

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut WTO (*World Tourism Organization*), "Pariwisata adalah kegiatan manusia yang melakukan perjalanan ke dan tinggal di daerah tujuan diluar lingkungan kesehariannya.". setiap tahun Indonesia mengalami perkembangan dalam bidang pariwisata. Pada tahun 2018, pertumbuhan pariwisata Indonesia menduduki peringkat nomor 9 di dunia. Hal ini menjadi salah satu bukti bahwa perkembangan pariwisata Indonesia memiliki posisi yang baik. Didukung dengan adanya data perkembangan pariwisata dalam jangka waktu enam tahun terakhir menunjukkan bahwa wisatawan berkembang setiap tahunnya.

Tabel 1.1
Arus Kunjungan Wisata Mancanegara

| No | Tahun | Jumlah | Kenaikan (%) |
|----|-------|------------|--------------|
| 1. | 2014 | 9.435.411 | |
| 2. | 2015 | 10.406.759 | 10.29 |
| 3. | 2016 | 11.519.275 | 10.69 |
| 4. | 2017 | 14.039.799 | 21.88 |
| 5. | 2018 | 15.810.305 | 12.61 |
| 6. | 2019 | 16.106.954 | 1.88 |

Sumber:<http://www.kemenparekraf.go.id>

Menurut tabel diatas, data wisatawan arus kunjungan wisata mancanegara ke Indonesia meningkat setiap tahunnya. Tertulis pada tahun 2014 dengan jumlah 9.435.411 jiwa yang meningkat pada tahun berikutnya 10,29% dengan jumlah wisatawan 10.406.759 jiwa, pada tahun 2016 jumlah wisatawan 11.519.275 jiwa, kenaikan mencapai 21,88% terjadi pada 2017 dengan jumlah wisatawan 14.039.799 jiwa, di tahun 2018 dengan kenaikan 12,61% dengan

jumlah wisatawan 15.810.305, dan pada tahun 2019 kenaikan 1,88% dengan jumlah wisatawan mencapai 16.106.954 jiwa. Dengan adanya data tersebut memperkuat bukti adanya peningkatan wisatawan yang terjadi setiap tahunnya.

Terkait dengan hal tersebut, hotel berperan penting dengan perkembangan pariwisata di Indonesia. Setiap wisatawan yang berkunjung ke suatu daerah, tentu saja membutuhkan tempat menginap. Perkembangan pariwisata yang terjadi di Indonesia memiliki keterkaitan yang kuat terhadap industri perhotelan. Tidak lepas dari fakta bahwa industri perhotelan menjadi salah satu tulang punggung yang mendukung pembangunan sektor pariwisata. Industri perhotelan juga menjadi tolok ukur untuk mengetahui keberhasilan dalam mendatangkan wisatawan ke suatu daerah. Industri perhotelan kaitannya dengan pariwisata membantu juga dalam bidang perekonomian. Wisatawan yang berkunjung ke suatu daerah tujuan wisata akan melakukan aktivitas seperti berbelanja, kuliner, transportasi dan menginap.

Semakin lamanya wisatawan tinggal di suatu daerah maka semakin banyak jumlah uang yang dibelanjakan dan berputar di daerah tersebut. Demikian dengan tingkat hunian, semakin tinggi tingkat hunian hotel, maka semakin banyak jumlah kamar yang terjual yang artinya semakin banyak pajak yang dibayarkan kepada daerah tersebut. Menurut Undang Undang No. 10f2009 tentang kepariwisataan, yang dimaksud dengan “Pariwisata adalah berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah.”.

Keterkaitan antara pariwisata dengan industri perhotelan membuat wisatawan menginginkan kualitas pelayanan yang terbaik selama menginap di hotel. Pelayanan pertama yang dinilai wisatawan pada saat datang ke sebuah hotel adalah pada bagian kantor depan atau disebut juga dengan *front office*. *Front office* merupakan center of the hotel atau jantung dari sebuah hotel. *Front office* dibagi menjadi 3, yaitu *Reception, reservation dan telephone operator*. *Front office*

