

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul**

Etiket dalam penerapannya di kehidupan sehari-hari sangat berpengaruh terhadap manusia, karena etiket memberikan tingkah laku, kebiasaan, sopan santun, dan tata krama yang digunakan manusia dalam mengambil sikap di dalam kehidupan. Baik atau buruknya seseorang, akan terlihat dari perilaku yang tercermin dari kebiasaan yang dilakukan. Biasanya orang yang memiliki etiket yang baik akan membawa kebaikan pula pada dirinya, sebaliknya jika seseorang memiliki etiket yang buruk akan membawa keburukan pada kehidupannya. Oleh sebab itu, kita harus mengambil keputusan tentang sikap dan tindakan yang harus dilakukan dalam menerapkan etiket yang baik kepada semua orang di dalam kehidupan, karena etiket yang dilakukan menunjukkan identitas seseorang.

Kehidupan yang semakin modern, menuntut perusahaan untuk memiliki etiket yang harus diterapkan oleh semua karyawan. Beberapa perusahaan, memiliki tanggung jawab moral dan sosial yang harus dijadikan sebagai pedoman dalam melakukan pekerjaan. Terutama pada industri perhotelan, penerapan etiket harus diterapkan, untuk mendorong semua karyawan agar berperilaku yang baik, dan memiliki tanggung jawab moral dan sosial dalam berhadapan dengan tamu dan menjalankan semua pekerjaan yang telah diberikan. Selain itu, penerapan etiket juga diharapkan mampu menunjang keberhasilan bisnis dalam jangka panjang.

Menurut Kasmir (2005 : 18), seorang karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima, kepada konsumen. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan konsumen, seorang karyawan harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti etiket pelayanan, pengenalan produk dan dasar-dasar pelayanan lainnya. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap petugas dibekali pengetahuan tentang dasar-dasar pelayanan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang bakal dihadapinya, termasuk kemampuan menguasai pengetahuan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan perusahaan, dan produk yang ditawarkan.

Etiket dalam bekerja dapat meningkatkan citra hotel, maka hotel harus pandai dalam mencari seorang resepsionis yang mampu menangani kebutuhan

tamu. Pelayanan yang baik dan menarik dapat memberikan keyakinan pada tamu, yang dilakukan dengan berbagai pendekatan seperti meyakinkan tamu akan kualitas hotel, dan dapat membantu tamu dengan cepat dan tanggap. Ini sesuai dengan visi hotel yaitu, “memiliki parayang membuat kita menjadi pilihan pertama bagi keluarga maupun pebisnis yang berkunjung ke kota Palembang”, dan sesuai dengan motto hotel yaitu “senyum, salam, bersih dan nyaman”. Melalui visi dan motto itulah, karyawan hotel termasuk resepsionis diharapkan mampu memberikan etiket yang baik kepada setiap tamu yang datang.

Pada umumnya, seluruh hotel terutama hotel berbintang tiga sampai hotel berbintang lima memiliki prinsip dasar yang sama dalam melayani tamu, yaitu dengan sopan, ramah dan penuh perhatian. Ketiga unsur prinsip dasar tersebut, merupakan kunci sukses dari pelayanan yang memuaskan bagi tamunya. Salah satu seksi yang memerlukan kualitas sumber daya manusia yang handal, cermat, cekatan dan mempunyai kemampuan dalam menangani dan memberikan pelayanan yang baik kepada tamu, adalah bagian resepsionis. Resepsionis merupakan *cover* dari keseluruhan jasa yang diberikan oleh hotel, karena, kesan pertama yang diterima tamu bersumber dari seorang resepsionis, sehingga citra hotel langsung tergambar dari pelayanan tersebut. Oleh karena itu, bagian resepsionis harus merupakan orang-orang yang memiliki kemampuan yang baik sesuai dengan tugas dan tanggung jawab.

