

# BAB I

## PENDAHULUAN

---

### 1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu kegiatan yang banyak diminati oleh banyak orang sebagai suatu perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain yang bersifat sementara dan dilakukan oleh orang-orang yang ingin memanfaatkan waktu untuk berlibur dengan menghabiskan waktu bersama keluarga ataupun kerabat. Pada dasarnya, potensi objek wisata di tiap-tiap kota berbeda-beda tergantung dari keadaan geografis dan kebudayaannya. Karena adanya potensi objek wisata tersebut, maka menjadikan banyak pihak yang memanfaatkan sektor pariwisata dikotanya untuk menarik para wisatawan untuk berkunjung dan menikmati objek wisata dikota tersebut. Sektor pariwisata tersebut dikembangkan dengan tujuan untuk menguntungkan masyarakat, pemerintah maupun perusahaan yang terkait dalam industri pariwisata, memberikan lapangan pekerjaan bagi masyarakat sekitar objek wisata misalnya adanya pedagang-pedagang kecil seperti pedagang makanan ringan dan penjual souvenir sehingga dapat mengurangi tingkat pengangguran serta mampu memberikan peran penting bagi perekonomian Indonesia karena dapat menambah pemasukan devisa bagi negara sehingga penerimaan negara meningkat (Oka Adlis Yoeti, 2008).

Di Indonesia sendiri memiliki banyak kota yang berpotensi sebagai destinasi tempat wisata. Salah satu kota yang berpotensi sebagai destinasi pariwisata di Indonesia adalah kota Medan. Medan adalah ibu kota Provinsi Sumatera Utara, Indonesia. Medan merupakan kota metropolitan terbesar ke-3 di Indonesia dan juga merupakan kota terbesar diluar Pulau Jawa. Medan

dikenal sebagai pintu gerbang wilayah Indonesia bagian barat sebagai pusat ekonomi dan pusat komersial serta juga sebagai pintu gerbang bagi pengunjung baik pengunjung lokal maupun mancanegara untuk datang berbisnis dan berwisata menuju objek wisata di daerah ini. Banyak pengunjung terbang ke kota ini untuk berlibur dan menikmati beberapa wisata alam yang terdapat di Medan. Tak hanya wisata alam, Medan juga memiliki beberapa wisata buatan seperti Taman Penangkaran Buaya, Museum Nasional dan sebagainya. Selain dari wisata alam dan buatan tersebut, Medan juga dikenal sebagai kota yang memiliki banyak tempat wisata kuliner. Mulai dari warung murah di pinggir jalan yang menyajikan makanan lokal Indonesia, hingga restoran yang bernuansa Cina, India, Jepang, Korea dan restoran dengan nuansa lainnya. Medan juga memiliki fasilitas belanja dari berbagai kota besar termasuk banyak mal.



(sumber: [explorewisatasumut.blogspot.com](http://explorewisatasumut.blogspot.com))

Gambar 1.1 : Taman Penangkaran Buaya



(sumber: [winnyradc.files.wordpress.com](http://winnyradc.files.wordpress.com))

Gambar 1.2 : Museum Negeri Medan

Di kota ini juga terdapat berbagai macam akomodasi yang tersedia untuk para pengunjung yang datang ke Medan. Salah satu akomodasi yang tersedia yaitu hotel. Menurut Heldin Manurung dan Trizno Tarmoezi (2002 : 2), hotel adalah sebuah gedung yang digunakan untuk tempat penginapan dengan tujuan komersial dan menyediakan jasa pelayanan secara profesional bagi para tamu termasuk penyediaan makanan dan minuman dan fasilitas lainnya". Di Medan sendiri terdapat beberapa hotel yang tersebar mulai dari hotel berbintang 1 hingga hotel berbintang 5.

Salah satu hotel yang terdapat di Medan yaitu Santika Premiere Dyandra Hotel & Convention. Santika Premiere Dyandra Hotel & Convention Medan merupakan salah satu grup [hotel](#) berbintang 4 di [Indonesia](#) dan dikelola oleh PT. Grahawita Santika, unit bisnis Kelompok [Kompas Gramedia](#). Hotel ini didirikan pada tanggal 15 Februari 2012 dan berlokasi di jalan Kapten Maulana Lubis no. 7, Medan 20112, Sumatera Utara. Hotel berlantai 12 ini memiliki 324 kamar, yang terdiri dari superior, deluxe, premiere suites, executive suites dan santika suites serta dilengkapi dengan 8 ruang meeting dengan kapasitas 50-150 orang, ballroom dengan kapasitas 1.000 orang, dan

Convention Hall dengan kapasitas 3.000 orang. Santika Premiere Dyandra Hotel & Convention [Medan](#) adalah hotel dengan convention hall terbesar di kota Medan. Santika Premiere Dyandra Hotel & Convention Medan ini juga memiliki fasilitas lain seperti kolam renang, fitness center, dan Spa serta dilengkapi dengan 4 outlet Food and Beverage yakni Benteng Restaurant dengan segmen keluarga, *corporate* dan *government* yang dapat menampung hingga 250 tempat duduk, Ulos Cafe adalah restoran semi terbuka, dipadukan dengan sentuhan Batak modern yang menawarkan berbagai jenis kopi, berbagai macam mocktail dan jus spesial dan tea corner yang cocok untuk segmen anak muda, The Vintage and Wine Cellar untuk segmen pecinta *wine* dan *pastry* yang menawarkan pilihan anggur, rokok/cerutu, koktail, teh, kopi, dan minuman beralkohol, dan Club Premiere Sky Lounge yang berada di lantai 10 yang menyediakan prasmanan lezat dan menu *a la carte*, fasilitas pertemuan profesional, dan makan malam pribadi eksklusif.

