

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Sekarang ini persaingan dalam dunia bisnis semakin hari semakin maju dan berkembang. Hal tersebut membuat para pengusaha berlomba-lomba dalam membangun bisnis baik di bidang jasa dan barang. Setiap bisnis yang dijalankan tentunya tidak selalu berjalan lancar, ada saat di mana usaha atau bisnis yang dijalankan berada di situasi yang kurang baik. Ketika berada pada situasi yang sulit itulah terkadang pengusaha tidak dapat mengatasinya dan mengakibatkan usaha yang dijalankan tidak berkembang atau bahkan tidak dapat bertahan. Seorang pengusaha harus memikirkan strategi-strategi yang tepat untuk mempertahankan usaha atau bisnisnya tersebut. Selain memilih strategi yang tepat, sebuah usaha harus memiliki karyawan yang berkompeten, tidak hanya dari segi pengetahuan tetapi juga dari segi keterampilan.

Salah satu bisnis yang mempunyai peluang usaha yang memiliki keuntungan cukup besar adalah usaha di bidang jasa perhotelan. Di mana sebuah usaha hotel merupakan *alternative* yang banyak dicari oleh para wisatawan saat sedang berwisata ke suatu tempat atau daerah yang dikunjungi. Banyaknya minat dari para wisatawan untuk mengunjungi sebuah tempat wisata pastinya mereka mencari tempat yang dapat digunakan sebagai *alternative* untuk menginap. Biasanya para wisatawan akan mencari tempat untuk menginap seperti *villa*, hotel, motel atau tempat yang dapat digunakan sebagai tempat untuk menginap. Karena hotel yang ada di kota Pendopo sudah cukup banyak, hal tersebut membuat banyaknya persaingan yang dilakukan oleh para pelaku usaha. Untuk dapat memenangkan persaingan antar pelaku usaha, para pelaku usaha harus dapat dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengunjungnya. Agar dapat memberikan

pelayanan yang terbaik kepada para tamu, para pelaku usaha harus mempunyai karyawan yang kompeten dan mempunyai sikap yang baik serta ramah kepada para pengunjung terutama pada bagian *front office*.

Bagian *front office* seperti resepsionis adalah bagian yang paling pertama di perhatikan oleh para tamu saat memasuki hotel, karena pada bagian ini mereka melihat bagaimana pelayanan yang diberikan oleh hotel tersebut. Pada sebuah Hotel memiliki beberapa bagian atau *department* seperti *Housekeeping, engineering, sales & marketing, Security, Food And Beverage, Accounting, Human Resource*, dan lain sebagainya. Beberapa bagian atau *department* tersebut memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing, namun saling berkaitan satu sama lain. Dengan adanya beberapa bagian pada sebuah hotel, hal tersebut dapat memudahkan resepsionis dalam berkoordinasi dengan bagian tersebut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para pelanggannya.

Front office manager merupakan salah satu *department* atau bagian yang paling banyak berinteraksi dengan para pengunjung. Pada bagian ini terdapat resepsionis yang dijadikan sebagai *cover* atau cerminan dari keseluruhan pelayanan yang ada pada hotel tersebut. Untuk itu seorang resepsionis harus mempunyai kemampuan berkomunikasi supaya dapat memberikan pelayanan dan informasi yang dibutuhkan oleh para pengunjung yang datang, serta seorang resepsionis juga harus mampu berpenampilan yang rapi agar dapat memberikan kesan yang baik di mata para pengunjungnya. Bukan hanya berinteraksi langsung dengan para pengunjung resepsionis juga harus berkoordinasi dengan bagian atau *department* yang ada pada hotel tersebut, hal tersebut bertujuan supaya dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pengunjungnya.

Sebagai contoh, ketika pengunjung ingin memesan layanan kebersihan kamar maka bagian pertama yang akan dihubungi adalah bagian depan terutama bagian resepsionis untuk memberi tahu agar membersihkan

kamarnya. Setelah tamu menyampaikan keinginannya tersebut, resepsionis menjalankan tugasnya dan berkoordinasi dengan bagian kebersihan. Namun terkadang tidak menuntut kemungkinan permintaan tamu tersebut tidak terlaksana dengan baik, hal tersebut disebabkan karena resepsionis lupa untuk berkomunikasi dengan resepsionis pengganti ataupun dengan bagian yang bersangkutan. Hal tersebut dapat menimbulkan kesan pelayanan yang kurang baik dari hotel dan dapat membuat citra yang buruk untuk hotel tersebut.

Pada umumnya seluruh hotel baik yang berbintang tiga sampai hotel berbintang lima pastinya mempunyai prinsip agar melayani tamunya dengan sopan, ramah, murah senyum, dan penuh perhatian. Keempat unsur prinsip dasar dalam melayani tamu ini tidak dapat dipisahkan dan sudah terbukti merupakan kunci sukses pelayanan yang memuaskan dari hotel kepada pengunjungnya. Salah satu bagian yang memerlukan kualitas sumber daya manusia yang handal, cermat, dan mempunyai kemampuan dalam menangani dan memberikan pelayanan kepada pengunjungnya adalah bagian penerimaan tamu (*Receptionist*) yang merupakan bagian depan kantor. Hotel Grand Charlee merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa perhotelan. Salah satu prinsip yang di pegang oleh seluruh karyawan hotel Grand Charlee PALI adalah memberikan pelayanan terbaik kepada para pengunjungnya terutama pada bagian resepsionis.