melayani tamu sepenuhnya selama 24 jam, dimulai pada saat tamu tiba di hotel, selama menginap di hotel, dan pada saat tamu meninggalkan hotel. Pada saat tamu tiba di hotel, tamu di sambut dengan keramah tamahan *reception* dan membantu tamu dalam melakukan registrasi. Selama tamu menginap di hotel, tamu yang membutuhkan informasi mengenai hotel tersebut dibantu oleh *reception*. *Telephone operator* juga membantu pelayanan tamu dari dalam kamar. Tamu yang membutuhkan sesuatu bisa menghubungi langsung dan menyampaikan apa yang dibutuhkan sehingga petugas *telephone operator* bisa menindak lanjuti dan menyampaikan yang dibutuhkan tamu tersebut kepada departemen yang bersangkutan. Pada saat tamu meninggalkan hotel, tamu juga disambut senyuman oleh *reception* dan membantu untuk melakukan pembayaran.

Bintan Lagoon Resort dan Nirwana Gardens Resort adalah hotel yang berada di Pulau Bintan yang memiliki keindahan alam yang menarik, lokasi nya yang dekat dengan pantai membuat tamu dapat menikmati pantai secara langsung melalui kamar hotel. Bintan Lagoon Resort memiliki 417 kamar dan 57 *villa*, sedangkan Nirwana Gardens Resort memiliki 242 kamar, 17 di Banyu Biru *Villa*, 8 di Indramaya *Villa*, 51 kamar di Mayang Sari *Beach Resort* 48 kamar di Nirwana *Beach Club*.

Ada perbedaan antara Bintan Lagoon Resort dengan hotel yang berada di Bintan lainnya, seperti Nirwana Gardens Resort. Bintan Lagoon Resort adalah satu-satunya hotel yang memiliki pelabuhan feri terminal yang mengantarkan tamu dari pelabuhan terminal singapura langsung ke Bintan Lagoon Resort. Pelabuhan feri terminal itu sendiri disebut dengan *Mozaic ferry*, dengan waktu tempuh 75 menit. Sedangkan tamu hotel dari resort lain seperti Nirwana Gardens Resort menggunakan pelabuhan umum, yakni Bandar Bintan Telani (BBT).

Kedatangan dari singapura bisa melalui *Mozaic ferry*, Bandar Bintan Telani (BBT), dan Tanjung Pinang. Kedatangan tamu melalui *Mozaic ferry* dan Bandar Bintan Telani mendapatkan fasilitas transportasi gratis untuk diantar

langsung ke lobi hotel, sedangkan kedatangan tamu melalui Tanjung Pinang mendapatkan *fee* untuk penyewaan mobil dari luar hotel maupun dalam hotel, tamu yang akan menggunakan transportasi dari hotel dapat melakukan reservasi terlebih dahulu.

Berdasarkan penjelasan diatas penulis tertarik melakukan penelitian mengenai perbedaan proses registrasi di Bintang Lagoon 2019 dan Nirwana Gardens Resort 2019.

1.2 Rumusan Masalah

Sehubungan dengan judul yang dipilih, rumusan masalah ditentukan sebagai berikut:

1. Bagaimana proses registrasi tamu di Bintang Lagoon Resort 2019?
2. Apa perbedaan proses registrasi di Bintang Lagoon Resort dan Nirwana Gardens Resort 2019?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penulis mengangkat judul proses registrasi di Bintang Lagoon Resort adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui proses registrasi tamu di Bintang Lagoon Resort 2019.
2. Untuk mengetahui perbedaan proses registrasi di Bintang Lagoon Resort 2019 dan Nirwana Gardens Resort 2019.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini jika tercapai, hasil dari penelitian ini akan memberikan kegunaan teoritis dan kegunaan praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan dari teoritis ini berupa:

1. Memberikan informasi kepada pembaca mengenai prosedur *check-in* di Bintang Lagoon Resort 2019, Nirwana Garden 2019 dan bagaimana menangani tamu Individu dan Grup di Bintang Lagoon Resort 2019 dan Nirwana Gardens Resort 2019.
2. Memperkaya pengetahuan kepada mahasiswa mengenai proses registrasi grup dan individu.
3. Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk peneliti lain yang sejenis atau berkaitan dengan isi dari penelitian.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi industri mengenai pentingnya kualitas proses pelayanan pada saat registrasi tamu di Bintang Lagoon Resort 2019 dan Nirwana Gardens 2019, serta dapat memberikan pelayanan terbaik untuk tamu dalam menunjang kualitas hotel.