

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan kegiatan pariwisata sebagai sektor ekonomi yang semakin maju telah melahirkan berbagai perusahaan-perusahaan yang mampu memenuhi setiap kebutuhan masyarakat dalam menunjang kesejahteraan hidup. Meningkatnya kebutuhan masyarakat membuka kesempatan bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas bisnisnya. Salah satu industri yang menunjang kegiatan pariwisata adalah industri perhotelan. Hotel termasuk usaha bisnis yang mengedepankan pada penjualan jasa, hotel dapat diartikan sebagai sebuah bangunan, perusahaan atau usaha yang menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta fasilitas lainnya. Sebagai industri yang bergerak dibidang pelayanan jasa berusaha untuk memenuhi segala kebutuhan dan menciptakan kepuasan tamu adalah dengan menerapkan pelayanan yang baik dan efisien terhadap konsumen sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan hotel.

Menurut Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM 37/PW-340/MPT-86 menyatakan bahwa hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum yang dikelola secara komersial. Pelayanan jasa dalam dunia perhotelan merupakan kegiatan yang sangat mengedepankan prosedur tentang

sikap *hospitality* yang menjadikan tamu yang datang untuk menginap menjadi nyaman dan senang, serta akan kembali bila tamu mendapatkan kesan baik dan puas atas pelayanan yang diberikan oleh hotel tersebut. terdapat beberapa bagian department yang memiliki hubungan kerjasama antara yang satu dengan yang lainnya. Mengingat bahwa usaha jasa perhotelan tidak akan sanggup bertahan tanpa adanya kerjasama didalam sebuah organisasinya. *Front Office Department* merupakan salah satu bagian yang paling berpengaruh di dalam hotel karena pertama kali berhadapan dan berinteraksi langsung dengan tamu, *front office* juga merupakan pusat koordinasi pelayanan yang sering dikatakan “*the first and the last impression to the guest*”.

Front Office/kantor depan merupakan sebuah *department* di hotel yang letaknya dibagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau *lobby*. *front office* termasuk departemen yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu sekaligus menjadi kesan pertama dan terakhir bagi tamu untuk itu setiap tamu yang datang harus diterima dengan ramah tamah serta memberika informasi yang baik dan benar. Dalam tugas penjualan *front office* dibantu oleh beberapa bagian dalam ruang lingkup kerja *front joffice department*, diantaranya adalah *reception, reservation, telephone operator, concierge, dan guest relation officer(GRO)*.

Salah satu bagian dari *front office Department* yang sangat berperan dalam memberikan pelayanan serta menciptakan kepuasan tamu adalah *receptionist*. Kedudukan *receptionist* merupakan bagian penting dihotel karena

tamu akan banyak berinteraksi dengan *receptionist*. Keberhasilan operasional kantor depan dipengaruhi beberapa faktor, salah satunya yang terpenting ialah dalam menangani tamu pada saat *check-in* diperlukan pelayanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk mewujudkan pekerjaan yang profesionalisme demi terwujudnya kepuasan tamu. Hal ini penting dikarenakan Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan (Atmoko Djipto, 2011).

Dengan memberikan pelayanan yang baik akan membawa keuntungan yang besar bagi hotel dan Profesionalisme *receptionist* dalam menangani tamu *check-in* sangat penting demi membentuk citra yang baik bagi hotel itu sendiri. Dengan adanya pembicaraan dari mulut ke mulut maka secara tidak langsung sudah terjadi promosi terhadap hotel. Dalam hal ini *receptionist* harus disiplin tinggi serta penuh rasa tanggung jawab dan berpegang teguh pada Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan menerapkan SOP tersebut, akan mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin terjadi. Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan di atas, judul yang penulis berikan pada laporan Tugas Akhir ini adalah **“Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur *Receptionist* dalam Menangani Tamu *Check-In* di *Azza Hotel Palembang*”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang penuliskemukakan diatas maka, rumusan masalah yang akan di ungkap adalah :

1. Bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) *receptionist* pada saat menangani tamu *check-in* di *Azza Hotel* Palembang?
2. Apakah bagian *receptionist* telah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) saat menangani tamu *check-in* di *Azza Hotel* Palembang?

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian adalah pada evaluasi penerapan standar operasional prosedur *receptionist* dalam menangani tamu *check-in* di *Azza Hotel* Palembang tahun 2019.

1.4 Metodologi Penelitian

1.4.1 Objek Penelitian dan Waktu Penelitian

Objek penelitian ini dilaksanakan di *Azza Hotel* Palembang yang berlokasi di Jalan Kapten Anwar Sastro No.1296 Palembang, Sumatera Selatan. Dan waktu penelitian pada tanggal 03 September 2018 sampai dengan tanggal 03 November 2018.

1.4.2 Teknik Analisis Data

Teknik Analisis Data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah kualitatif. Dalam penelitian kualitatif sumber data dipilih dan disesuaikan dengan tujuan penelitian, membandingkan teori yang diperoleh dengan kenyataan yang terjadi di lapangan, penelitian ini

menggunakan metode wawancara dan observasi langsung. Menurut (Maleong, 2007 :6) deskriptif kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

1.4.3 Metode pengumpulan data

Berikut adalah beberapa metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Observasi

Menurut (Najir, 2003:175) yaitu : “cara pengambilan data dengan mata tanpa pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut”. Pengamatan secara langsung oleh penulis di lokasi untuk mengetahui permasalahan yang ada di lapangan terkait dengan melihat kualitas pelayanan di *Azza Hotel* Palembang.

2. Wawancara

Menurut (Hadi, 2001:193) yaitu : “*Interview* atau wawancara dipandang sebagai metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan pada tujuan penyelidikan”. Penulis melakukan tanya jawab secara langsung dengan pihak hotel terkait tentang penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP).

1.5 Tujuan dan Manfaat

1.5.1 Tujuan

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan *receptionist* dalam menangani tamu *check-in Azza Hotel Palembang?*
2. Untuk mengetahui Apakah seorang *receptionist* telah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) saat menangani tamu *check-in di Azza Hotel Palembang?*

1.5.2 Manfaat

1. Manfaat Teoritis

Adapun manfaat penulisan penelitian ini ditinjau dari aspek teoritis adalah diharapkan akan memberikan manfaat pengetahuan mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pelayanan *receptionist* dalam menangani tamu *check-in*.

2. Manfaat Praktis

1. Bagi perusahaan dapat dijadikan sebagai bahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu khususnya dalam *front office department*.
2. Bagi penulis dapat menambah wawasan dan pengalaman secara langsung tentang penerapan standar operasional prosedur (SOP).
3. Bagi pembaca yaitu dapat dijadikan sebagai sumber referensi dan informasi bagi orang yang membaca karya tulis ini supaya lebih mengetahui tentang standar operasional prosedur(SOP).

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan Tugas Akhir ini secara garis besar dapat dijabarkan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan dan membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, metodologi penelitian, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini berisikan dan membahas tentang sejarah singkat perusahaan, visi misi, struktur organisasi perusahaan, *job description*, dan lokasi perusahaan.

BAB III : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini mengemukakan pembahasan mengenai evaluasi penerapan Standar Operasional Prosedur *receptionist* dalam menangani tamu *check-in* di *Azza Hotel* Palembang.

BAB IV : PENUTUP

Pada bab ini berisikan mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian dan lampiran-lampiran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN