

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu bagian dari akomodasi yang menjadi sarana pendukung dalam kegiatan pariwisata. Menurut Hurdawaty dan Parantikan (2018:7) Hotel merupakan tempat menginap yang terdiri atas beberapa atau banyak kamar yang disewakan kepada masyarakat umum untuk waktu - waktu tertentu serta menyediakan makanan dan minuman untuk para tamunya. Dalam industri perhotelan sangat penting untuk memahami dengan benar peranan dan juga kemampuan yang harus ditekuni dalam suatu bidang.

Dalam hal ini, pendidikan memiliki peran penting dalam membentuk keterampilan dan juga kecakapan seseorang sebelum memasuki dunia kerja. Ilmu yang diperoleh dari perguruan tinggi merupakan teori dan juga praktik dalam skala yang kecil dan juga terbatas. Hal inilah yang membuat pentingnya pelaksanaan program magang dilakukan secara langsung pada lembaga yang relevan dengan program studi yang diambil, sehingga setelah menyelesaikan pendidikan dari perguruan tinggi, maka apa yang dipelajari selama perkuliahan dapat diterapkan dengan benar saat memasuki dunia kerja.

Selain itu pentingnya program magang ini juga yaitu agar mahasiswa/i dapat menambah pengetahuan serta wawasan tentang bagaimana sistem pelayanan yang sebenarnya terjadi dalam dunia kerja. Hasil dari dilaksanakannya program magang ini akan menghasilkan tenaga kerja yang berkualitas dan memahami

dengan benar bidang yang ditekuni, sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas serta berkesan kepada para tamu yang menginap di hotel.

Hotel memiliki beberapa departemen, salah satunya yaitu kantor depan hotel. Menurut Alberta, Idriz, Bislim, & Aziz (2021) *Front Office* di sebuah hotel adalah departemen yang bertanggung jawab penjualan kamar hotel melalui metode sistematis reservasi, diikuti dengan proses registrasi dan penetapan kamar ke pelanggan. Departemen kantor depan hotel dapat dikatakan sebagai wajah dari sebuah hotel yang akan menciptakan *first and last impression* kepada setiap tamu yang datang. Tugas dan tanggung jawab departemen kantor depan hotel yaitu penjualan kamar hotel, mulai dari reservasi, penyambutan tamu, proses *check-in* tamu, penyerahan kunci kamar, menangani pembayaran serta memberi informasi kepada setiap tamu yang menginap, hingga pada saat melakukan proses *check-out*. Salah satu bagian yang memiliki peran penting dalam departemen kantor depan hotel yaitu resepsionis.

Menurut Bhakta (2011) Fungsi resepsionis yang penting adalah untuk menyambut para tamu ketika mereka *check-in* di hotel. Tamu mengisi kartu registrasi dengan bantuan resepsionis. Registrasi tamu wajib dilakukan untuk semua status tamu, termasuk VIP/VVIP. Fungsi penting lainnya dari *reception* adalah menerima pemesanan pada hari yang sama. Pembatalan/perubahan pada hari yang sama juga ditangani oleh bagian *reception*. Bagian *reception* menjawab semua panggilan telepon mengenai tamu, restoran, dan kedatangan yang diharapkan, dan sebagainya. Sehingga resepsionis hotel harus mengerti dengan baik peranannya dalam menunjang operasional kantor depan hotel.

Selama pelaksanaan magang di hotel Aryaduta Lippo Village, ditemukan beberapa masalah di Kantor depan hotel khususnya pada resepsionis. Masalah yang ditemukan yaitu :

1. Proses *check-in* tamu *walk-in* yang lama dan tidak tepat waktu membuat tamu merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini diakibatkan karena kurangnya kesadaran karyawan dalam memperhatikan pesanan kamar yang diterima, kurangnya penjelasan mengenai jam *check-in* dan juga jam *check-out*, serta lambatnya sistem yang dipakai saat jaringan sedang *down* yang dapat berakibat pada lamanya proses *check-in*. Pada saat ada pemesanan kamar yang diterima karyawan tidak memperhatikan dengan baik permintaan tamu sehingga memperlambat proses *check-in*. Contohnya yaitu kesalahan jenis tempat tidur, *view* kamar yang tidak sesuai, dan juga ketidaksesuaian kamar *smoking / non-smoking*.
2. Kurangnya efektifitas kerja karena adanya penggabungan *section* (resepsionis, telepon operator, *business center*). Kurangnya efektivitas kerja yang dimaksud yaitu karena pada saat memasuki waktu *check-in*, karyawan tidak menjalankan pekerjaannya dengan maksimal. Ketika ada telepon yang masuk dari tamu, maka telepon tersebut tidak diangkat dan mengakibatkan ketidaknyamanan dari tamu yang menginap .

