

**PERANAN STAFF RECEPTIONIST DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI HOTEL  
GRAND LULEY MANADO**

**TUGAS AKHIR**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Lulusan Pada Program Studi D3  
Pariwisata*



**POLITEKNIK NEGERI MANADO  
JURUSAN PARIWISATA  
PROGRAM STUDI D3 PARIWISATA  
2024**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PENGASAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>SURAT PERNYATAAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>KEASLIAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>vii</b>
<b>BIOGRAFI MAHASISWA.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Perumusan Masalah .....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>5</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Pengertian Pariwisata .....	6
2.3 Pengertian Hotel dan Jenis Hotel .....	7
2.3.1 Pengertian Hotel.....	7
2.3.2 Jenis-Jenis Hotel.....	7
2.4 Pengertian <i>Front Office</i> .....	9
2.5 Pengertian Receptionist .....	10
2.5.1 Fungsi Receptionist.....	11
2.5.2 Tugas-tugas <i>Receptionist</i> .....	11
2.5.3 Product Knowledge Receptionist.....	12
2.5.4 Waktu atau Shift Kerja Receptionist .....	13
2.6 Pengertian Peranan .....	14

2.7 Pengertian SOP (Standar Operasional Prosedur) .....	14
2.8 Pengertian Pelayanan.....	15
2.9 Kepuasan Pelangan.....	17
2.9.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	17
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>21</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	21
3.2 Lokasi Penelitian & Waktu Penelitian .....	21
3.3 Tabel Alat dan Bahan.....	22
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.5 Sumber Data .....	23
3.6 Analisis Data .....	24
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>25</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	25
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	25
4.1.2 Sejarah Hotel Grand Luley Manado .....	25
4.1.3 Struktur Organisasi Hotel .....	27
4.1.4 Job Description/Uraian Tugas.....	28
4.1.5 Fasilitas Hotel Grand luley manado.....	31
4.2 Fasilitas Hiburan Hotel Grand Luley Manado .....	34
4.6 Meeting Room dan Banquets Facilities .....	36
4.2 Pembahasan.....	41
4.2.1 Deskripsi Peran Staff Receptionist .....	41
4.2.2 Kegiatan Kerja Rutin Staff Receptionis .....	44
4.2.3 Hasil Wawancara.....	45
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>49</b>
5.1 Kesimpulan .....	49
5.2 Saran .....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>51</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>52</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sulawesi Utara, khususnya Kota Manado, menjadi salah satu destinasi yang menarik bagi wisatawan domestik maupun internasional. Kota yang terletak di pesisir utara Sulawesi ini tidak hanya dikenal dengan keindahan alam bawah lautnya yang memesona, tetapi juga kekayaan budaya dan keramahan masyarakatnya. Saat mengunjungi Kota Manado, pengalaman menginap di berbagai hotel yang tersedia tidak hanya menawarkan kenyamanan dan fasilitas modern, tetapi juga kesempatan untuk menikmati layanan yang ramah dan hangat. Hotel-hotel di Kota Manado memiliki berbagai pilihan akomodasi, mulai dari hotel bintang lima yang mewah hingga penginapan yang lebih sederhana namun tetap menyediakan layanan yang baik. Industri perhotelan merupakan salah satu bagian terbesar usaha yang menghasilkan pelayanan jasa. Industri pelayanan jasa yang menyediakan kamar, makanan, minuman, rekreasi transportasi dan pertunjukan bagi para tamu yang memerlukan akomodasi. Usaha perhotelan yang tergolong dalam industri jasa pelayanan memegang peranan penting dalam memenuhi, memuaskan keinginan kebutuhan tamu. Hotel secara umum merupakan badan usaha akomodasi atau perusahaan yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat umum dengan fasilitas jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman, serta jasa layanan kamar. Salah satu jenis akomodasi yang di maksud, dinyatakan dalam teori Widanaputra (2009:16) “Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap.

Hotel Grand Luley Manado telah menjadi ikon hospitalitas di kota Manado sejak tahun 1995. Dengan latar belakang yang kaya akan keindahan alam, hotel ini tidak hanya menawarkan akomodasi yang nyaman tetapi juga memanjakan para tamu dengan

pemandangan laut yang memesona dan nuansa alam yang menyegarkan. Hotel Grand Luley beralamatkan di Desa Tonkaina, Kec. Bunaken, Kota Manado, Sulawesi Utara. Grand Luley Manado salah satu hotel bintang lima terbesar di kota manado yang mengambil tema “Naturally” (Conservative, Classic, Minimalist). Grand luley memiliki luas 6,5 & 5 hektar dikelilingi tanaman hijau subur di pesisir kota manado dan hutan mangrove, juga memiliki 119 kamar tamu dan 1 Villa dengan Kolam Pribadi. Hotel Grand Luley Manado memiliki delapan Department yang di dalamnya mempunyai fungsi dan tanggung jawabnya masing-masing di antaranya ialah *Front Office Departemen*.

