

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu Negara terbaik dalam sektor kepariwisataan. Sektor kepariwisataan di Indonesia telah mengalami perkembangan yang semakin meningkat dari tahun ke tahun. Hal ini bisa dilihat dari tabel Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Indonesia tahun 2004-2008, dibawah ini:

Table 1.1
Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Indonesia
2004-2008

Tahun	Jumlah Wisatawan Mancanegara	Jumlah Wisatawan Lokal	Devisa (Milyar US\$)
2004	5.321.165	111.353.000	4,8
2005	5.002.101	112.701.000	4,5
2006	4.871.351	114.391.000	4,6
2007	5.505.759	116.107.000	5,3
2008	6.400.000	223.000.000	7,5

Sumber: www.viy.net.id dan www.my-Indonesia.info. (2009)

Dari tabel diatas dapat dilihat jumlah wisatawan baik wisatawan mancanegara maupun lokal dan jumlah devisa yang dihasilkan dari tahun 2004-2008 terus meningkat, maka secara tidak langsung sektor pariwisata telah menjadi sektor unggulan di Indonesia. Hal ini dikarenakan banyaknya sektor yang ikut terlibat didalam kegiatan pariwisata, yaitu sebagai salah satu sektor yang

mendorong pertumbuhan ekonomi, contohnya penghasil devisa bagi Negara, meningkatkan pendapatan daerah, memberdayakan perekonomian masyarakat, serta memperluas lapangan kerja, sehingga secara tidak langsung menyebabkan adanya efek berganda atau *multiplier effect* yang dihasilkan dari kegiatan pariwisata tersebut. Berbagai pembangunan dilakukan yaitu dengan membangun usaha akomodasi. Dengan semakin meningkatnya jumlah wisatawan yang datang ke Indonesia tersebut tentu akan diiringi dengan meningkatnya jumlah jasa akomodasi seperti hotel dan resor. Hal ini banyak dimanfaatkan oleh beberapa pengusaha untuk membangun hotel dan resor baru, karena usaha ini mempunyai prospek yang bagus. Fenomena seperti ini juga terjadi di Kabupaten Pandeglang, Banten.

Pandeglang merupakan salah satu kabupaten yang terdapat di Provinsi Banten, letaknya di ujung barat Pulau Jawa dengan luas wilayah 2.747 km². Di sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Serang, sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Lebak, sebelah selatan berbatasan dengan Samudera Indonesia, dan sebelah barat berbatasan dengan Selat Sunda. Kabupaten Pandeglang merupakan wilayah yang heterogen, karena wilayahnya terdiri dari dataran rendah, hamparan pantai yang indah sepanjang 323 km dan pegunungan dengan rangkaian hutan hujan tropis. Pandeglang memiliki banyak potensi yang dapat dijadikan sebagai salah satu Daerah Tujuan Wisata. Potensi-potensi tersebut antara lain kawasan wisata pantai, wisata pegunungan, wisata keagamaan, dan wisata budaya.

Kawasan wisata pantai merupakan jenis wisata yang paling banyak diminati oleh wisatawan, salah satunya merupakan Resor yang cukup terkenal yang berada di pulau tersendiri yaitu “Pulau Umang Resort Hotel”. Pulau Umang Resort Hotel merupakan resor terbaru di wilayah Banten, tepatnya di Desa Sumur, kabupaten Pandeglang. Pulau Umang Resort Hotel ini menawarkan konsep resor yang menyuguhkan “*Living In Nature*”. Resor dengan luas \pm 5Ha ini mempunyai desain arsitektur yang bernafas alam serba terbuka, sehingga memberi kesan menyatu dengan alam dan menciptakan suasana yang nyaman dengan memberikan pelayanan yang baik seperti menyediakan (*Guest Relations Officer*) atau GRO yang mempunyai tugas sebagai guide.

Setiap tamu yang datang ke Pulau Umang Resort Hotel baik yang akan menginap maupun yang hanya untuk berjalan-jalan disekitar pulau, pihak Pulau Umang Resort Hotel menyediakan guide atau GRO yang akan selalu memantau mereka selama berada di Pulau Umang. GRO ini bertugas untuk memandu setiap tamu yang datang dari saat mereka memulai perjalanan hingga mereka tiba di Pulau Umang sampai mereka meninggalkan Pulau Umang Resort Hotel.

GRO merupakan salah satu bagian dari struktur organisasi yang ada di Pulau Umang Resort Hotel, GRO ini merupakan bagian dari departemen *Front Office* (FO) yang melayani tamu baik tamu yang bersifat *Very Important Person* (VIP) ataupun yang biasa (reguler). Menurut Richard Komar (2006:19) “Fungsi dari seorang GRO adalah membina serta mengambil langkah-langkah dalam pelaksanaan hubungan antara manajemen dengan tamu“. Jika dilihat dari fungsinya maka seorang GRO harus selalu membina hubungan yang baik dengan

para tamu, seorang GRO juga harus selalu mengetahui apa saja yang diinginkan atau dibutuhkan oleh para tamu, sehingga tamu tersebut dapat merasa nyaman, puas dan betah selama tinggal di hotel tersebut, bahkan menjadi *return guest* maupun *loyal guest* bagi hotel. GRO di Pulau Umang harus selalu memperhatikan akan kebutuhan para tamunya hingga mereka merasa nyaman dan puas, hal ini merupakan penghubung antara manajemen dengan tamu yang datang ke Pulau Umang Resort Hotel.

