

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata merupakan sebagai kumpulan dari macam-macam perusahaan yang secara bersama menghasilkan barang dan jasa yang dibutuhkan para traveler pada umumnya dan wisatawan pada khususnya selama dalam perjalanannya. Salah satu sarana penting untuk memenuhi kebutuhan orang yang bepergian (wisatawan) lebih dari sehari adalah hotel.

Hotel adalah sebuah gedung yang digunakan untuk tempat penginapan dengan tujuan komersial dan menyediakan jasa pelayanan secara profesional bagi para tamu, termasuk juga penyediaan fasilitas didalamnya. Hotel itu sendiri mempunyai 3 jenis (Sulastiyono, 1996:6) yaitu :

1. *Transient* hotel yaitu hotel yang letak/lokasinya di tengah kota dengan tujuan tamu menginap sebagian besar adalah untuk usaha bisnis dan turis.
2. *Residential* hotel yaitu yang pada dasarnya merupakan rumah berbentuk apartemen dengan kamar-kamarnya, dan disewakan secara bulanan atau tahunan.
3. *Resort* hotel yaitu hotel yang pada umumnya berlokasi di tempat-tempat wisata, dan menyediakan tempat-tempat rekreasi dan juga ruang serta fasilitas konferensi untuk tamu-tamunya.

Di Indonesia, hotel diklasifikasikan dari mulai hotel dengan bintang satu sampai dengan hotel bintang lima. Klasifikasi hotel berbintang tersebut secara garis besar didasarkan pada besar, kecil atau banyaknya jumlah kamar, lokasi hotel, fasilitas-fasilitas yang dimiliki hotel, kelengkapan peralatan, spesialisasi dan tingkat pendidikan karyawan, serta kualitas tata letak ruang.

Di Surabaya banyak dibangunnya hotel yang bertaraf internasional, karena Surabaya termasuk kota bisnis terbesar kedua setelah Jakarta. Maka kebanyakan hotel yang ada di Surabaya adalah *bussines hotel*.

Di Hotel pada umumnya terdapat bermacam-macam department atau bagian yang menunjang operasional, antara lain *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Food and Beverage Department*, *Accounting Department*, *Security Department*, dan lain-lain. *Front Office* merupakan suatu departemen yang berhubungan dengan tamu baik secara langsung maupun tidak langsung. *Front Office* bertanggung jawab atas penjualan kamar hotel berdasarkan cara sistematis melalui reservasi hingga penyerahan kamar kepada tamu hotel dan memberikan pelayanan terbaik kepada para tamu selama menginap hingga tamu keluar dari hotel. *Front Office* juga merupakan jantung atau pusat kegiatan utama hotel sehingga para petugas yang bekerja di bagian ini harus memiliki kemampuan mengenai pengetahuan produk hotel, cara menjual yang baik, serta kemampuan komunikasi yang baik, menguasai prosedur kerja pada bagiannya serta melakukan persiapan-persiapan sebelum petugas (*receptionist*) menghadapi tamu yang akan dilayani. Dengan demikian petugas *front office* akan tampil profesional dalam melaksanakan tugasnya. *Front Office* mempunyai beberapa bagian salah satunya adalah *Reception*.

Reception adalah bagian *Front Office* yang bertanggung jawab atas penerimaan tamu yang akan *check-in* dan *check-out*. Petugas yang menangani di bagian *reception* adalah *receptionist*. *Receptionist* merupakan petugas hotel yang berhubungan langsung dengan tamu mulai dari penerimaan tamu tiba di meja pendaftaran (*registration counter*), penentuan kamar dan pembayaran hingga tamu diantar ke kamar oleh petugas *bellboy* dan pada saat tamu *check-out*.

Produk yang dihasilkan oleh hotel dapat dibedakan menjadi : komponen produk nyata (*tangible*) dan komponen produk tidak nyata (*intangible*). Komponen-komponen produk nyata (*tangible*) adalah segala sesuatu yang dapat dilihat, disentuh/diraba, diukur dan dihitung. Sebagai contoh: makanan, minuman, kamar tidur dan perlengkapannya. Secara umum komponen-komponen produk nyata adalah termasuk : lokasi, fasilitas dan berbagai aspek dari bagian pelayanan. Adapun komponen-komponen produk tidak nyata (*intangible*) adalah merupakan semua produk yang hanya dapat dirasakan dan dialami sebagai suatu pengalaman. Faktor-faktor produk tidak nyata adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan dan citra suatu produk yang dihasilkan oleh hotel. Suatu produk yang dihasilkan seharusnya dapat memenuhi keinginan-keinginan tamu, dan ide-ide apa serta bagaimana merealisasikan ide-ide tersebut sehingga produk dapat memberikan rangsangan kepada calon tamu.

Mengingat pentingnya tugas *Receptionist* untuk meningkatkan kualitas hotel, maka penulis dalam pembuatan tugas pendahuluan proyek akhir mengambil judul tentang : **“PERANAN KUALITAS PELAYANAN *RECEPTIONIST* UNTUK MENINGKATKAN HUNIAN KAMAR DI HOTEL X”**

1.2 Perumusan Masalah

Masalah pokok atau inti yang dikemukakan dalam tugas pendahuluan proyek akhir adalah bagaimana peranan kualitas pelayanan *receptionist* dalam meningkatkan hunian kamar di hotel?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai penulis dalam pembahasan ini adalah untuk mengetahui peranan kualitas pelayanan *receptionist* dalam meningkatkan hunian kamar di hotel x.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

- a. Menambah wawasan dan pengetahuan tentang kinerja sumber daya manusia dan operasional di *Front Office*.
- b. Meningkatkan dan menambah skill tentang sumber daya manusia di dalam *Front Office Department*.

2. Bagi NSC

- a. Menambah pengetahuan bagi Pembaca dalam penyusunan tugas pendahuluan proyek akhir.

- b. Memberi nilai tambah dalam penyusunan kurikulum dibidang perhotelan.
- c. Meningkatkan kerja sama dengan perusahaan atau hotel.

3. Bagi Perusahaan atau Hotel

- a. Sebagai masukan tentang kinerja di bagian *Front Office Department*.
- b. Meningkatkan kerja sama dengan lembaga pendidikan khususnya NSC.
- c. Memotivasi para karyawan dalam upaya meningkatkan kinerja di *Front Office Department*.

1.4 Batasan Masalah

Sesuai dengan latar belakang di atas, penulis membatasi masalah tentang: cara petugas *Front Office (receptionist)* menangani para tamu hotel (*reservation, check-in, during, dan check-out*).

1.5 Sistematika Penulisan

Penyusunan tugas pendahuluan proyek akhir ini penulis membagi pembahasan dalam beberapa bab, kemudian dijabarkan dalam beberapa sub-sub yang penyusunannya sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan secara umum dan ringkas dari keseluruhan isi tugas pendahuluan. Hal ini bertujuan agar dapat diperoleh gambaran mengenai materi penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang penelitian terdahulu atau permasalahan yang mirip dengan topik yang dipilih, landasan teori berisi tentang teori-teori yang mendukung topik yang ditulis, kerangka pemikiran menguraikan tentang konsep berfikir yang berhubungan dengan topik.

BAB III : METODOLOGI

Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, terminologi, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan analisis data.