Kantor Depan (*Front Office*).Seksi *Receptionist* Merupakan “cover” dari keseluruhan jasa yang diberikan hotel, karena kesan pertama yang diterima tamu dan diciptakan karyawan pada seksi tersebut adalah citra yang langsung menggambarkan standar pelayanan hotel tersebut. Oleh karena itu stafseksi (*Reception*) harus merupakan orang-orang yang mempunyai kemampuan (*Capability*) yang baik dalam memberikan pelayanan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

*Front office* memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu, karena bagian inilah yang menjadi ujung tombak hotel dalam memberikan kesan pertama kepada tamu saat sedang menginap di sebuah hotel. *Front office* sendiri juga tentunya akan selalu menjadi tempat tujuan pertama yang akan dituju oleh tamu jika mereka hendak mencari tahu akan adanya sebuah informasi. Selain itu juga, front office juga merupakan tempat pertama tamu datang untuk memberikan kritik ataupun memberikan komentar mengenai kelebihan maupun kekurangan hotel. Oleh sebab itulah receptionist memiliki peranan yang sangat penting untuk menampung sebagian dari fungsi-fungsi front office department iu sendiri.

Berdasarkan Penelitian yang di lakukan selama Praktek Kerja Lapangan (PKL) Di Hotel Grand Luley Manado selama 5 bulan, Penulis menemukan berbagai macam permasalahan yang terjadi di Front Office yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Beberapa masalah lainnya seperti staff receptionist yang kurang memahami peranya dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, kemudian

Kurangnya kemampuan berbahasa internasional (Inggris) Ini yang menyebabkan memperlambat proses pelayanan, bahkan menimbulkan kesalah pahaman antara staff dengan tamu. Kurangnya pengetahuan tentang *productknowlage* juga sangat berpengaruh dalam memberi pelayanan kepada tamu. Berdasarkan dengan uraian di atas maka penulis ingin mengangkat judul “ **PERANAN STAFF RECEPTIONIST DALAM MENINGKATKAN KEPUASAAN TAMU DI HOTEL GRAND LULEY MANADO** “

### **1.2 Identifikasi Masalah**

- 1. Kurangnya Kemampuan Komunikasi :**
- 2. Kurangnya Pelaksanaan Standar Operasional (SOP)**
- 3. Kurangnya Pengetahuan Produk (*Product knowledge*)**

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka rumusan masalah yang diajukan oleh penulis sebagai berikut :

1. Bagaimana peranan *Staff Receptionist* dalam meningkatkan pelayanan pada tamu di *Front Office Departemen* Hotel Grand Luley Manado ?
2. Kendala apa saja yang dihadapi oleh *Staff Receptionist* di *Front Office Departement* Hotel Grand Luley Manado?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan peneliti dalam penelitian ini yaitu :

1. Mendeskripsikan peranan staff receptionist dalam meningkatkan kepuasan tamu di *Front Office Departement* di Hotel Grand Luley Manado.
2. Mengidentifikasi kendala apa saja yang dihadapi oleh *staff receptionist* dalam meningkatkan kepuasan tamu di *Front Office Departement* di Hotel Grand Luley Manado.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis :**

Untuk meningkatkan pengetahuan, pengalaman dan pemahaman tentang pentingnya peranan Receptionist dalam meningkatkan pelayanan pada tamu di Front Office Departement sehingga dapat memberikan kepuasan maksimal kepada setiap tamu.

### **2. Manfaat Praktis :**

**a.** Manfaat bagi Management di Hotel Grand Luley Manado Semoga hasil pembahasan ini dapat bermanfaat sehingga dapat terus meningkatkan pelayanan pada Receptionist mulai dari tamu datang (check in) sampai tamu meninggalkan hotel (check out).

**b.** Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya Menjadi bahan acuan bagi peneliti selanjutnya mengenai peran Receptionist dalam meningkatkan pelayanan pada tamu di Hotel Grand Luley Manado.

### **3. Manfaat bagi penulis :**

Bagi Peneliti sendiri diharapkan agar dapat menambah ilmu serta wawasan yang lebih luas lagi, sehingga dapat dijadikan masukan dalam melihat praktik dilapangan

### **4. Manfaat bagi pembaca :**

Manfaat penulisan Tugas Akhir bagi pembaca yaitu menjadi sumber refrensi dan informasi bagi orang yang membaca tugas akhir ini supaya mengetahui dan lebih mendalami bagaimana peranana receptionist dalam meningkatkan kepuasan tamu di hotel grand luley manado.