

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di Era yang serba modern ini banyak sekali tempat wisata yang sangat beragam jenisnya dari mulai wisata alam maupun wisata buatan manusia, Sehingga pertumbuhan pada *industry* perhotelan di sekitar area tempat wisata berkembang pesat adapun tempat kedatangan wisatawan sangat berkembang pesat dengan kehadiran hotel yang berada di sekitar bandara, stasiun, serta terminal dan lain sebagainya. “Dengan nilai transaksi yang cukup tinggi usaha jasa akomodasi hotel memiliki tingkat penjualan terbesar kedua setelah usaha perjalanan melalui udara (airlines transportation) dengan data penjualan dan juga pendapatan yang diterima melalui proses pemesanan kamar online terus meningkat dari tahun ketahun.” (Marcussen, 2008 dalam Öglüta & Cezar, 2012)

Bidang usaha perhotelan sendiri lebih mengutamakan akan pelayanan dan akomodasi yang secara langsung di kelola oleh pemiliknya secara *structural* dan *functional* maka Sulastiyono (2011:5) mengungkapkan bahwa “Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus”.

Dari pengertian ini, dapat diartikan menjadi hotel adalah sebuah usaha yang menyediakan jasa tempat tinggal sementara serta pelayanan lainnya seperti yang umumnya diperjual belikan yaitu *food and beverage*, penyewaan/rental kamar, tempat untuk melakukan hal yang bersifat hiburan, fasilitas untuk melakukan *meeting* (pertemuan), fasilitas yang memiliki keterikatan dengan bisnis. Serta menyiapkan berbagai macam pelayanan dan produk pendukung lainnya kepada tamu yang bersedia membayar atas pelayanan dan produk yang diberikan kepada tamu.

Di Bandung ini sendiri sudah sangat ramai dengan pangsa pasar hotel dengan berbagai macam keunikan dan ciri khasnya masing- masing, dari sini pula hotel semakin berlomba-lomba dalam meningkatkan apa yang mereka miliki agar menjadikan hotel yang berkesan di benak tamu, agar menarik perhatian konsumen/pembeli untuk datang salah satu contohnya ialah hotel yang dekat dengan tempat wisata maupun tempat kedatangan wisatawan seperti contohnya ialah bandara, di Jawa Barat khususnya Bandung sendiri memiliki Bandara *International* Husen Sastranegara yang letaknya dekat dengan keberadaan hotel bintang tiga.

Salah satunya ialah Atlantic City Hotel Bandung dimana hotel ini dekat dengan tempat wisata dan pusat kota Bandung namun yang terjadi pada Hotel Atlantic City ini sendiri penulis menemukan masalah dari letak pedagang kaki lima yang terkadang mengganggu kenyamanan tamu dan permasalahan dari lahan *parking*. Dari usaha perhotelan ini juga memiliki beberapa ciri – ciri yang menjadikan sebuah hotel layak untuk dihuni dan di perjual belikan.“perpaduan antara usaha menjual produk nyata hotel

(*tangible product*) seperti kamar, makanan dan minuman dengan menjual jasa pelayanan (*intangible product*) seperti keramahan, sopan santun, kecekatan, kecepatan, kemudahan dan lain – lain” seperti yang telah dijelaskan oleh **Bagyono (2006:1)**.

Berkaitan dengan hal tersebut untuk menunjang kepuasan tamu pihak hotel perlu memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang mempuni dan sesuai dengan kriteria yang telah manajemen hotel tentukan sehingga dapat menunjang pengembangan sumber daya manusia di hotel tersebut, menurut **Riyanti (2016:58)** “Salah satu cara yang dilakukan oleh pengelola hotel untuk menyiapkan karyawan yang berkompetensi dengan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia serta profesionalisme, meningkatkan kualitas pengelolaan, kemampuan dan keterampilan serta pelayanan di bidang usaha akomodasi, sehingga mampu menjadi karyawan yang terampil dan unggul.”

Pihak manajemen hotel memiliki strategi yang akan mereka lakukan dalam meningkatkan kinerja karyawannya, sehingga tujuan yang hotel inginkan akan terlaksana sesuai dengan semestinya. Strategi ini sendiri secara umum dipersiapkan secara terpisah dengan kepentingan strategi bisnis, keberhasilan dari manajemen hotel dalam mengatur Sumber Daya Manusia dapat dilihat dari pencapaian yang hotel peroleh, maka dari itu sangatlah penting dalam membuat strategi SDM. Menurut **Gaol (2014:115)** “perencanaan startegis meliputi langkah, yang setiap langkah melibatkan banyak pengumpulan informasi/data, analisis data, dan evaluasi yang di lakukan berulang-ulang oleh manajemen.”

