

1.1 Latar Belakang

Pariwisata di Indonesia merupakan salah satu sektor ekonomi paling penting. Pada masa Orde Baru, jumlah kunjungan wisatawan mancanegara (Wisman) ke Indonesia bertumbuh secara perlahan. Pemerintah pernah mengadakan program untuk meningkatkan jumlah kedatangan Wisaman ke Indonesia yang disebut dengan Tahun Kunjungan Indonesia. Program ini meningkatkan kunjungan wisatawan mancanegara hingga 400.000 orang. Selain itu pada tahun 1992, pemerintah mencanangkan Dekade Kunjungan Indonesia, yaitu tema tahunan pariwisata sampai dengan tahun 2000. Pada tahun 2008, pemerintah Indonesia mengadakan program Tahun Kunjungan Indonesia 2008 untuk meningkatkan jumlah Wisnus dan Wisman ke Indonesia. Selain itu program ini sekaligus untuk memperingati 100 tahun kebangkitan nasional Indonesia. Dana yang dikeluarkan untuk program ini sebesar 15 juta dolar Amerika Serikat yang sebagian besar digunakan untuk program pengiklanan dalam maupun luar negeri. Hasil dari program ini adalah peningkatan jumlah wisatawan mancanegara yang mencapai 6,2 juta wisatawan dibandingkan tahun sebelumnya sebesar 5,5 juta wisatawan.(Pikiran Rakyat: 13)

Berdasarkan data tahun 2016, jumlah Wisman yang datang ke Indonesia sebesar 11.525.963 juta lebih atau tumbuh sebesar 10,79% dibandingkan tahun sebelumnya. Kekayaan alam dan budaya merupakan komponen penting dalam pariwisata di Indonesia. Alam Indonesia memiliki kombinasi iklim tropis, 17.508 pulau yang 6.000 di antaranya tidak dihuni, serta garis pantai terpanjang ketiga di dunia setelah Kanada dan Uni Eropa. Indonesia juga merupakan negara kepulauan terbesar dan berpenduduk terbanyak di dunia. Pantai-pantai di Bali, tempat menyelam di Bunaken, Gunung Rinjani di Lombok, dan berbagai taman nasional di Sumatera merupakan contoh tujuan wisata alam di Indonesia. Tempat-tempat wisata itu didukung dengan warisan budaya yang kaya juga mencerminkan sejarah dan keberagaman etnis Indonesia yang dinamis dengan 719 bahasa daerah yang dituturkan di seluruh kepulauan tersebut (Republika:7)

Kepulauan Riau merupakan salah satu daerah tujuan wisata yang memiliki keanekaragaman daya tarik wisata yang sangat menarik. Dengan memiliki daya Tarik seperti Pantai, Hutan Mangrove, Terumbu karang, Danau, Sungai dan masih banyak lagi, yang menarik membuat para pengunjung berdatangan ke berbagai daya tarik wisata yang ada di Kepulauan Riau. Saat ini industri pariwisata merupakan industri yang mengalami perkembangan yang sangat pesat terutama di Kepulauan Riau. Pertumbuhan yang sangat cepat ini memang sangat didukung oleh daya Tarik wisata yang berbasis kepulauan yang diapit oleh beberapa negara luar seperti negara Singapura dan Malaysia.

Pulau Bintan merupakan bagian dari kepulauan Riau yang memiliki kekayaan alam yang daya tariknya cukup tinggi di antaranya Hutan Mangrove, Terumbu karang, Pantai, Sungai, Danau dan lainnya. Semua itu dapat dijadikan sebagai potensi dan modal yang cukup besar bagi perkembangan industri pariwisata di Kepulauan Riau, khususnya di Pulau Bintan serta dapat menjadi ujung tombak bagi peningkatan devisa negara dan kemajuan perekonomian daerah. Jika semua potensi tersebut dapat di kendalikan dengan baik dan terarah. Dalam industri pariwisata, hotel bukan satu-satunya bentuk akomodasi bagi wisatawan, akan tetapi masih banyak jenis akomodasi tambahan seperti biro perjalanan wisata, restoran, *operator adventure tour*, oprator pariwisata. Tetapi Hotel memegang peran penting untuk membuat para wisatawan menjadi nyaman berada di tempat wisata tersebut. Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan yang mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai pelayanan yang sudah didapat tanpa ada perjanjian khusus. Sulastiyono (2011:5)

Tanpa akomodasi kegiatan kepariwisataan tidak akan berjalan secara maksimal karena akomodasi dapat membuat wisatawan merasa nyaman saat berwisata. Begitupun sebaliknya pariwisata tanpa akomodasi merupakan hal yang tidak mungkin. Sebab itu akomodasi merupakan salah satu sarana pokok kepariwisataan. Karena adanya akomodasi dapat menunjang kenyamanan wisatawan yang datang sehingga wisatawan dapat lebih banyak mengeluarkan pengeluaran saat berwisata karena sudah terpenuhi kenyamanannya. Hal tersebut mengandung arti bahwa hidup dan kehidupan usaha kepariwisataan

tergantung pada banyak atau sedikitnya wisatawan yang datang. Akomodasi sangatlah penting untuk kegiatan kepariwisataan

Salah satu pulau yang ada di Kepulauan Riau adalah Pulau Bintan, daerah yang sangat menarik bagi Wisman adalah kawasan pariwisata Lagoi Bintan, karena kawasan tersebut adalah ujung dari pulau Bintan sehingga memiliki pemandangan pantai yang sangat indah dan beberapa daya tarik wisata lainnya seperti Hutan Mangrove, Terumbu karang, danau, sungai dan lainnya. Ada beberapa Hotel dan Resort yang menunjang kenyamanan wisatawan saat berada di kawasan pariwisata Lagoi Bintan

Tabel 1.1 Hotel Dan Resort Bintan

No	Nama Hotel	Kualifikasi
1	Banyan Tree Bintan	Resort Bintang 5
2	Angsana Bintan	Hotel Bintang 5
3	Bintan Lagoon Resort Bintan	Resort Bintang 4
4	Nirwana Gardens Hotel and Resort Bintan	Hotel dan Resort Bintang 5
5	Club Med Bintan	Hotel Bintang 5
6	Holiday Villa Pantai Indah Bintan	Villa Bintang 5
7	Lagoi Bay Villas Bintan	Villa Bintang 4
8	The Sanchaya Bintan	Resort Bintang 5
9	The Canopy Bintan	Resort Bintang 5

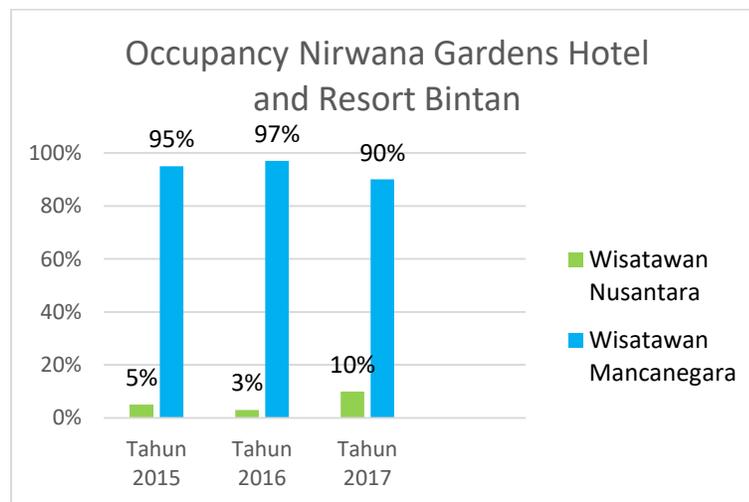
Sumber : Bintan Resort Maps,2017

Dari table 1.1 diatas dapat diketahui bahwa kawasan pariwisata Lagoi Bintan memiliki beraneka macam akomodasi penginapan dari mulai Hotel, Resort hingga Villa

yang dapat menunjang kenyamanan para wisatawan yang berkunjung ke kawasan pariwisata Lagoi Bintan. Salah satunya adalah Nirwana Gardens Hotel and Resort, Hotel dan Resort bintang 5. Nirwana Gardens Bintan mempunyai 6 Properti dibawah dari pengelola Salim Group yaitu, Nirwana Gardens Hotel, Banyu Biru Villas, Nirwana Beach Club, Mayang Sari Beach Resort, Indramaya Pool Villas dan properti terbaru adalah Grand Lagoi Hotel.

Dari beberapa fasilitas yang dimiliki oleh Nirwana Gardens banyak wisatawan yang tertarik untuk datang ke kawasan pariwisata Lagoi Bintan khususnya untuk menginap di Nirwana Gardens Hotel and Resort melalui pelabuhan Ferry karena para wisatawan memasuki kawasan Lagoi dari Singapura. Dari manapun para wisatawan berasal, wisatawan tersebut memasuki kawasan pariwisata Lagoi Bintan dari pelabuhan Tanah Merah yang berada di Singapura menuju pelabuhan Bandar Bentan Telani yang berada di Pulau Bintan Indonesia.

Kunjungan Wisatawan yang paling tinggi adalah Wisman asal Benua Eropa, itu karena tidak banyak Resort ataupun Hotel yang berada di ujung pantai seperti Nirwana Gardens Bintan. Maka dari itu banyak Wisman yang datang ke Nirwana Gardens untuk menikmati pemandangan Pantai yang sangat indah. Berikut adalah data kunjungan wisatawan yang datang ke Nirwana Gardens Hotel and Resort dari tahun 2015-2017



Sumber: Reservation Officer Nirwana Gardens Hotel And Resort

Gambar 1.1 Occupancy Nirwana Gardens Hotel And Resort Bintan

Berdasarkan Gambar 1.1 di atas bisa diambil kesimpulan bahwa hampir 98% tamu yang menginap di Nirwana Gardens hotel and Resort Bintan adalah Wisatawan Mancanegara (Wisman) yang memasuki wilayah Pariwisata Lagoi Bintan melalui Terminal Ferry Bandar Bentan Telani yang berada di pulau Bintan. Karena banyaknya Wisman yang menginap di Nirwana Gardens Hotel and Resort Bintan, pihak hotel memberikan fasilitas berupa penjemputan oleh Guest Relation Officer (GRO) dari Nirwana Gardens, karena saat memasuki Ferry Terminal Bandar Bentan Telani (BBT) Wisman harus mendatangi pihak imigrasi yang sudah di sediakan oleh pihak Ferry Terminal Bandar Bentan Telani untuk mengisi perizinan memasuki kawasan pariwisata Lagoi Bintan Indonesia. Setelah itu Wisman mengambil barang bawaannya sendiri dan saat keluar dari pintu kedatangan Wisman bisa langsung mendatangi *Counter* Nirwana Gardens yang berada di Ferry Terminal Bandar Bentan Telani. *GRO* tidak hanya menjemput tamu *Free Independent Traveller (FIT)* namun juga menjemput tamu *Very Important Person (VIP)* dan tamu *Group* untuk setiap penjemputan tamu berbeda-beda. Untuk menjemput tamu *FIT*, *GRO* menggunakan *Big Bus* yang berkapasitas 58 orang. Untuk tamu *VIP*, *GRO* sudah menyiapkan penjemputan sendiri menggunakan mobil berkapasitas 4 orang sampai 12 orang dan untuk tamu *Group*, *GRO* pasti akan menggunakan *Paging Board* dengan menyediakan bus berkapasitas 36 sampai 58 orang.

Selain memberikan pelayanan penjemputan, seorang *GRO* akan memberikan pelayanan untuk membantu para tamu untuk menerbitkan tiket kepulauan ke Singapura. Sehingga tamu tersebut dapat mengambil tiket yang sudah di terbitkan di *Ticketing Counter* Nirwana di lobby hotel Nirwana Gardens. Namun telah terjadi keluhan yang berulang dari tamu yang tidak dapat mengambil tiket yang sudah di terbitkan di *Ticketing Counter* Nirwana Gardens, dikarenakan tamu tersebut memberikan tiket konfirmasi secara mendadak dan staff *GRO* tidak dapat memberikan tiket yang sudah di terbitkan secara langsung. Karena hal tersebut, tamu harus mengambil tiketnya sendiri di *Ticketing* Pelabuhan Bandar Bentan Telani (BBT) yang mengharuskan tamu untuk mengantri dan tidak memiliki banyak waktu untuk berada di kawasan imigrasi pelabuhan.

Pada kesempatan ini penulis akan menjelaskan SOP (standar operasional prosedur) dan job deskripsi seorang *Guest Relation Officer (GRO)* yang memberikan pelayanan

ticketing ferry untuk seluruh tamu Nirwana Gardens Hotel and Resort. Maka penulis mencoba menyusun karya tulis yang berjudul **Standar Operasional Prosedur *Guest Relation Officer* (GRO) Dalam Menangani *Ticketing Ferry* Bagi Tamu Nirwana Gardens Hotel and Resort Bintang Tahun 2018.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Standar Operasional Prosedur *Guest Relation Officer* (GRO) dalam Menangani *Ticketing Ferry* Di Nirwana Gardens Hotel and Resort Bintang?
2. Bagaimana Peranan *Guest Relation Officer* (GRO) dalam menangani *Ticketing Ferry* Di Nirwana Gardens Hotel and Resort Bintang?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Formal

Untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi program Diploma III Perhotelan di Universitas Telkom

1.3.2. Tujuan Operasional

Disamping tujuan formal di atas, adapula tujuan operasional dari penulis dalam pembuatan proyek akhir ini, antara lain:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa Standar Operasional Prosedur *Guest Relation Officer* (GRO) dalam Menangani *Ticketing Ferry* Di Nirwana Gardens Hotel and Resort Bintang
2. Untuk mengetahui dan menganalisa Peranan *Guest Relation Officer* (GRO) dalam menangani *Ticketing Ferry* di Nirwana Gardens Hotel and Resort Bintang

1.4 Kegunaan Penelitian

Tujuan dari penelitian jika tercapai, hasil penelitian akan memiliki manfaat praktis dan teoritis

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi Jurusan Perhotelan

Bagi Jurusan Perhotelan kegunaan penelitian untuk referensi bagi prodi perhotelan tentang pengetahuan *Standart Operational Procedure* (SOP) dan Peranan seorang *Guest Relation Officer* (GRO) dalam menangani *Ticketing* Ferry yang akan diberikan kepada tamu

2. Bagi Penulis

Penelitian ini untuk menambah wawasan serta pengetahuan bagi penulis terhadap pengetahuan *Standart Operational Procedure* (SOP), dan Peranan seorang *Guest Relation Officer* (GRO) dalam menangani *Ticketing* Ferry yang akan diberikan kepada tamu

3. Bagi Penelitian lebih lanjut

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk peneliti lain yang sejenis atau berkaitan dengan isi dari penelitian

1.4.2 Manfaat Praktis.

1. Sebagai salah satu strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Guest Relation Officer* (GRO) dalam menanagani tiket ferry di Nirwana Gardens Hotel and Resort Bintan