Sehubungan dengan hal tersebut, Hotel Graha Sriwijaya Palembang merupakan hotel berbintang tiga yang memiliki prinsip berupa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada tamu, dengan cara menerapkan etika yang baik, oleh bagian resepsionis hotel. Pelayanan yang diberikan merupakan seluruh segi penerimaan dari resepsionis di Hotel Graha Sriwijaya Palembang, mulai dari menyapa dengan ucapan selamat datang (*greeting*), memberikan senyum yang baik, memberikan informasi tentang daftar harga kamar dan fasilitas, memperlihatkan tamu jenis-jenis kamar hotel, memberikan pelayanan bagi tamu yang ingin *check in* dan mampu menangani keluhan-keluhan tamu tentang kondisi kamar dengan cara yang baik.

Mengingat pentingnya penerapan etiket saat bekerja, maka seorang resepsionis harus memiliki etiket yang baik, pada saat berhadapan dengan tamu hotel untuk meningkatkan penjualan. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis mengambil judul **“PENERAPAN ETIKET RESEPSIONIS PADA HOTEL GRAHA SRIWIJAYA PALEMBANG”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dilihat dari pentingnya penerapan etiket bagi resepsionis pada saat melayani tamu hotel maka, masalah yang akan dibahas oleh penulis adalah “Bagaimana Penerapan Etiket Resepsionis Pada Hotel Graha Sriwijaya Palembang.”

## **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, penulis membatasi ruang lingkup pembahasan masalah penelitian agar dapat tergambar secara jelas mengenai permasalahan yang diambil yaitu Penerapan Etiket Resepsionis Pada Hotel Graha Sriwijaya Palembang.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat**

Setiap laporan yang ditulis pasti memiliki tujuan dan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, adapun tujuan dan manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1.4.1 Tujuan**

Penulis melakukan penelitian ini, dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana Penerapan Etiket Resepsionis Pada Hotel Graha Sriwijaya Palembang.

### **1.4.2 Manfaat**

#### **1. Bagi Penulis**

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai ilmu etika profesi dan mengetahui berbagai macam hal yang melatar belakangi etiket-etiket pelayanan resepsionis dalam meningkatkan penjualan kamar hotel. Selain itu, sebagai media pembelajaran untuk mengaplikasikan teori-teori yang didapat dengan keadaan yang terjadi di lapangan.

## 2. Bagi Hotel Graha Sriwijaya Palembang

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada hotel, mengenai ketentuan atas etiket-etiket yang harus dimiliki oleh seorang resepsionis hotel. Selain itu, penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan referensi untuk memperbaiki diri.

### **1.5 Metodologi Penelitian**

#### **1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Dalam penelitian ini, Penulis melakukan penelitian di Hotel Graha Sriwijaya Palembang dengan objek penelitian adalah resepsionis hotel, dengan mengangkat masalah mengenai Bagaimana Penerapan Etiket Resepsionis Pada Hotel Graha Sriwijaya Palembang.

#### **1.5.2 Jenis dan Sumber Data**

##### **1. Data Primer**

Penulis memperoleh data melalui wawancara dengan resepsionis hotel, dan memberikan kuesioner kepada beberapa tamu, tentang penerapan etiket resepsionis. Jadi, data yang dihasilkan oleh penulis didapat secara langsung dari tempat penelitian.

##### **2. Data Sekunder**

Penulis mengumpulkan data yang sudah ada, dengan cara melakukan wawancara dengan resepsionis, mengenai data-data yang diperlukan agar tidak terdesak. Adapun data sekunder yang berhasil dikumpulkan penulis yaitu sebagai berikut

- 1) Sejarah Perusahaan
- 2) Struktur Organisasi Perusahaan
- 3) Tugas dan Tanggung Jawab
- 4) Visi dan Misi Perusahaan

##### **3. Populasi**

Menurut Wasis (2008 : 7) menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan populasi itu adalah suatu kelompok dari elemen penelitian, dimana elemen adalah unit terkecil yang merupakan sumber dari data yang diperlukan. Penulis

menentukan Populasi dalam penelitian ini adalah tamu dari Hotel Graha Sriwijaya Palembang, adapun jumlah tamu hotel selama tahun 2014 adalah sebanyak 10.800 orang.