Hotel merupakan salah satu wadah utama dalam hal mengatur Sumber Daya Manusia (SDM) sehingga konsumen akan merasakan puas dan senang ketika mendapatkan kinerja dari karyawan hotel yang memuaskan sesuai dengan strategi yang manajemen sudah atur. Salah satu *pointer* utama dalam hal kepuasan tamu ialah bagian kantor depan (*front office*) karena kesan pertama dari tamu ada pada bagian *Reception, reception* ini sendiri adalah sebuah *section* yang intensitasnya sering ditemui oleh tamu sehingga membuat *section* ini adalah *first impression* bagi tamu ketika kedatangan di hotel sampai nanti kepulangan tamu dari hotel. Seluruh hotel dimana pun entah itu yang berbintang ataupun yang tidak berbintang pun menerapkan sebuah prinsip dasar yang sama pada umumnya dalam melayani tamu yaitu perilaku yang sopan santun, ramah tamah dan penuh perhatian kepada tamu.

Namun di Atlantic City Hotel Bandung sendiri terdapat ketidakramahan oleh petugas kantor depan, pelayanan yang terbilang lambat dan kesalahan pada saat pemberian kamar kepada tamu masih sering terjadi namun seperti yang telah diungkapkan oleh **Bagyono (2016:25)** mengenai “fungsi utama *receptionist* adalah menjual kamar dan menerima tamu dengan efisien, sopan dan profesional serta menjalankan standar pelayanan yang telah ditetapkan.”

Berdasarkan fungsi utama dari *Reception* ini sendiri, haruslah memiliki Sumber Daya Manusia yang berkompeten, *professional*, dan handal dalam melaksanakan pekerjaannya. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pihak manajemen Hotel Atlantic City terdapat beberapa keluhan tamu yang berhubungan dengan kinerja karyawan di bagian kantor

depan. Kinerja karyawan tersebut terkait dengan pengetahuan *Product Knowledge* serta *Attitude* yang kurang baik, terhadap penanganan *complaint tamu*, selain itu ada pula kritikan dari tamu yang berhubungan dengan penampilan para petugas, hususnya petugas kantor depan.

. Menurut **Suwanto (dalam Veithzal Rivai, 2009:549)** “penilaian kinerja mengacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur, menilai, dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku, dan hasil, termasuk tingkat ketidakhadiran.” Di bawah ini adalah **Tabel 1** mengenai data *guest complain* yang terjadi di bagian kantor depan pada tahun 2019 dan terdapat 3 *complain* yang merujuk kepada bagaian *receptionist* di Atlantic City Hotel Bandung yang dinilai langsung oleh tamu melalui sosial media, penulis mengambil data mengenai guest compalin melalui traveloka.com.

TABEL 1
DATA KELUHAN TAMU (GUEST COMPLAIN)
KEPADA RECEPTIONIST
DI ATLANTIC CITY HOTEL BANDUNG
PERIODE JANUARI – AGUSTUS 2019

No	Nama Tamu	Tanggal	Keluhan
1	Rusti T. P.	12/07/2019	pelayanan dari staf hotelnya kurang ramah. FO-nya pas kedatangan guest pasang muka datar. Tidak ada greeting atau apa. T and servicenya juga sama.. Yang saya dapati orang yang ramah dan melayani guest, hanya securitynya saja.
2	Mita R. L.	22/04/2019	Pesan kamar katanya belummasuk pesanan, suruh nunggu okelah, Setelah masuk kamar dan ternyata salah kasih tipe kamar yang dipesan. penampilan resepsionisnya kaya ga niat kerja, aneh ko bisa yah padahal bukan weekend

TABEL 1

DATA KELUHAN TAMU (*GUEST COMPLAIN*)

KEPADA *RECEPTIONIST*

DI ATLANTIC CITY HOTEL BANDUNG

PERIODE JANUARI – AGUSTUS 2019

(LANJUTAN)