Hotel Grand Charlee sudah memberikan fasilitas yang memadai dan juga tempat yang nyaman untuk para pengunjungnya. Tetapi selain fasilitas dan tempat yang nyaman Hotel Grand Charlee juga harus memberikan pelayanan yang baik kepada pengunjungnya terutama pada bagian Penerimaan tamu (*Receptionist*). Berdasarkan uraian diatas maka diperlukan sebuah kajian dan analisis tentang pelayanan yang diberikan oleh bagian penerimaan tamu (*Receptionist*). Pemilihan Hotel Grand Charlee sebagai objek dan pembahasan mengenai Resepsionis dikarenakan ingin mengetahui lebih lanjut mengenai tugas dan hubungan Resepsionis dengan department

lain yang ada di hotel tersebut. Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pelaksanaan Tugas Resepsionis dalam Memberikan Pelayanan Pada Hotel Grand Charlee PALI”**

1.2 Ruang Lingkup Masalah

Penulis memberikan batasan masalah agar penulisan laporan ini tidak menyimpang dari ruang lingkup permasalahan, maka dari itu penulis akan membahas mengenai Pelaksanaan Tugas Resepsionis dalam Memberikan Pelayanan Pada Hotel Grand Charlee.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis jelaskan sebelumnya mengenai tugas dari seorang resepsionis, maka dari itu masalah yang akan penulis bahas disini tentang **“Bagaimana Pelaksanaan Tugas Resepsionis dalam Memberikan Pelayanan pada Hotel Grand Charlee PALI?”**

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penulisan laporan akhir ini adalah Untuk mengetahui Pelaksanaan Tugas Resepsionis dalam Memberikan pelayanan pada Hotel Grand Charlee PALI.

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis, dengan adanya penelitian ini penulis mengetahui apa saja tugas dari seorang resepsionis dan hubungan resepsionis dengan *department* lain.
2. Bagi perusahaan/hotel, dengan adanya penelitian ini perusahaan dapat memperbaiki lagi pelayanan yang di berikan kepada tamu terutama

bagian resepsionis agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.

3. Bagi masyarakat, tulisan ini dapat bermanfaat sebagai pedoman atau tolak ukur mengenai standar pelayanan yang harus diberikan oleh seorang resepsionis.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Untuk mempermudah penulis dalam melakukan penelitian, maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian di Hotel Grand Charlee, Jalan Jenderal Sudirman, Kec. Talang Ubi, Kab. PALI, Talang Ubi Tim., Talang Ubi, Sumatera Selatan 31211

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penyusunan laporan akhir ini yaitu:

1.5.2.1 Jenis Data

Metode Kualitatif

Menurut Yusi & Idris (2016: 108), menyatakan bahwa data kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur dalam skala *numeric*. Namun karena dalam statistic semua data harus dalam bentuk angka, maka data kualitatif umumnya dikuantitatifkan. Dalam penelitian ini penulis menganalisis data dengan menggunakan metode kualitatif.

1.5.2.1 Sumber Data

1. Data Primer

Dalam penelitian ini peneliti mendapatkan data dengan cara melakukan wawancara kepada Pemilik Hotel Grand Charlee untuk mendapatkan data yang akan diolah dalam penelitian ini. Atas dasar ketersediaan data yang dicari di

lapangan, pelaksanaan pengumpulan data primer dapat dilakukan dengan melakukan survey, dan observasi.

2. Data Sekunder

Dalam penelitian ini penulis mendapatkan data dari studi kepustakaan yaitu membaca buku, literatur-literatur yang diperoleh dari laporan akhir, selain itu peneliti juga mendapatkan data dari internet. Pada umumnya, data sekunder digunakan oleh peneliti untuk memberikan gambaran tambahan, gambaran pelengkap ataupun diproses lebih lanjut.

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan laporan akhir ini sebagai berikut:

1. Riset Lapangan

a. Wawancara

Salah satu metode pengumpulan data yang dapat memperkuat penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara. Dalam teknik wawancara penulis akan melakukan wawancara dengan Pemilik Hotel Grand Charlee secara langsung.

b. Observasi

Selain dengan menggunakan metode wawancara penulis juga menggunakan metode observasi untuk mendapatkan data dalam penelitian ini. Metode observasi merupakan kegiatan yang dilakukan oleh penulis dengan cara melihat dan mengamati kegiatan atau objek secara langsung.

2. Riset Kepustakaan

Dalam riset kepustakaan ini penulis akan mengambil data informasi yang ada kaitannya dengan masalah yang sedang dibahas sebagai landasan teori dalam menganalisis masalah yang ada dengan menggunakan buku-buku, artikel dari internet, dan literatur yang ada hubungannya dengan penelitian ini.