

## BAB I

### PENDAHULUAN

---

#### 1.1 Latar Belakang

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 wisatawan 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 kepulauan yang memiliki kekayaan alam yang daya tariknya cukup tinggi di antaranya Hutan Mangrove, Terumbu karang, Pantai, Sungai, Danau. 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 pendukung seperti biro perjalanan wisata, restoran, *operator adventure tour*, oprator pariwisata.

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 biaya 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

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. Pariwisata Lagoi menjadi kawasan pariwisata terpadu dengan hotel-hotel berbintang yang ada disana. Beberapa Hotel dan Resort yang menunjang kenyamanan wisatawan saat berada di kawasan pariwisata Lagoi Bintan :

**Tabel 1.1 Hotel dan Resort Bintan**

<b>No</b>	<b>Nama Hotel</b>	<b>Kualifikasi</b>
1	<b>Bintan Lagoon Resort Bintan</b>	<b>Resort Bintang 5</b>
2	Angsana Bintan	Hotel Bintang 5
3	Banyan Tree Bintan	Resort Bintang 5
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 Natra Bintan	Resort Bintang 5

**SUMBER : BINTAN RESORT MAPS**

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 PT. Bintan Lagoon *Resort* membuka hotel di kawasan pariwisata International Pulau Bintan pada tahun 1993 dengan nama Straits Hotel and *Resort* dibawah Straits Steamship and The Kepel Group. Kemudian pada tanggal 15 Juli 1994, Straits Hotel and *Resort* berubah nama menjadi Sedora Hotel International. Hotel Sedona diresmikan oleh Presiden Soeharto (Indonesia) dan Goh Chok Tong (Singapura). Bintan Lagoon Resort memiliki daya Tarik yang berbeda dengan Hotel dan Resort yang lain yaitu : Land Activities (18 Hole Golf at 2 championship golf courses, All Terrain Vehicle (ATV), Adventure Training Centre, Badminton, basketball, Table Football / Fozzball, Soccer, Table Tennis, Beach Volley, Batik Painting & T-Shirt Painting, Billiards/ Snooker, Golf Driving Range & Archery, 24/7 Powerhouse Gym, Karaoke, 2 Swimming Pools, Board Games, Electric Cars, Guided bike tours, Adventure Golf & Mini Golf, Mahjong, 2 Swimming Pools ), Water Sport (Jet ski tours, Kayaking, Snorkeling, Paddle Boating, Water Walking Ball, Jet ski), Other Activities (Leisure Center, Shopping, Jungle Gym, Powerhouse Gym, Silk Night Club, Sightseeing & Tours).

#### **SUMBER : BINTAN LAGOON RESORT**

Dari fasilitas yang dimiliki oleh Bintan Lagoon Resort banyak wisatawan mancanegara yang berbatasan langsung dengan Pulau Bintan seperti China, Malaysia, dan Singapura yang tertarik untuk datang ke kawasan pariwisata Lagoi Bintan khususnya untuk menginap di Bintan Lagoon Resort melalui Mozaic Ferry Bintan Lagoon Resort maupun Terminal Ferry Bandar Bentan Telani yang berada di pulau Bintan.

Sebagaimana yang dilihat banyak wisatawan mancanegara membuat mereka harus melakukan pemesanan Ferry untuk berkunjung ke Pulau Bintan dan ferry untuk kepulangan kembali ke Singapura. Beberapa tamu ada yang sudah melakukan pemesanan untuk kepulangannya kembali ke Singapura ada juga yang belum melakukan pemesanan. Maka peran Reception disini yaitu untuk memberikan pelayanan membantu tamu yang menginap di Bintan Lagoon Resort untuk memesan ferry kepulangannya dengan cara meminta *detail* pemesanan ferry tamu, meminta tamu menyelesaikan pembayaran dan meminta passport tamu untuk di *fotocopy* dan di berikan kepada pihak reservation untuk memproses selanjutnya.

Pada kesempatan ini penulis akan menjelaskan SOP (standar operasional prosedur)

dan job deskripsi seorang *Reception* yang memberi pelayanan ticketing ferry untuk tamu Bintang Lagoon Resort. Maka penulis mencoba menyusun karya tulis yang berjudul

### **Standar Operasional Prosedur Reception Dalam Menangani Pemesanan *Ferry In House Guest* Bintang Lagoon Resort 2019**

#### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peranan Reception dalam Menangani pemesanan *Ferry In House Guest* di Bintang Lagoon Resort 2019?
2. Bagaimana Efektifitas Standar Operasional Prosedur dalam Menangani pemesanan *Ferry In House Guest* di Bintang Lagoon Resort 2019?

#### **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, ada pula tujuan operasional dari penulis dalam pembuatan proyek akhir ini, antara lain:

1. Untuk mengetahui Peranan Reception dalam Menangani pemesanan *Ferry In House Guest* di Bintang Lagoon Resort 2019
2. Untuk mengetahui Efektifitas Standar Operasional Prosedur dalam Menangani pemesanan *Ferry In House Guest* di Bintang Lagoon Resort 2019

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian memiliki manfaat praktis dan teoritis

#### **1.5 Manfaat Teoritis**

1. Bagi Jurusan Perhotelan

Bagi Jurusan Perhotelan kegunaan penelitian untuk referensi bagi prodi perhotelan tentang pengetahuan *Standard Operational Procedure*, Peranan Reception, serta

efektifitas Standar Operasional Prosedur dalam Menangani pemesanan *Ferry In House Guest* di Bintan Lagoon Resort.

## 2. Bagi Penulis

Penelitian ini untuk menambah wawasan serta pengetahuan bagi penulis terhadap pengetahuan *Standard Operational Procedure*, Peranan Reception, serta efektifitas Standar Operasional Prosedur dalam Menangani pemesanan *Ferry In House Guest* di Bintan Lagoon Resort.

## 3. Bagi Penelitian lebih lanjut

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

### **1.6 Manfaat Praktis**

1. Sebagai salah satu strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang di berikan oleh Reception dalam menangani pemesanan ferry in house guest Bintan Lagoon Resort