No	Nama Tamu	Tanggal	Keluhan
3	Elin E. R.	02/02/2019	Baru datang sudah mendapat sambutan yang tidak menyenangkan dari resepsionis. Kamar yang saya book katanya belum ready suruh tunggu setengah jam, sudah setengah jam lebih nunggu tidak ada info. Sampai saya tangsung bagaimana kamar saya ternyata langsung dikasih kunci, mestinya kalau memang sudah ready langsung kasih tahu saya, karena saya duduk persis di depan resepsionis.
4	Akhmad	28/01/2019	Datang dengan keadan cape, sudah ingin langsung tidur di beri lah kamar 503 setelah sampai dan saya buka pintu, terkejut saya diberikan kamar yang di dalamnya sudahada penghuni keluarga. Saya kaget dan kecewa. Ribut lah saya di lobi tpi anehnya resepsion tidak ada rasa bersalah atau minta maaf kepada saya dengan juteknya dia kasih kamar baru untuk saya. Sungguh sangat harus di perbaiki

Sumber : *review guest comment* traveloka.com, Agustus 2019

Berbicara tentang penilaian kinerja di era kompetisi yang bersifat global ini, pihak manajemen menuntut para karyawanya memiliki sifat kinerja yang tinggi dan loyalitas dari setiap karyawan hal ini dinyatakan oleh Komar (2006:20) “Dalam menghadapi persaingan yang terjadi, untuk dapat beroperasi secara efektif dan efisien berbagai upaya dilakukan oleh

masing-masing hotel salah satunya yaitu peningkatan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan konsumen oleh setiap bagian yang ada di hotel.” Penilaian kinerja yang dilakukan tersebut nantinya akan menjadi bahan evaluasi yang sangat berarti ketika akan menilai kinerja yang dilakukan dan selebihnya dapat dilakukan perbaikan apabila terjadi sesuatu yang diluar keharusannya, atau biasa disebut perbaikan yang berkesinambungan.

Dari penilaian kinerja ini tidak luput juga dengan yang namanya peningkatan kualitas dari setiap bagian yang ada di hotel, terutama di bagian kinerja kantor depan (*front office*) khususnya bagian *receptionist*, bagian ini juga merupakan sebuah hasil kerja yang secara kualitasnya dan kuantitasnya paling diperlukan dikarenakan untuk menjadi seorang frontliner haruslah memiliki keahlian yang bagus dan sikap yang sopan terhadap tam, seseorang yang bekerja di bagian *receptionist* harus bisa dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan yang telah di berikan kepadanya.

Seseorang *receptionist* di hotel haruslah memenuhi kriteria yang mengharuskan untuk berperilaku layaknya seseorang yang profesional dan terampil ketika mereka sedang bertugas sebagai *receptionist*. Berkaitan dengan pemaparan diatas bahwasannya Menurut **Prakoso (2017:49-50)** “kinerja untuk menjadi seorang resepsionis terdiri dari beberapa kriteria yakni *good performance, good communication, good human relation and good knowledge*”. Di bawah ini adalah **Tabel 2** data tentang penilaian kinerja *receptionist* yang dinilai langsung oleh *supervisor*.

TABEL 2

**DATA PENILAIAN KINERJA (*PERFORMANCE APPRISAL*)
RECEPTIONIST DI ATLANTIC CITY HOTEL BANDUNG
PERIODE JANUARI – AGUSTUS 2019
N = 5**

NO	INDIKATOR	Memuaskan	Cukup	Tidak Memuaskan	TOTAL
1	Sikap	1	1	3	5
2	Inisiatif	2	2	1	5
3	Keahlian	2	1	2	5
4	Kualitas dalam Pekerjaan	1	2	2	5
	TOTAL	6	6	8	20

Sumber : Human Resource Atlantic City Hotel Bandung, 2019

Berdasarkan **Tabel 2** diatas, di dalam Atlantic City Hotel Bandung masih terdapat penilaian tidak memuaskan yang cukup tinggi dari beberapa penilaian lainnya sehingga dari banyak pegawai yang belum masuk kedalam kategori memenuhi standar *performance appraisal receptionist* di Atlantic City Hotel Bandung yang didasarkan dari keseluruhan indikator yang terdapat pada **Tabel 2**

Front Office Manager Atlantic City Hotel Bandung menyatakan bahwa pada saat ini permasalahan dari segi *grooming* beberapa *receptionist* pada saat oprasional belum sesuai dengan apa yang manajemen inginkan, keseluruhan *knowledge* tentang hotel maupun *knowledge* diluar yang berhubungan dengan bidang *hopitality* belum terkuasai oleh *receptionist*, penanganan *complain* yang masih belum terkuasai dengan benar oleh beberapa *receptionist*, dan kesalahan pada saat pemberian kamar kepada tamu. Sehingga berdasarkan pemamparan diatas, penulis tertarik mengambil judul “**Penilaian Kinerja Receptionist di Atlantic City Hotel Bandung**”.