Department yang terdapat di hotel ini yaitu department Front Office, Housekeeping, Food and Beverage Service, Food and Beverage Product, Engineering, Sales and Marketing, Human Resource, Public Relations, Accounting dan Security. Dimana setiap department yang ada di hotel ini memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Front Office Department merupakan gabungan dari Room Division. Front Office adalah department yang ada di hotel yang mempunyai tanggung jawab atas penerimaan pemesanan kamar, melakukan proses check in dan check out dan merupakan department yang ada paling depan di hotel. Selain itu Front Office merupakan department yang menjadi *First Impression* dan *The last Impression* di hotel. Jadi front office harus mampu memberikan pelayanan yang sangat baik dan bisa membuat tamu merasa nyaman.

Di front office juga terdapat beberapa bagian salah satunya yaitu concierge. *Concierge* berasal dari perancis, yang memiliki arti “*Keeper of the keys*”. *Keeper* maksudnya adalah penjaga atau pemelihara, dimana sebagai penjaga Concierge menjadi poin utama kontak dengan tamu hotel yang mencari informasi dan bantuan selama mereka berada di hotel. Concierge section adalah seksi yang paling pertama dan terakhir dalam memberikan pelayanan saat pertama kali tamu tiba dan saat meninggalkan hotel dan dari sini tamu bisa memberikan penilaian mengenai pelayan yang diberikan hotel secara umum.

Di hotel, bagian concierge sangat memiliki peran penting dalam memastikan bahwa tamu telah mendapatkan pelayanan dan sambutan yang hangat, bertanggung jawab atas penanganan barang-barang bawaan tamu dan informasi yang tamu dapatkan mengenai hotel tersebut dengan efisien dan profesional. Karena concierge di Hotel merupakan *first point of view* bagi tamu yang datang sehingga dapat memberi pengaruh terhadap peningkatan pelayanan kepada tamu. Seorang yang berada di concierge section harus mampu menjunjung tinggi citra perusahaan dan memberikan kontribusi dalam meningkatkan *image* hotel dimata tamu. Di concierge sendiri memiliki beberapa seksi yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing dalam menjalankan operasional hotel. Salah satu seksi yang terdapat di concierge yaitu bellboy. Bellboy adalah salah satu posisi kerja di concierge yang bertugas untuk melayani tamu dari mulai pintu masuk hotel sampai tamu tersebut masuk ke dalam kamar serta membantu tamu dalam urusan barang-barang bawaan. Bellboy yang baik harus dapat berbicara dengan suara yang jelas dan lancar, mempunyai sikap, penampilan dan etos kerja yang baik serta

pengetahuan produk hotel yang luas. Karena bellboy sebagai orang pertama yang dilihat oleh tamu, apa yang diperbuatnya dapat dilihat dan dinilai langsung oleh tamu. Jika bellboy melakukan kesalahan, maka kesalahan tersebut dapat berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Maka dari itu, pelaksanaan standar operasional prosedur sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu dan dalam menciptakan citra hotel yang baik.

Berdasarkan hal tersebut, Penulis menarik judul untuk tugas akhir yaitu **“Peranan Concierge Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Tamu di Santika Premiere Dyandra Hotel Medan”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian tentang peranan bellboy dalam meningkatkan pelayanan pada tamu di Santika Premiere Dyandra Hotel Medan, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan kerja concierge dan upaya concierge dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu di Santika Premiere Dyandra Hotel Medan ?
2. Apa saja kendala bagian concierge dalam melakukan pelayanan pada tamu di Santika Premiere Dyandra Hotel Medan ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penulis mengangkat judul peranan bellboy dalam meningkatkan pelayanan pada tamu di Santika Premiere Dyandra Hotel Medan, adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan pelaksanaan kerja concierge dan upaya concierge dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu di Santika Premiere Dyandra Hotel Medan.
2. Untuk mengetahui kendala bagian concierge dalam melakukan pelayanan pada tamu di Santika Premiere Dyandra Hotel Medan.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari hasil penelitian ini jika tercapai, akan memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Penelitian ini digunakan untuk memberi referensi bagi perhotelan tentang pengetahuan front office department, terutama pada bagian concierge di hotel dan sebagai acuan pembelajaran tentang penanganan peningkatan kualitas pelayanan pada tamu.
2. Bagi Penulis Penelitian ini dapat menambah wawasan bagi penulis tentang peran bagian concierge dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada hotel.
3. Penelitian ini digunakan sebagai referensi bagi penulis lainnya dan dapat meningkatkan pengetahuan mengenai peran-peran concierge dalam meningkatkan kualitas pelayanan di hotel atau penelitian lain yang sejenis.
4. Penelitian ini sebagai salah satu referensi bagi hotel untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada tamu.