

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada saat ini persaingan dalam dunia bisnis semakin hari semakin maju dan berkembang. Hal tersebut membuat pengusaha berlomba-lomba untuk membangun bisnis baik dibidang produk maupun jasa. Setiap bisnis yang dijalankan tentunya tidak selalu berjalan dengan lancar, ada saat dimana usaha atau bisnis yang dijalankan berada di situasi yang sulit. Ketika berada pada situasi yang sulit itulah terkadang pengusaha tidak dapat mengatasinya dan mengakibatkan usaha yang dijalankan tidak berkembang atau bahkan tidak dapat bertahan. Untuk itu seorang pengusaha harus memikirkan strategi-strategi yang tepat untuk mempertahankan usaha atau bisnisnya tersebut. Selain memiliki strategi yang tepat, sebuah usaha harus memiliki karyawan yang berkompeten tidak hanya dari segi pengetahuan melainkan juga dari segi keterampilan.

Salah satu bisnis atau jenis usaha yang memiliki peluang keuntungan yang cukup besar adalah usaha dibidang jasa layanan contohnya usaha perhotelan. Dimana seperti yang kita ketahui bahwa hotel menjadi alternatif yang tepat bagi pelancong atau wisatawan untuk sejenak beristirahat dan meluangkan waktu mereka. Dengan semakin banyaknya minat untuk menggunakan jasa layanan perhotelan, tentunya juga harus diimbangi dengan pelayanan yang maksimal yang dapat memberi kesan baik kepada konsumen atau tamu. Untuk itu hotel harus memiliki karyawan yang kompeten dan terampil agar memberi pelayanan prima kepada tamu yang datang. Hotel memiliki beberapa bagian atau departemen seperti *Room Devision, Food and Beverage Departemen, sales and Marketing Departemen, Accountinng Departemen, Engineering Department, Human Resounces Department, Spa Departemen* dan lainnya. Beberapa bagian atau department tersebut memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing, namun saling berkaitan satu sama lain.

*Front Office Manager* merupakan salah satu department atau bagian yang paling banyak berinteraksi dengan tamu. Pada bagian atau departemen tersebut terdapat Resepsionis yang dijadikan sebagai cover atau cerminan dari keseluruhan pelayanan jasa yang diberikan oleh hotel. Untuk itu, seorang resepsionis harus mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik agar mampu memberikan layanan dan informasi yang dibutuhkan kepada tamu yang datang. Bukan hanya berinteraksi dengan tamu, resepsionis juga harus berkoordinasi dengan seluruh bagian atau departemen yang ada, Hal tersebut bertujuan agar menghindari kesalahan atau *misscommunication* internal hotel.

Sebagai contoh, ketika tamu ingin memesan layanan kebersihan kamar maka bagian pertama yang akan dihubungi adalah bagian depan terutama resepsionis. Setelah tamu menyampaikan keinginannya, maka tugas resepsionis yaitu menjalankan tugasnya dan berkoordinasi kepada pihak terkait. Karena tamu menginginkan pelayanan kebersihan kamar, maka resepsionis harus berkoordinasi dengan bagian *Room Attendent* untuk membersihkan kamar sesuai dengan permintaan tamu. Namun terkadang tidak menutup kemungkinan permintaan tamu tersebut tidak terlaksana, hal tersebut bisa disebabkan karena resepsionis lupa untuk berkomunikasi baik itu dengan resepsionis pengganti ataupun dengan bagian yang bersangkutan. Hal tersebut dapat menimbulkan kesan pelayanan yang buruk dari hotel dan dapat membuat citra buruk untuk Hotel itu sendiri.

Hotel Gran Nikita Prabumulih adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa, hotel berbintang satu yang memiliki sistem pelayanan yang baik, salah satu prinsip yang dipegang teguh oleh seluruh karyawan hotel Gran Nikita Prabumulih adalah memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada tamu terutama pada bagian resepsionis. Pelayanan yang diberikan tersebut mulai dari menyapa dengan ucapan selamat datang , memberikan senyum yang baik, dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Selain tugas utama yang dimiliki, seorang resepsionis juga harus berkoordinasi dengan bagian lain yang ada di hotel.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis akan mengambil judul mengenai **“PENANGANAN DAN PENGKOORDINASIAN TUGAS-TUGAS RESEPSIONIS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN TAMU PADA HOTEL GRAN NIKITA PRABUMULIH”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dilihat dari banyaknya tugas dan peran seorang resepsionis dalam memberikan pelayanan serta harus berkoordinasi dengan departement lain, maka masalah yang akan dibahas oleh penulis adalah “Bagaimana Penanganan dan pengkoordinasian tugas-tugas resepsionis dalam memberikan pelayanan tamu Pada Hotel Gran Nikita Prabumulih”.