Kepuasan tamu harus menjadi hal yang paling utama. Seorang GRO harus mengetahui kebutuhan para tamunya dan GRO harus berusaha untuk menghasilkan kinerja sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan wisatawan yang datang. Kepuasan maupun ketidakpuasan wisatawan menjadi hal utama yang sering dibicarakan didalam sebuah resor maupun hotel. Kepuasan wisatawan ditentukan oleh kualitas jasa yang diberikan sehingga sesuai dengan apa yang mereka kehendaki, oleh karena itu jaminan kualitas pelayanan menjadi prioritas utama bagi setiap resor maupun hotel. Pada saat ini kepuasan atau ketidakpuasan dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan dalam daya saing resort atau hotel.

Supranto (2006:224) mengemukakan bahwa “Pada dasarnya, pengertian kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jadi, pengertian kepuasan pelanggan berarti bahwa kinerja suatu jasa sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan”. Misalnya seorang tamu yang datang ke Pulau Umang mengharapkan mendapatkan seorang GRO yang mampu memandu mereka dengan baik seperti melakukan aktivitas *watersport*, namun dalam kenyataannya GRO tersebut tidak mampu memandu

mereka dengan baik. Maka dengan demikian hal tersebut akan dapat menimbulkan perasaan tidak puas atau kecewa terhadap pelayanan yang diberikan GRO.

Dalam pengukuran kepuasan tamu memang sering banyak menimbulkan kesulitan, namun pada prinsipnya, kepuasan tamu dapat diukur. Alat ukur kinerja yang digunakan adalah dengan melihat lima kriteria penentu kualitas pelayanan kepada tamu, kriteria tersebut yaitu:

1. Keandalan (*reability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Keresponsifan (*responsivennes*), yaitu kemauan untuk membantu tamu dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
3. Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "assurance".
4. Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Adapun untuk mengukur tingkat kepuasan tamu yang datang ke Pulau Umang Resort Hotel yaitu salah satunya dengan cara mengetahui kinerja dari GRO yang diberikan kepada tamu karena GRO mempunyai fungsi membina hubungan antara manajemen hotel dengan wisatawan melalui kepuasan para tamu.

Dari uraian-uraian latar belakang diatas, maka penulis mengajukan skripsi dengan judul:

**PERANAN KINERJA *Guest Relations Officer* (GRO) TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN TAMU PULAU UMANG RESORT HOTEL
DI BANTEN**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada uraian-uraian latar belakang masalah diatas maka identifikasi masalah adalah sebagai berikut:

1. Apakah peranan GRO di Pulau Umang Resort Hotel?
2. Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi tingkat kepuasan tamu di Pulau Umang Resort Hotel?
3. Sejauh mana tingkat kesesuaian antara kepentingan konsumen dan Kinerja GRO terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan tamu di Pulau Umang Resort Hotel?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada identifikasi masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui peranan GRO di Pulau Umang Resort Hotel.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan tamu di Pulau Umang Resort Hotel.
3. Untuk menganalisis sejauh mana tingkat kesesuaian antara kepentingan konsumen dan kinerja GRO terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan tamu di Pulau Umang Resort Hotel.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pemahaman dan wawasan keilmuan serta proses meningkatkan belajar melalui kemampuan penulisan juga analisis dan mengetahui sejauh mana peranan kinerja GRO terhadap tingkat kepuasan tamu di Pulau Umang Resort Hotel.

2. Bagi Perusahaan

Dari hasil penelitian ini diharapkan perusahaan mendapatkan sumbangan pemikiran dan masukan khususnya mengenai peranan kinerja GRO terhadap tingkat kepuasan tamu sehingga perusahaan dapat mengoptimalkan sumber daya, baik karyawan maupun aset yang ada.

3. Bagi Umum

Penelitian ini diharapkan memperdalam penguasaan ilmu khususnya dalam bidang kepuasan tamu atau pelanggan di sebuah resort.

E. Metode Penelitian

Metode yang dilakukan penulis adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif dengan cara menghitung skor rata-rata dari kuesioner, dengan menggunakan teknik "*Importance-Performance Analysis*". Teknik ini digunakan untuk mengetahui suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara *Tingkat kepentingan dan Tingkat Pelaksanaannya* oleh GRO Pulau Umang Resort Hotel. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu.

F. Lokasi dan Sampel Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pulau Umang Resort Hotel yang berlokasi di teluk Selamat Datang, Desa Sumur, Pandeglang-Banten. Penelitian dilakukan dua kali, yaitu:

1. Penelitian pertama, penelitian dilakukan pada saat penulis melakukan *On The Job Training* pada bulan September 2008-Januari 2009.
2. Penelitian kedua dilakukan untuk membagikan kuesioner kepada tamu Pulau Umang Resort Hotel pada bulan Maret-Mei 2009.

Adapun sampel penelitian yang dibagikan yaitu sebanyak 110 responden dari sebagian tamu yang datang ke Pulau Umang Resort Hotel pada bulan Maret-Mei tahun 2009 dan kuesioner yang kembali hanya 100 responden.