**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**I.1 Latar Belakang**

Negara Indonesia adalah negara yang kaya akan budaya dan merupakan negara yang sangat eksotis, banyak flora, dan fauna yang unik, serta keindahan alam lainnya yang menarik bagi wisatawan. Karena memiliki kekayaan alam yang beragam inilah, yang membuka peluang akan adanya kegiatan kepariwisataan di Indonesia. Namun, dengan kegiatan kepariwisataan yang begitu ramai pada suatu tempat tertentu, maka para pelaku kegiatan ini juga akan membutuhkan akomodasi yang memadai. Salah satunya adalah Hotel yang tidak hanya menyediakan tempat untuk beristirahat, namun juga makan & minum serta akomodasi penunjang lainnya, seperti ruang *meeting*, kolam renang dll.

Salah satu destinasi pariwisata yang ramai dikunjungi di negara indonesia, adalah pulau Bali, atau yang lebih sering disebut “Pulau Dewata”. Sama dengan daerah dan kepulauan lain yang ada di Indonesia Bali memiliki daya tarik tersendiri bagi para wisatawan lokal, maupun internasional. Hal ini menjadikan bali sebagai *icon* wisata bagi Indonesia. Sebagai *icon* wisata, maka pelayanan wisata di pulau Bali juga dituntut untuk memberikan akomodasi dan pelayanan terbaik bagi para tamu.

Dalam menunjang pelayanan bagi para tamu, hotel terbagi dalam beberapa departemen seperti, *Front Office*, *food and beverage*, *Sales, housekeeping,engineering,*dan *HRD*. departemen *Front Office* adalah bagian yang melayani tamu di bagian depan, Front office juga sering disebut sebagai pusat informasi suatu hotel. *Front Office* departemen juga terdiri dari beberapa bagian seperti, *Guest Service Agent* (GSA), *Telephone Operator* (TO), *Guest Relation Officer* (GRO), *Reservation, Bell Boy,* dan *Driver.* Dalam hal ini *Guest Service Agent* (GSA) memiliki peranan untuk memproses *check-in* dan *check-out* tamu, serta memberikan informasi-informasi umum tentang hotel, maupun tentang kota dimana hotel tersebut berada.

Hotel Mercure Bali Legian merupakan salah satu hotel bintang empat (\*\*\*\*) di pulau Bali, yang menggunakan PTC (*pool towel card*) sebagai *amenities* penunjang yang diberikan oleh petugas GSA pada tamu saat *check-in*, atau setelah petugas GSA memberikan kunci kamar pada tamu.

Dalam masa PKL (Praktek Kerja Lapangan), penulis mendapati komplein tamu karena tidak mendapatkan bahkan tidak tahu tentang PTC (*pool towel card*). Hal inilah yang ingin diangkat oleh penulis serta menjadi alasan saya sebagai penulis memilih judul tentang “PERAN RECEPTION DALAM MENANGANI AMENITIES DI HOTEL MERCURE BALI LEGIAN . “

**I.2 Identifikasi Masalah**

Bertitik tolak dari latar belakang tersebut diatas, maka masalah yang ditemukan adalah sebagai berikut :

1. Peran *reception* dalam menangani *amenities*.
2. Terjadinya *miscommunication* antara *reception* dan pool guard(*pool attendant*).
3. Munimbulkan pertanyaan bagi tamu yang bisa menyebkan koplein tamu.
4. Pekerjaan yang tidak sesuai SOP tentang bagaimana menangani *check-in* yamg baik dan benar.

**1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka masalah penelitian ini akan dibahas sebagai berikut:

1. Bagaimana peran *reception* dalam menangani *amenities* ?
2. Mengapa ada tamu yang tidak mendapatkan *Pool card towel* (PTC) ?
3. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi sehingga tamu tidak mendapatkan PTC saat proses *check-in*?

**1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan pada batasan masalah diatas maka masalah yang akan dibahas dalam penyusunan tugas akhir ini tentang peran *reception* dalam menangani *amenities* karena selama PKL penulis menemukan ada tamu yang tidak mendapatkan PTC, hal ini menimbulkan rasa penasaran bagi penulis untuk mencari tahu faktor-faktor yang mempengaruhi sehinga tamu tidak mendapatkan PTC (pool tawel card),yang seharusnya diberikan oleh petugas GSA saat menangani tamu *check-in*.

**1.5 Tujuan Penulisan**

1. Mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penyebab tamu tidak mendapatka PTC.

**1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Mercure Bali Legian, sebagai masukan dan pertimbangan bagi para karyawan/ti khususnya GSA dalam menangani tamu saat *check-in*.
2. Bagi Politeknik Negeri Manado, sebagai bahan acuan pustaka bagi pembaca untuk penelitian sejenis atau terkait.
3. Bagi penulis penelitian ini menjadi pengalaman yang bermanfaat bagi saya dalam memperdalam ilmu pengetahuan di front office khususnya sebagai petugas GSA.

**DAFTAR PUSTAKA**

Komar, Richard. 2006. *Hotel Menagement* (Menajemen Perhotelan). Jakarta: PT, Gramedia Widiasarana Indonesia

Sujatno, Bambang.2008 . *Hotel Courtesy*. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Sambodo Agus dan Bagyono, 2006. Dasar-dasar kantor depan hotel . CV Andi offset

Tarmoezi, Trisno dan Heldin Manurung 2004.*Professional Hotel Front Liner.*Bekasi : Kesaint Blanc.

<http://legaldata.co/2015/11/18/uu-no-10-tahun-2009-tentang-kepariwisataan.>

<http://pariwisata-teknologi,blogspot.com/2010/06/peralatan-formulir-kantor-depan.html>.

<http://yunitasmk4yk.blogspot.com/2012/01/layanan-reception.html>