamu saat *check – in*, pengantaran barang tamu, dan pengambilan barang tamu dari kamar saat *check – out*.

TABEL 1. 1

OCCUPANCY DI RENAISSANCE HARBOUR VIEW HOTEL HONG KONG
PERIODE SEPTEMBER 2024 – FEBUARI 2025

No.	Periode	<i>Rooms sold</i>	<i>Occupancy</i>
1.	September	658	77%
2.	Oktober	736	86%
3.	November	788	92%
4.	Desember	805	94%

5.	Januari	685	80%
6.	Febuari	753	88%

Sumber: Data olahan Penulis, 2025

TABEL 1. 2

**JENIS TAMU DI *RENAISSANCE HARBOUR VIEW* HOTEL HONG KONG
PERIODE SEPTEMBER 2024 – FEBUARI 2025**

No.	Periode	Jenis tamu
1.	September	<i>Business</i>
2.	Oktober	<i>Business</i>
3.	November	<i>Business</i>
4.	Desember	<i>Business, leisure</i>
5.	Januari	<i>Business, leisure</i>
6.	Febuari	<i>Business, leisure</i>

Sumber: Data olahan Penulis, 2025

Renaissance Harbour View Hotel Hong Kong tempat penulis melakukan *on the job training* memiliki *conciierge department* yang berdiri sendiri. *Conciierge* di dalam *Renaissance Harbour View* Hotel Hong Kong memiliki *job description* sebagai pemberi informasi tentang fasilitas hotel dan daerah sekitar hotel, *handling luggage, receive and sending parcel and messages, greeter, provide guests needed* yang ada maupun tidak ada dalam hotel, dan *transportation arrangement* untuk tamu. Namun yang selalu menjadi *highlight job description concierge* di *Renaissance Harbour View* Hotel Hong Kong adalah pada bagian *handling luggage* karena dalam

operasional hotel hal tersebut adalah salah satu yang terpenting dalam mencapai kepuasan dan kenyamanan tamu. Sebagai *trainee* di Renaissance *Harbour View* Hotel Hong Kong, penulis melakukan semua *job description as concierge trainee* tanpa pengecualian. Hal ini membuat penulis menngerti dengan *working flow* yang ada. Berdasarkan hal tersebut penulis menemukan beberapa kendala yang menjadi masalah dan mengganggu saat operasional, mulai dari proses pencatatan penerimaan dan pengiriman *luggage* yang memakan waktu sehingga tidak efisien hingga informasi pencatatan yang kurang akurat. Masalah yang ditemukan di Renaissance *Harbour View* Hotel Hong Kong ini, terutama *concierge department*, terjadi karena masih menggunakan *manual record* dalam proses *handling luggage*. Oleh karena itu Penulis mengambil judul tugas akhir “Proses *Handling Luggage* Dengan Dukungan Digitalisasi Di Renaissance *Harbour View* Hotel Hong Kong”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana proses *handling luggage* di Renaissance *Harbour View* Hotel Hong Kong?
2. Bagaimana kendala yang dialami oleh *Concierge Department* dalam melakukan *manual record* pada proses *handling luggage*?
3. Bagaimana digitalisasi proses *handling luggage* dapat meningkatkan produktivitas *concierge staff* di Renaissance *Harbour View* Hotel Hong Kong?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini dibuat sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan proses *handling luggage* yang dilakukan oleh *conciierge department* di Renaissance *Harbour View* Hotel Hong Kong.
2. Mengidentifikasi kendala – kendala yang dialami oleh *conciierge department* dalam proses *handling luggage*, khususnya terkait *manual record*.
3. Menganalisis efektivitas digitalisasi proses *handling luggage* dalam meningkatkan produktivitas *conciierge staff* di Renaissance *Harbour View* Hotel Hong Kong.

D. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

1) Metode

a. Data Primer

Data primer dikumpulkan sendiri oleh peneliti dari sumber pertama atau lokasi penelitian (Sugiyono, 2018). Menurut kutipan tersebut, penulis dapat mengartikan bahwa metode data primer adalah data yang diambil oleh orang pertama (Penulis) dan digunakan secara langsung setelah observasi pada Renaissance *Harbour View* Hotel Hong Kong selama masa *on the job training*, serta telah melakukan wawancara secara *online* dengan salah satu *conciierge staff* dan penyebaran kuesioner kepada *conciierge department*.

b. Data Sekunder

Data yang dikumpulkan peneliti secara tidak langsung melalui media perantara, seperti dokumen dan sumber lain, disebut sebagai data sekunder (Sugiyono, 2008). Dalam penelitian ini, Penulis mendapatkan data *occupancy* dan *kinds of guest* yang datang ke Renaissance *Harbour View* Hotel Hong Kong.

2) Teknik Pengumpulan Data

a. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah rangkaian kegiatan yang melibatkan metode pengumpulan data melalui sumber pustaka, di antaranya membaca, mencatat, serta mengolah bahan – bahan penelitian. Kegiatan ini mengandalkan referensi dari perpustakaan seperti buku, jurnal, ensiklopedia, atau majalah sebagai sumber informasi utama untuk mendukung proses penelitian (Mestika, 2003). Dengan studi pustaka, penulis melakukan riset lebih mendalam hal – hal yang berkaitan dengan topik yang penulis angkat.

b. Observasi

Untuk mendapatkan data yang relevan dan aktual, observasi adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung fenomena penelitian, apakah itu jelas atau tersembunyi (Sugiyono, 2013). Penulis melakukan observasi secara langsung saat melakukan *on the job training* di Renaissance *Harbour View* Hotel Hong Kong selama 6 bulan terhitung dari 2 September 2024 sampai dengan 26 Febuari 2025.

c. Wawancara

Untuk mendapatkan informasi yang relevan dan mendalam, wawancara digunakan untuk mengumpulkan data dengan berkomunikasi langsung dengan responden (Gramedia, 2024). Dari pengertian tersebut maka penulis akan melakukan wawancara secara *online* dengan salah satu *concierge staff* Renaissance Harbour View Hotel Hong Kong.

d. Kuesioner

Menjelaskan bahwa kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memberikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner dianggap sebagai wawancara tertulis yang efektif dan murah (Sugiyono, 2005). Penulis mengirimkan kuesioner berbentuk *Google Form* kepada *Concierge Department staff* untuk mengisi beberapa pertanyaan dan pernyataan yang akan mendukung pada topik yang penulis angkat.

E. Lokasi dan Waktu

1) Lokasi

Renaissance Harbour View Hotel Hong Kong

1 Harbour Road, Wan Chai, Hong Kong

GAMBAR 1. 1

LOKASI RENAISSANCE HARBOUR VIEW HOTEL HONG KONG



2) Waktu

Penulis melakukan penelitian dalam rentan waktu Agustus 2025 – November 2025.