Hal yang telah dijelaskan diatas membuat setiap karyawan harus mengetahui dan mengerti dengan baik peranan resepsionis sehingga dapat menunjang operasional kantor depan hotel Aryaduta Lippo Village. Kontribusi yang diberikan dari permasalahan yang dijelaskan diatas yaitu dengan membantu memeriksa kembali pemesanan kamar yang masuk, untuk memastikan permintaan kamar tamu. Selain

itu dengan membantu mengangkat telepon yang masuk, sehingga resepsionis dapat lebih fokus memberikan pelayanan kepada tamu.

Berdasarkan uraian di atas, judul yang dapat diambil yaitu “**Analisis Peranan Resepsionis pada Operasional Kantor Depan Hotel Aryaduta Lippo Village**”.

B. Tujuan Magang

1. Untuk memenuhi salah satu syarat akademik guna memperoleh gelar Sarjana Terapan pariwisata (S. Tr. Par.)
2. Mengetahui peranan resepsionis pada operasional kantor depan hotel Aryaduta Lippo Village
3. Mengetahui operasional pelayanan yang terjadi di Hotel Aryaduta Lippo Village

C. Manfaat Magang

1. Manfaat Magang bagi Peserta Magang
 - a. Dapat meningkatkan kemampuan mengoperasikan teknologi dan juga kemampuan berkomunikasi.
 - b. Dapat mengetahui lebih dalam apa saja yang dilakukan dalam departemen kantor depan hotel
 - c. Dapat menambah relasi dalam dunia Perhotelan, khususnya pada departemen kantor depan hotel.
2. Manfaat Magang bagi Program Studi
 - a. Membangun kerja sama antara Program Studi Pengelolaan Perhotelan Universitas Pelita Harapan dengan Hotel Aryaduta Lippo Village.

- b. Menghasilkan lulusan yang berkualitas yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan dunia perhotelan.

3. Manfaat Magang bagi Instansi Tempat Magang

- a. Membangun kerja sama antara Hotel Aryaduta Lippo Village dengan Universitas Pelita Harapan
- b. Meningkatkan produktivitas perusahaan

D. Sistematika Penulisan

1. BAB I Pendahuluan

Bab I ini berisi latar belakang membahas mengenai pentingnya pelaksanaan program magang, alasan pemilihan judul dan juga kontribusi yang dapat penulis berikan kepada Instansi tempat penulis menjalankan program magang. Selain itu, bab ini juga berisi tujuan pelaksanaan magang, manfaat magang dan juga sistematika penulisan.

2. BAB II Dasar Pemikiran

Bab II membahas mengenai dasar pemikiran dari pemilihan lokasi yang penulis pilih untuk pelaksanaan program magang dan juga dasar pemikiran mengenai pemilihan bidang magang

3. BAB III

Bab III membahas mengenai Gambaran Umum dari Hotel Aryaduta Lippo Village, aktivitas apa saja yang dijalankan selama magang, metode seperti apa yang digunakan saat pelaksanaan program magang serta bentuk dukungan yang diterima penulis baik itu dari mahasiswa, institusi tempat magang dan juga dari program studi, serta kendala yang dialami saat menjalankan program magang.

4. BAB IV Hasil pembahasan

Bab IV membahas mengenai landasan teori yang berkaitan dengan topik, analisis masalah yang menjadi topik permasalahan, serta rekomendasi perbaikan yang dapat penulis berikan kepada hotel Aryaduta Lippo Village.

5. BAB V Refleksi diri

Bab V membahas mengenai refleksi diri dari penulis mengenai pengembangan keterampilan baik itu *hard skill* maupun *soft skill* yang dapat berguna bagi peserta pelaksanaan magang.

6. BAB VI Kesimpulan

Bab VI membahas mengenai kesimpulan hasil laporan magang apakah sesuai dengan analisis permasalahan yang diambil