#### 4. Teknik Sampel

Pengambilan sampel ini dilakukan dengan menggunakan teknik sampel secara kebetulan (*Accidental Sampling*), yaitu dengan cara memberikan kuesioner kepada tamu yang dijumpai pada saat itu, yang dipercaya dapat memberikan informasi (responden) yang dibutuhkan penulis. Berdasarkan populasi tersebut, penulis dapat menentukan berapa jumlah sampel yang dibutuhkan, yaitu dengan menggunakan rumus Slovin. Menurut Prasetyo (2011 : 134) menuliskan rumus Slovin adalah sebagai berikut:

Rumus:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Taraf Kesalahan (10%)

Dengan rumus diatas, dapat dihitung berapa jumlah sampel yang dibutuhkan yaitu:

$$n = \frac{10.800}{1 + 10.800 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{10.800}{1 + 10.800 (0,01)}$$

$$n = \frac{10.800}{109}$$

$$n = 99,08$$

Jadi, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 99 orang tamu hotel (responden).

### 1.5.3 Metode Pengumpulan Data

#### 1. Studi Lapangan (*Field Research*)

Adalah penelitian secara langsung untuk memperoleh data suatu perusahaan atau terjun langsung ke lapangan. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis yaitu dengan cara:

##### a. Wawancara (*Interview*)

Yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya dengan si penjawab dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara). Pengumpulan data ini dilakukan dengan cara tanya jawab langsung dengan para karyawan bagian resepsionis yang berjumlah 4 orang, mengenai bagaimana penerapan etiket yang dilakukan.

##### b. Angket (Kuesioner)

Kuesioner merupakan alat dalam pengumpulan data primer yang efisien dibandingkan dengan observasi ataupun wawancara (Yusi, 2009 : 113). Penulis menggunakan kuesioner atau angket sebagai teknik pengumpulan data dengan membuat daftar pertanyaan yang berhubungan dengan etiket resepsionis hotel, dan kuesioner tersebut dibagikan kepada 99 orang tamu Hotel Graha Sriwijaya Palembang.

##### c. Observasi

Observasi merupakan kegiatan melihat dan mengawasi secara langsung aktivitas yang dilakukan perusahaan. Penulis melakukan observasi pada aktivitas resepsionis, khususnya mengenai penerapan etiket yang dilakukan di Hotel Graha Sriwijaya Palembang.

#### 2. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Penulis mengumpulkan bahan yang dibutuhkan dengan cara membaca buku-buku yang berhubungan dengan Etiket, dan referensi-referensi lain yang berhubungan dengan penulisan ini, serta *browsing* lewat internet.

### 1.5.4 Analisa Data

Dalam menganalisis data, penulis menggunakan metode penelitian Kualitatif dan Kuantitatif.

#### a. Metode Kuantitatif

Penulis menggunakan analisis data kuantitatif (angka/hitungan) sebagai bahan dasar untuk menghitung jumlah jawaban responden terhadap kuesioner yang diberikan. Menurut Sudijono dalam Siska (2011 : 7) untuk menghitung persentase jumlah jawaban, digunakan suatu pendekatan statistikal yang menggabungkan persentase jawaban.

Rumus:

$$\frac{P}{F} = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Dimana:

P = angka persentase

F = frekuensi yang sedang di cari persentasenya

N = *number of class* (jumlah frekuensi/banyaknya individu)

**b. Metode Kualitatif**

Penulis menganalisa permasalahan pada Hotel Graha Sriwijaya Palembang dengan menggunakan metode analisa kualitatif deskriptif, yaitu metode penganalisaan terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan teori-teori etika profesi. Jadi teknik analisa kualitatif digunakan untuk menjelaskan data secara deskriptif yaitu menjelaskan penerapan etiket resepsionis pada Hotel Graha Sriwijaya Palembang. Adapun yang dibahas adalah:

1. Ketentuan dan etiket yang harus diterapkan oleh resepsionis Hotel Graha Sriwijaya Palembang
2. Penerapan Etiket Resepsionis Pada Hotel Graha Sriwijaya Palembang