B. Identifikasi Masalah

Untuk meninjau permasalahan yang terjadi di Atlantic City Hotel Bandung, penulis mengemukakan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana *performance* saat bekerja yang baik bagi *receptionist* di Atlantic City Hotel Bandung.
2. Bagaimana cara berkomunikasi yang baik bagi *receptionist* di Atlantic City Hotel Bandung.
3. Bagaimana *relation* yang baik antara *receptionist* dengan tamu hotel di Atlantic City Hotel Bandung.
4. Bagaimana pengetahuan tentang hotel dan pengetahuan diluar hotel yang baik bagi *receptionist* di Atlantic City Bandung.

C. Tujuan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan ini mempunyai dua tujuan, yaitu :

a. Tujuan Formal

Menulis Tugas Akhir ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat akademis dalam menyelesaikan Program Diploma III Program Studi Manajemen Divisi Kamar di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

b. Tujuan Operasional

- 1) Untuk mengetahui *good performance* oleh seorang karyawan *receptionist* di Atlantic City Hotel Bandung.

- 2) Untuk mengetahui *good communication* oleh seorang *receptionist* di Atlantic City Hotel Bandung.
- 3) Untuk mengetahui *good human relation* oleh seorang karyawan *receptionist* di Atlantic City Hotel Bandung.
- 4) Untuk mengetahui *good knowledge* oleh seorang karyawan *receptionist* di Atlantic City Hotel Bandung.

D. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

1. Metode Penelitian

Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dalam melakukan sebuah penelitian, dimana penelitian ini lebih mengutamakan dari hasil penelitiannya yang mana hasil dari penelitian ini dapat digunakan diwaktu yang akan datang. Seperti yang dijelaskan oleh **Creswell (2010:27)** “Metode kuantitatif menguji suatu teori dengan cara merinci hipotesis-hipotesis yang spesifik, lalu mengumpulkan data-data untuk mendukung atau membantah hipotesis-hipotesis tersebut”.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Studi Kepustakaan

Studi pustaka, menurut **Nazir (2013:93)** “teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur- literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan”. Penulis memilih menggunakan cara studi kepustakaan yang sifatnya menitik beratkan pada buku-buku dan juga jurnal yang sifatnya berhubungan dengan *performance*

appraisal di bagian kantor depan khususnya di bagian receptionist sesuai dengan judul yang penulis buat dalam tugas akhirnya yang berlokasi di Atlantic City Hotel Bandung.

b. Wawancara

Wawancara menurut **Yusuf (2014:372)** adalah “Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian, secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara (interview) adalah salah satu kejadian suatu proses interaksi antara pewawancara (interviewer) dan sumber informasi atau dengan orang yang di wawancarai (interviewee) melalui komunikasi langsung.”. Penulis melakukan wawancara kepada 2 (dua) orang yg terdiri dari *Front Office Manager dan Supervisors Front Office* di Atlantic City Hotel Bandung dengan menggunakan sistem wawancara dimaksudkan agar dapat memperoleh data-data yang sifatnya *valid* dengan penilaian kinerja *Receptionist*.

c. Kuesioner

Menurut **Sugiyono (2012:106)** “kuesioner merupakan tidak lain dari sebuah set pertanyaan yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian.” Pada penelitian ini kuesioner ditujukan kepada karyawan kantor depan khususnya bagaian *receptionist* di Atlantic City Hotel Bandung.

E. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis untuk melakukan penulisan tentang Usulan Penelitian ini dilakukan di Atlantic City Hotel

Bandung yang beralamatkan di Jalan Pasir Kaliki no.126, kec. Cicendo,
Kota Bandung, Jawa Barat 40172.

No Telp : +62 22 4208222

Website : atlanticcityhotelbandung.com

E-mail : info@atlanticcityhotelbandung.com

2. Waktu Penelitian

Penulis melaksanakan waktu penelitian selama 5 (lima) bulan.

TABEL 3

JADWAL PENELITIAN

No	Deskripsi Kegiatan	2019				
		Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	Pra Surveri					
	a. Persiapan Judul					
	b. Pengajuan Judul					
	c. Mencari Lokus Penelitian					
2	Usulan Penelitian					
	a. Penulisan UP					
	b. Bimbingan					

	UP					
	c. Seminar UP					
3	Pengumpulan Data					
	a. Pengolahan Data					
	b. Analisis Data					
5	Penyusunan Laporan Penelitian					
6	Penyajian Laporan					