

BAB I

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1990 tentang pariwisata, dijelaskan bahwa pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan pariwisata, termasuk bisnis benda dan tempat wisata juga sebagai usaha bisnis yang terkait dengan bidang ini. Hotel adalah salah satu di antara perusahaan yang terkait dengan pariwisata, bahkan memiliki peran yang sangat penting dalam pariwisata. sesuai dengan Keputusan Menteri Pariwisata dan Postpostal No. KM. 340/NK. 103/ MPPT 87, hotel dapat berupa semacam akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh luas bangunan untuk menyediakan layanan/ penginapan, makan, minum, dan layanan lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersial (dikelola dengan memperhitungkan untung atau ruginya).

Banyuwangi merupakan daerah yang memiliki daya tarik wisata tersendiri. Kota yang mendapat julukan *sun rise of java* ini menawarkan banyak sekali daya tarik wisata mulai dari wisata alam maupun wisata buatan. Kawah ijen, Pulau Merah, Djawatan, Pantai Sukomade dan Taman Nasional Alas Purwo merupakan tujuan utama para wisatawan ketika berkunjung ke kota Banyuwangi. Kokoon Hotel Banyuwangi Merupakan hotel baru yang berdiri pada awal tahun 2020 di kota Banyuwangi. Kokoon Hotel Banyuwangi direncanakan akan melakukan *Grand Opening* Bulan Maret tahun 2020. Akan tetapi rencana tersebut gagal dilaksanakan adanya instruksi PSBB oleh Presiden RI untuk mengurangi penyebaran wabah COVID -19. Masa-masa pandemic juga membuat *room occupancy* Kokoon Hotel mengalami penurunan drastis sehingga manajemen membuat kebijakan untuk mengurangi jumlah waktu karyawannya. Dengan keadaan yang pelik ini dibutuhkan suatu strategi khusus, terutama bagi setiap *department* agar operasional berjalan dengan lancar.

Guest Service departement memiliki peran sangat penting dalam peningkatan *room occupancy*. Di Kokoon Hotel department *Guest Service* sepenuhnya bertanggung jawab atas semua informasi tentang hotel, penerimaan, pengiriman kebutuhan tamu, penjualan kamar tamu, penanganan administrasi dan transaksi hingga persiapan laporan data tamu. *Guest service* tidak hanya bertanggung jawab untuk menerima tamu, tetapi bahkan harus siap untuk melakukan pekerjaan dari bagian lain, seperti melakukan transaksi keuangan, menerima dan melakukan panggilan telepon, menerima pesanan kamar baik secara langsung maupun melalui telepon, membantu bagasi tamu untuk membuat laporan data tamu, laporan pendapatan harian yang harus disiapkan setiap pagi.

Guest Service sendiri memiliki peran yang sangat penting karena merupakan organ terpenting dalam keberlangsungan Hotel Kokoon Banyuwangi, sedemikian rumitnya pekerjaan yang ada di *Guest Service*, maka seorang *Guest Service* khususnya di Bagian *Reception* dituntut memiliki pribadi yang cerdas, berwawasan luas, pandai berkomunikasi, serta memiliki pribadi yang bersih dan mempesona, karena akan berhubungan langsung dengan tamu tamu hotel.

Jika kualitas pelayanan yang diberikan menurun maka akan sangat berpengaruh juga terhadap menurunnya tingkat kepuasan tamu yang pada akhirnya para tamu akan berpindah di hotel lain, ketidakpuasan tamu diduga karena pelayanan yang diberikan dari pihak hotel kurang sigap menangani permasalahan yang dihadapi di *guest service*, sehingga menghambat kelancaran operasional kerja. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis membuat karya ilmiah dengan berjudul **"Peran *Guest Service* Dalam meningkatkan pelayanan Di Hotel Kokoon Banyuwangi"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana peran *Guest Service* dalam memberikan pelayanan terhadap kepuasan tamu di Kokoon Hotel Banyuwangi?
2. Bagaimana permasalahan yang dihadapi *Guest Service* dalam melayani tamu di Kokoon Hotel Banyuwangi?
3. Bagaimana solusi terhadap permasalahan yang dihadapi *Guest Service* dalam melayani tamu di Kokoon Hotel Banyuwangi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan masalah yang ada, adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan peran *Guest Service* dalam melayani tamu di Kokoon Hotel Banyuwangi
2. Mendeskripsikan permasalahan yang dihadapi *Guest Service* dalam melayani tamu di Kokoon Hotel Banyuwangi
3. Mendeskripsikan solusi permasalahan yang dihadapi *Guest Service* dalam melayani tamu di Kokoon Hotel Banyuwangi

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian ini dapat memberikan manfaat berupa wawasan mengenai peran *Guest Service*, adapun manfaat nya sebagai berikut

1.4.1 Manfaat teorititis

Diharapkan penelitian ini dapat memperdalam khasanah keilmuan dan pemahaman mengenai peran *Guest Service* khususnya di Kokoon Hotel Banyuwangi

1.4.2 Manfaat praktis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi dan evaluasi bagi perusahaan sebagai pedoman betapa pentingnya peran *Guest Service* dalam

pengembangan bisnis Perhotelan, serta melihat tantangan-tantangan baru untuk bersaing di dunia perhotelan.

