

ABSTRAK

Pelatihan merupakan hal terpenting yang harus dilaksanakan dalam menjaga kualitas kenyamanan Tamu. Para Staff Bellboy harus benar-benar ahli sebagaimana staf-staf yang lain khususnya dalam hal pengetahuan tentang Menangani Barang Bawaan Tamu. Agar operasional Hotel tetap berjalan seperti pada umumnya, diperlukan upaya untuk menjaga kestabilan jumlah Tamu yang menginap melalui kualitas pelayanan, yaitu mempertahankan pengetahuan mengenai Pelaksanaan Menangani Barang Bawaan Tamu.

Fungsi Pelatihan Bagi Bellboy adalah agar Bellboy lebih mengetahui tentang Hotel Sheraton Senggigi Beach Resort, sehingga bisa memberikan penjelasan kepada Tamu yang menginap apabila dibutuhkan. Dalam hal ini memberikan asumsi kepada Tamu agar tidak ragu dalam menanyakan fasilitas yang dimiliki dari Hotel. Kemampuan Bellboy mengenai Pelatihan dapat memberikan tingkat kepercayaan diri. Sebab dengan memiliki ilmu pengetahuan setelah adanya Pelatihan tentang Pelayanan Optimal, Bellboy dengan lancar dapat memberikan penjelasan kepada Tamu dan Tamu sendiri juga tidak memiliki keraguan sama sekali ketika akan menanyakan suatu fasilitas yang tersedia.

Penulis mengangkat tema tentang Pelatihan Bellboy untuk mengetahui apakah pelatihan yang dilakukan pihak Hotel Sheraton Senggigi Beach Resort dapat mengoptimalkan pelayanan. Penelitian yang dilakukan penulis menggunakan metode kualitatif sebagai prosedur yang menghasilkan data deskriptif. Oleh sebab itu penulis menggunakan wawancara terstruktur sebagai data primer, observasi terbuka dan dokumen pribadi untuk memperoleh kejadian nyata tentang situasi social.

Hasil dari penelitian ini nantinya adalah untuk mengetahui apakah pelatihan yang dilakukan oleh pihak Hotel dapat mengoptimalkan pelayanan di Sheraton Senggigi Beach Resort. Selama penelitian penulis mendapatkan informasi yang berbeda-beda mengenai pelatihan yang diberikan kepada Bellboy oleh Hotel di Sheraton Senggigi Beach Resort.