

ABSTRAK

Pada setiap industri perhotelan, *bellboy* memiliki peran yang penting bagi sebuah hotel, karena *bellboy* juga merupakan *staff* pertama bertatap muka dengan tamu untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap setiap tamu, baik buruknya sebuah hotel bergantung dari pelayanan yang diberikannya. Hal inilah yang menjadi ketertarikan penulis untuk melakukan penelitian tentang peran *bellboy* dalam meningkatkan pelayanan di Hotel Bidakara Fancy Tunjungan Surabaya.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran *bellboy* dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif, karena laporan penelitian nantinya akan berisi data-data yang mungkin berasal dari foto dan wawancara. Teknik yang dilakukan oleh peneliti dalam pengumpulan data adalah teknik pertama dengan wawancara, dimana peneliti melakukan tanya-jawab dengan informan yang dipilih, teknik kedua adalah observasi, peneliti turun langsung ke obyek penelitian yang dituju dan teknik ketiga adalah penggunaan bahan dokumen, peneliti menggunakan bahan dokumen untuk mendukung penelitian.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa peran *bellboy* dalam meningkatkan pelayanan di Hotel Bidakara Fancy Tunjungan Surabaya adalah *attitude* melayani tamu seperti penampilan, sopan, jujur kepada tamu dan *skill* yang dibutuhkan *bellboy* seperti menangani barang bawaan tamu, mengetahui jenis-jenis barang bawaan tamu, memiliki komunikasi yang bagus. Tetapi dalam tugas *staff bellboy* terdapat kendala yang dihadapi seperti, masih kurangnya *staff bellboy*, barang tamu tertinggal dan *complain* dari tamu.