## **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, penulis membatasi ruang lingkup pembahasan masalah penelitian agar dapat tergambar secara jelas mengenai pembahasan yang diambil yaitu **“Penanganan dan Pengkoordinasian Tugas-Tugas Resepsionis dalam Memberikan Pelayanan Tamu Pada Hotel Gran Nikita Prabumulih”**.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

1. Bagi Penulis, tulisan ini bertujuan untuk mengetahui lebih jauh apa saja tugas dari seorang resepsionis, dan juga untuk mengetahui bagaimana seorang resepsionis berkoordinasi dengan bagian lain dalam menjalankan tugas-tugasnya.
2. Bagi Perusahaan atau Hotel, dengan adanya penulisan ini penulis berharap dapat memberikan referensi kepada resepsionis hotel dalam menjalankan tugas-tugasnya. Selain itu penulis berharap perusahaan dapat mengevaluasi kesalahan-kesalahan yang selama ini menjadi kekeliruan dan memperbaikinya.

3. Bagi Masyarakat, tulisan ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan dan juga referensi bacaan mengenai tugas resepsionis dan bagaimana resepsionis berkoordinasi dengan bagian lain.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis, dengan adanya penulisan ini penulis mendapatkan pengetahuan lebih lanjut mengenai tugas-tugas seorang resepsionis, dan bagaimana seorang resepsionis berkoordinasi kepada bagian lain dalam menjalankan tugasnya.
2. Bagi perusahaan atau hotel, dengan adanya penelitian ini penulis berharap resepsionis hotel dapat menjalankan tugas-tugas yang menjadi kewajibannya dengan baik dan sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SOP) yang sudah ditetapkan.
3. Bagi Masyarakat, tulisan ini bermanfaat sebagai pedoman atau tolak ukur mengenai standarisasi pemberian pelayanan seorang resepsionis di sebuah hotel.

### **1.5 Metodologi Penelitian**

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

Untuk mempermudah penulis, dan tidak terjadi penyimpangan dalam membahas masalah yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian mengenai, Penanganan dan Pengkoordinasian tugas-tugas Resepsionist dalam memberikan pelayanan tamu pada Hotel Gran Nikita Prabumulih.

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

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

Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu ataupun kelompok yang merupakan hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti (Umar, 2008:42). Dalam hal ini penulis memperoleh data tentang penanganan dan pengkoordinasian tugas-tugas

resepsionis dalam memberikan pelayanan tamu pada Hotel Gran Nikita Prabumulih

## **2. Data Sekunder**

Data Sekunder merupakan data yang didapat oleh penulis berdasarkan data yang sudah ada. Adapun data-data yang berhasil didapatkan oleh penulis adalah sebagai berikut:

### **a. Sumber-sumber data**

- 1) Sejarah Perusahaan
- 2) Visi dan misi Perusahaan
- 3) Struktur Organisasi Perusahaan
- 4) Tugas dan tanggung jawab

### **1.5.3 Teknik Pengumpulan Data**

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

Dalam hal ini penulis melakukan pengumpulan data dengan cara tatap muka dan melakukan tanya jawab langsung kepada narasumber. Penulis menanyakan semua hal yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

#### **b. Studi Pustaka**

Untuk menunjang laporan ini, penulis mengumpulkan bahan yang dibutuhkan dengan cara membaca buku-buku yang berhubungan dengan tugas resepsionis dalam memberikan pelayanan tamu, dan referensi-referensi lainnya serta browsing melalui internet.

### **1.5.4 Analisa Data**

Menurut Sugiono (2009: 243) terdapat dua metode yang biasa digunakan penulis untuk menganalisa data yaitu Metode Kuantitatif dan Metode Kualitatif. Dimana yang dimaksud dengan metode Kualitatif merupakan sebuah metode yang menekankan pada aspek pemahaman lebih mendalam terhadap suatu masalah dari pada melihat sebuah permasalahannya. Atau dengan kata lain metode kualitatif

cenderung menggunakan analisa dan lebih menampakkan proses. Sedangkan metode kuantitatif lebih menekankan pada penggunaan angka-angka yang membuatnya menjadi lebih mendetail dan lebih jelas. Dalam penulisan ini, penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menganalisa data. Metode ini digunakan penulis untuk menganalisa permasalahan yang terdapat pada Hotel Gran Nikita Prabumulih. Dimana data-data tersebut diperoleh dengan menggunakan teori-teori penanganan dan pengkoordinasian tugas resepsionis dalam memberikan pelayanan tamu. Adapun yang akan dibahas adalah:

1. Penanganan tugas resepsionis dalam memberikan pelayanan tamu
2. Pengkoordinasian tugas resepsionis dengan departemen lain.