

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Resepsionis adalah individu yang bertugas menyambut wisatawan di perusahaan, hotel, atau kantor. Dalam bahasa Inggris, resepsionis disebut "receptionist" atau juga dikenal sebagai "front office". Ketika tamu berkunjung ke suatu tempat dan memerlukan informasi serta petunjuk, mereka dapat mengajukan semua pertanyaan tersebut kepada resepsionis. Pada dasarnya, resepsionis adalah penghubung atau jembatan awal antara manajemen perusahaan dan tamu. Meskipun tugas resepsionis terkadang terlihat sederhana, pekerjaan ini sangat penting. Sebab, resepsionis merupakan bagian terdepan dan orang pertama yang ditemui oleh tamu.

Front Office adalah departemen penting dalam perhotelan yang memainkan peran besar dalam operasional sebuah hotel. Contoh layanan yang diberikan oleh departemen ini meliputi penanganan proses check-in dan check-out tamu yang menginap. Proses check-in dan check-out bukan hanya fasilitas hotel, tetapi juga bentuk layanan bagi tamu. Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan dan menerapkan standar serta kualitas layanan yang tepat saat menangani proses check-in dan check-out. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tugas dan tanggung jawab seorang resepsionis, serta cara menangani proses check-in dan check-out sesuai prosedur dengan sigap di Hotel Adiwana Unagi Suites. Metode penelitian dilakukan dengan observasi langsung dan wawancara dengan pihak terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa resepsionis di Hotel Adiwana Unagi Suites mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam menangani proses

check-in dan check-out, yang menghasilkan keseragaman dalam pelayanan dan kepuasan tamu.

Adiwana Unagi Suites adalah hotel berbintang empat yang terletak di Jl. Suweta No. 88 Bentuyung, Ubud, dengan lokasi strategis hanya 5 menit dari pusat Ubud. Untuk memberikan pelayanan terbaik kepada wisatawan, hotel ini memiliki berbagai departemen yang saling mendukung dalam operasionalnya. Departemen-departemen tersebut mencakup Housekeeping, F&B Service, F&B Product, Engineering, Accounting, Sales & Marketing, Human Resource, Purchasing, dan Front Office. Salah satu departemen yang sangat penting adalah Front Office Department karena berfungsi sebagai pusat berbagai aktivitas dan informasi tamu di hotel. Departemen Front Office, terutama resepsionis, memainkan peran vital karena mereka memberikan kesan pertama saat tamu check-in dan kesan terakhir saat tamu check-out, menangani keluhan, memberikan informasi kepada wisatawan, menyusun laporan penjualan kamar, dan memproses pembayaran kamar. Resepsionis tidak hanya perlu memiliki penampilan menarik tetapi juga harus memiliki sikap yang baik, pengetahuan, dan kualitas pelayanan yang tinggi untuk memuaskan tamu. Pelayanan yang diberikan harus melebihi harapan tamu, baik berupa barang maupun jasa, sehingga tamu merasa puas dengan pengalaman mereka.

1.2 Rumusan Masalah

1. 1. Bagaimana kriteria pelayanan yang diterapkan oleh resepsionis dalam melayani tamu di Adiwana Unagi Suites?

2. Apa saja tantangan yang dihadapi dan solusi yang diterapkan dalam memberikan pelayanan kepada tamu?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengidentifikasi cara resepsionis menangani pelayanan kepada tamu di Adiwana Unagi Suites.
2. Untuk mengidentifikasi tantangan dan kendala yang dihadapi serta solusi yang diterapkan dalam memberikan pelayanan kepada tamu di Adiwana Unagi Suites.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat khususnya untuk pariwisata dalam hal strategi untuk meningkatkan pelayanan kepada wisatawan, sehingga bisa memberikan strategi yang tepat.

1.4.2 Manfaat Praktisi

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat mengungkap faktor-faktor kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan tamu di Adiwana Unagi Suites, sehingga pembuat kebijakan dapat menerapkan strategi yang tepat untuk meningkatkan kepuasan wisatawan di hotel tersebut.