

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata adalah suatu proses berpergian sementara waktu baik dari seseorang maupun lebih menuju tempat lain diluar tempat tinggalnya, dengan keperluan berlibur, kepentingan politik, ekonomi, sosial, budaya, kesehatan maupun hal lain karena ingin tahu, menambah pengalaman ataupun untuk belajar.

Sekarang ini banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang dunia hotel dan banyak yang menilai negatif tentang hotel. Sekarang hotel mudah dijumpai dimana-mana mulai dari hotel berbintang satu sampai hotel berbintang lima yang bertujuan memudahkan para wisatawan dalam berpariwisata.

Dunia pariwisata saat ini sangat berkembang pesat, banyak tempat-tempat pariwisata dan jasa-jasa yang dijual untuk orang yang melakukan perjalanan wisata baik dalam negeri maupun luar negeri. Orang yang berpariwisata pasti membutuhkan jasa penginapan atau sering disebut HOTEL. Pengertian hotel menurut Prof. Fred Lawson adalah sebagai tempat tinggal untuk para pengunjung atau pelancong dengan membayar sejumlah uang, dengan dua pelayanan dasar yaitu akomodasi makanan dan minuman. Banyak hotel-hotel besar yang dibangun dengan fasilitas-fasilitas yang mewah.

Front Office Department yaitu salah satu *department* dari hotel yang melayani semua proses mulai dari tamu datang ke hotel baik sebelum *check in* sampai tamu menyelesaikan pembayaran waktu *check out*. Hampir semua kegiatan yang ada di *Front Office* berhubungan dengan tamu baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh sebab itu *Front Office* memiliki fungsi dan aktivitas penting dalam operasional sebuah hotel maupun pengaruh pada *image* perusahaan karena didalamnya mencerminkan baik buruknya perusahaan, baik yang berupa *grooming*, *greeting* kepada *guest*, sikap kepada *guest* sampai dengan kecepatan dan ketepatan dalam menangani suatu masalah. Karena *Front Office* adalah kesan pertama dari suatu hotel dan bagian yang sangat penting di hotel tersebut. *Front Office* memiliki berbagai macam bagian, seperti bagian pemesanan kamar (*reservation*), pelayanan barang-barang tamu (*bell boy*), pelayanan informasi (*concierge*), pelayanan pembayaran (*cashier*), pelayanan jasa kesekretariatan (*business center*) dan yang paling penting penerimaan tamu (*reception*).

Front Office Department khususnya *reception* memiliki peranan penting dalam menunjang kinerja dan besar sekali peranannya terhadap suatu hotel karena seorang *receptionist* adalah bagian operasional sebuah hotel yang tugas utamanya menerima dan melayani tamu yang akan *check-in* dan memprosesnya hingga memperoleh kamar yang diinginkan dengan cara yang menyenangkan. Aktivitas dan kinerja *receptionist* secara operasional berhubungan langsung dengan tamu untuk memberikan pelayanan yang optimal. Pelayanan yang pertama kali diberikan oleh

hotel kepada tamu atau konsumen yang datang ke hotel merupakan tugas utama yang dilaksanakan oleh petugas *receptionist*. Petugas *receptionist* tersebut menjadi sangat penting kedudukannya karena dapat menjadi cerminan hotel terhadap para tamu, karena selain memainkan sebagian peran di dalam penyajian jasa, juga mempengaruhi persepsi konsumen dengan cara pelayanan yang diberikan pada tamu.

Menurut pengamatan penulis pelayanan *reception* di *Best Western Papilio Hotel Surabaya* belum prima baik dari *standart grooming* karyawan, kecekatan karyawan maupun kelengkapan fasilitas-fasilitas yang diberikan kepada tamu karena masih dalam tahap *grand opening*.

Berdasarkan asumsi tersebut maka diperlukan suatu kajian dan analisis tentang pelayanan yang diberikan oleh staf penerimaan tamu (*reception*) kepada tamu, dalam hal ini diambil kasus *Best Western Papilio Hotel Surabaya*. Kajian serta analisis pelayanan dilakukan di semua segi penerimaan tamu (*reception*) di *Best Western Papilio Hotel Surabaya*. Analisis ini dilakukan baik terhadap hal-hal yang sudah bagus dan harus dipertahankan, antara lain cara memberi pelayanan kepada tamu pada saat tamu datang (*check-in*) maupun penanganan keluhan-keluhan terhadap kondisi kamar, pendekatan secara personal kepada tamu, ucapan selamat (*greeting*). Analisis ini juga dilakukan apa saja hal-hal yang masih memerlukan peningkatan.

Dari latar belakang di atas penulis akan mengambil judul “**Aktivitas Receptionist dalam Memberikan Pelayanan kepada Tamu di Best Western**

Papilio Hotel Surabaya” dengan adanya pelayanan dari sumber daya manusia yang berkualitas dan fasilitas-fasilitas yang mendukung, hotel mencapai produktivitas yang maksimal. Tamu pun akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan mempengaruhi tamu untuk kembali ke hotel.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang di atas bahwa *receptionist* mempunyai peranan penting dalam memenuhi kebutuhan tamu, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana aktivitas *Receptionist* di *Best Western Papilio Hotel Surabaya*?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aktivitas *Reception* di *Best Western Papilio Hotel Surabaya*

Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi seluruh pihak yang membutuhkan dan pihak yang terkait.

1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian dapat digunakan oleh perusahaan sebagai bahan kajian dan untuk memberikan sumbangan informasi bagi perusahaan dalam

pelayanan kepada tamu sehingga dapat memberikan masukan untuk mencapai pelayanan yang lebih baik.

2. Manfaat Teoritis

- a. Sebagai sarana perbandingan bagi mahasiswa antara pengetahuan teoritis yang diperoleh dibangku kuliah dengan pelaksanaan yang ada di lapangan
- b. Mahasiswa dapat mengetahui pihak-pihak yang terlibat dalam *Front Office Department* di lapangan
- c. Menambah pengalaman praktis di lapangan sebagai bekal untuk terjun ke dunia pekerjaan.

D. Batasan masalah

Penulis dalam penelitian ini membatasi masalah hanya pada aktivitas *receptionist* kepada tamu di *Best Western Papilio Hotel Surabaya* demi tercapainya sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan.