

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bali menjadi salah satu destinasi favorit para wisatawan untuk berlibur di Indonesia. Menurut Dinas Pariwisata Provinsi Bali pada bulan Maret tahun 2020, Bali dengan luas sebesar 5,636,66 km² menyimpan segudang keindahan alam dan budaya yang menarik. Banyak wisatawan yang datang dengan tujuan berlibur untuk menikmati keindahan panorama pulau Bali. Pariwisata Bali telah tumbuh dan berkembang sedemikian rupa me mberikan sumbangan yang besar terhadap pembangunan daerah dan masyarakat Bali baik secara langsung maupun tidak langsung. Pengembangan pariwisata di Bali telah mengalami kemajuan yang sangat pesat baik dari kualitas maupun kuantitas. Hal ini, dapat dilihat dari perkembangan dan bertambahnya sarana dan prasana pariwisata seperti akomodasi, transportasi, fasilitas rekreasi, hiburan, komunikasi dan atraksi wisata. Pengembangan sektor ini menjadi salah satu langkah dalam menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Tabel 1.1
Data Kunjungan Tamu Asing Ke Bali Tahun 2018-2019 Menurut Badan Pusat Statistik Bali

Bulan / Month	201 8	201 9
Januari / January	3 58 065	4 55 570
Pebruari / February	4 52 423	4 37 456
Maret / March	4 92 678	4 49 569
April / A pril	5 16 777	4 77 069
Mei / M ay	5 28 512	4 86 602
Juni / Ju	5	5

<i>ne</i>	44	49
	550	516
Juli / July	6	6
	24	04
	366	323
Agustus / August	5	6
	73	06
	766	412
September / September	5	5
	55	90
	903	398
Oktober / October	5	5
	17	67
	889	967
Nopember / November	4	4
	06	97
	725	925
Desember / December	4	5
	98	52
	819	403
Jumlah / Total :	6070	6275
	473	210
Pertumbuhan / Growth (%)	6,54	3,37

Sumber : Badan Pusat Statistik Bali Tahun 2018-2019

Perkembangan bisnis perhotelan dan pariwisata di Bali mengalami peningkatan beberapa tahun terakhir. Hal ini bisa dilihat berdasarkan meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan asing di Bali. Menurut Badan Data Statistik Provinsi Bali pada tahun 2019, kunjungan wisatawan asing pada sebanyak 6.275.210, dibandingkan periode yang sama pada tahun 2018 yaitu sebanyak 6.070.473. Dengan berkembangnya pariwisata tersebut, banyak hotel yang telah dibangun dengan berbagai tingkatan hotel, mulai dari hotel kelas melati hingga hotel berbintang lima, dimana masing - masing hotel saling bersaing untuk mendapatkan wisatawan.

The Stones Hotel Legian merupakan hotel bintang lima yang merupakan salah satu Autograph Collection dari Marriott International. Pembukaan resmi The Stones Hotel Bali dilaksanakan pada tanggal 12 Desember 2012, dan saat itu sekaligus menjadikan The Stones Hotel sebagai salah satu koleksi Autograph Hotels yang dibuka pertama kalinya di kawasan Asia Pasifik.

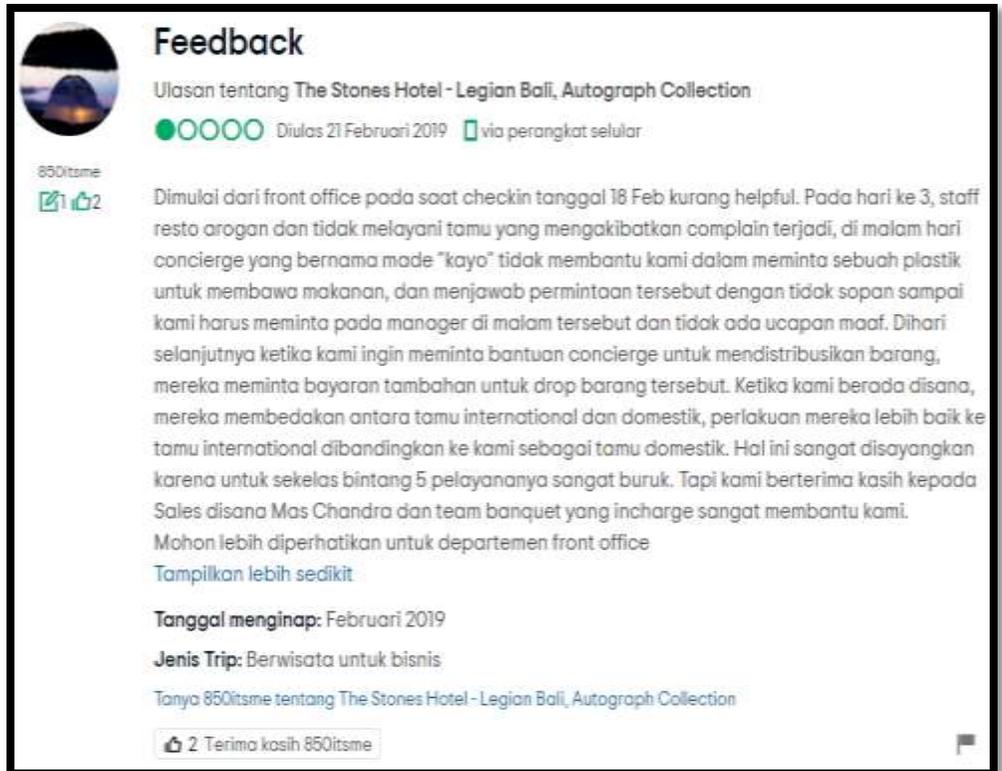
Berlokasi di kawasan Jl. Raya Pantai Kuta, Bali, The Stones Hotel Legian memiliki fasilitas yang cukup lengkap untuk memanjakan tamu yang

menginap. Adapun fasilitas yang disediakan yaitu: 307 kamar, 2 restoran, 8 Versatile Meeting and Function Rooms, 3,000 m2 kolam, Celestine Spa, GAIA Gym, Jasper Kids Club.

Salah satu bagian terpenting di The Stones Hotel Legian adalah Front Office Department yang dapat dikatakan sebagai ujung tombak dari sebuah hotel karena berhubungan langsung dengan tamu. *Front Office* merupakan "*The First and The Last Impression*" yaitu kesan pertama dan terakhir setiap tamu yang baru tiba di hotel (*check-in*) hingga pada saat tamu meninggalkan hotel (*check-out*).

Reception Section adalah bagian dari *Front Office Department*, pelakunya disebut dengan istilah resepsionis. Resepsionis dalam sebuah hotel sangat penting perannya yang bertugas sebagai penerima tamu di hotel, menangani registrasi tamu, memberikan pelayanan penuh dari sebelum tamu menginap, saat kedatangan tamu, selama masa tinggal di hotel, menangani *check-out* beserta pembayarannya serta menerima dan menghubungkan telepon masuk kepada pihak yang dituju. Meningkatnya intensitas persaingan dengan perusahaan sejenis dan sikap tamu yang selalu mengalami perubahan seiring dengan bertambahnya pengetahuan tamu terhadap pelayanan yang diberikan, menyebabkan The Stones Hotel Legian harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh resepsionis dalam usaha menjaga citra hotel yang baik.

Penyediaan jasa pelayanan di *reception* ini sangat penting dalam pencitraan hotel terhadap tamu dan merupakan salah satu bentuk pelayanan agar tamu merasa nyaman dan puas selama masa tinggal. Pelayanan oleh *receptionist* pada The Stones Hotel Legian selalu mengedepankan kepentingan tamu agar mampu meraih kepuasan dari tamu, yang nantinya dapat memberikan manfaat seperti, hubungan antara perusahaan dan tamu menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas tamu, serta membentuk suatu rekomendasi *word of mouth* yang menguntungkan bagi manajemen perusahaan.



Sumber: Situs Trip Advisor

Gambar 1.1 Ulasan Negatif Tamu Di Situs Trip Advisor - The Stones Hotel Legian

Pelayanan oleh *receptionist* di The Stones Hotel Legian tidak terlepas dari kendala-kendala yang muncul pada saat proses melayani tamu, sehingga koordinasi antara *receptionist* dengan semua departemen di hotel harus baik dan benar sesuai dengan SOP (*standard operational procedure*) agar terhindar dari kesalahan. Kendala yang sering terjadi yaitu keluhan tamu mengenai staf resepsionis yang tidak menjalankan tugas dan tanggung jawabnya serta memiliki perilaku yang buruk terhadap tamu sehingga tamu merasa kurang puas dengan pelayanan staf resepsionis dan sangat dapat memberikan citra yang buruk terhadap kinerja serta pelayanan dari resepsionis di The Stones Hotel Legian. Hal ini tidak sejalan dengan peran resepsionis yang mana memiliki tugas dan tanggung jawab utama sebagai pelayan di departemen kantor depan serta tidak sejalan dengan perilaku seorang resepsionis yang seharusnya menjadi refleksi dari citra hotel dan memiliki karakter serta etika yang baik kepada tamu. Adanya beragam keluhan tersebut seharusnya dapat di tindaklanjuti oleh pihak The Stones Hotel Legian khususnya departemen *Front Office*. Oleh sebab itu, *receptionist* dituntut bekerja secara profesional,

efektif dan efisien dalam rangka membangun dan menjaga *brand image* dari hotel itu sendiri.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengetahui secara detail tentang “Peran Resepsionis Dalam Menjaga *Brand Image* Di The Stones Hotel Legian”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan maka dapat dirumuskan masalah

1. Bagaimana peran resepsionis dalam menjaga *brand image* di The Stones Hotel Legian?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi *brand image* di The Stones Hotel Legian?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penulis mengangkat judul “PERAN RECEPTIONIST TERHADAP KEPUASAN TAMU DI THE STONES HOTEL LEGIAN BALI” adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui peran resepsionis dalam membangun *brand image* di The Stones Hotel Legian.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi *brand image* di The Stones Hotel Legian.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini dapat dikemukakan menjadi dua, yaitu:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Bagi Prodi Perhotelan

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengaplikasian teori bahwa peran resepsionis memiliki pengaruh terhadap *brand image* suatu perusahaan

2. Bagi Penulis

Penelitian ini sebagai salah satu syarat kelulusan di D3 Perhotelan Telkom University. Dan untuk menambah wawasan bagi penulis

3. Bagi Peneliti Lebih Lanjut

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

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Mengimplementasikan tugas dan tanggung jawab serta perilaku resepsionis yang baik di departemen Front office pada The Stones Hotel Legian.
2. Mengimplementasikan peran resepsionis dalam menjaga *brand image* dari *brand* Marriott International.