BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, berkembangnya industri pariwisata tak luput dari peran hotel sebagai salah satu aspek segmen akomodasi. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 65 Tahun 2001, hotel adalah bangunan yang khusus disediakan bagi orang untuk dapat menginap/istirahat, memperoleh pelayanan, dan/atau fasilitas lainnya dengan dipungut bayaran, termasuk bangunan lainnya yang menyatu, dikelola dan dimiliki oleh pihak yang sama, kecuali untuk pertokoan dan perkantoran. Maka dari itu hotel harus dapat membuat tamu yang datang merasa senyaman mungkin dan betah saat berada di hotel baik melalui fasilitas – fasilitas yang ada maupun dengan pelayanan yang diberikannya. Hotel juga dituntut untuk meningkatkan kualitas demi meningkatnya kunjungan wisatawan baik nusantara maupun mancanegara (Nainggolan, 2010).

Untuk meningkatkan kualitas sebuah hotel, manajemen hotel harus dapat memastikan bahwa semua kebutuhan tamu dapat terpenuhi salah satunya dengan cara mempekerjakan banyak orang untuk dapat memenuhi semua kebutuhan tamu (Choi, Woods, & Murrmann, 2000). Namun dibalik hal itu juga manajemen hotel harus dapat memilah dan memilih orang yang akan dipekerjakan dengan memastikan bahwa orang yang akan dipekerjakan tersebut adalah tenaga kerja yang terampil, antusias dan berkomitmen karena dalam operasionalnya pelayanan diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Karyawan dan tamu secara fisik dan psikologi cukup dekat untuk saling mempengaruhi. Perilaku karyawan, khususnya kantor depan (*front office)* menjadi penentu utama kualitas pelayanan, kepuasan serta loyalitas tamu (Kusluvan & Kusluvan, 2000).

United State Lodging Industry dalam (Sulastiyono, 2006, hal. 6) menyatakan bahwa Resort Hotel yaitu hotel yang berlokasi di daerah wisata dan menyediakan tempat – tempat rekreasi dan juga ruang serta fasilitas konferensi untuk tamu-tamunya. Amanjiwo Resort Magelang adalah salah satu contoh hotel dengan jenis Resort hotel yang berlokasi di daerah wisata budaya Candi Borobudur. Amanjiwo Resort juga menyediakan tempat – tempat rekreasi lain yang dapat dikunjungi

Rana Salsabila Amran, 2021
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RESEPSIONIS TERHADAP TINGKAT KEPUASAN TAMU DI AMANJIWO RESORT MAGELANG
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

serta aktivitas – aktivitas lain yang dapat dilakukan oleh tamunya seperti menyediakan aktivitas *hiking*, bersepeda, *village tour* dan masih banyak lagi selain berkunjung ke Candi Borobudur. Amanjiwo Resort juga menyediakan *venue* untuk acara pernikahan dan konferensi.

Amanjiwo Resort yang lebih tepatnya berlokasi di Desa Majaksingi, Kecamatan Borobudur, Magelang adalah salah satu contoh resort hotel berkelas bintang lima yang berada dibawah naungan grup Aman Resorts. Hotel – hotel dan resort yang berada dibawah naungan bendera Aman Resorts menawarkan keunikan yang tidak bisa didapatkan dari hotel – hotel ataupun resort lain, dimana tamu dilayani secara perseorangan.

Spirit of Aman atau yang bisa disebut sebagai 'semangat Aman' atau 'jiwa Aman' yang dicerminkan dalam keseharian melalui dua kunci elemen: '*Grown not Built'* (tumbuh tidak dibangun) yang mencerminkan atribut fisik setia resort (lokasi, struktur, arsitektur, disain, lingkungan setempat, wawasan, batasan-batasan terkait) dan *'Time beyond place'* (tanpa batas) yang memberikan pengalaman unik mengenai Aman. Terdapat enam pilar utama yang bekerja secara harmonis untuk menghasilkan keunikkan khas masing-masing Aman serta keunikkan alamiah akan pengalaman tamu-tamunya yaitu sebagai berikut.

1) Disain yang harmonis. Keterkaitan Aman dengan lingkungannya merupakan faktor yang paling penting dalam disain yang harmonis.
2) Lokasi tanpa tandingan. Lokasi Aman berada di tempat – tempat terpencil dan langka serta unik alami maupun didisain dengan sentuhan tangan manusia yang penuh sejarah untuk diceritakan.
3) Privasi. Setiap tamu Aman adalah istimewa dan dilayani sebagai seorang individu. Jumlah tamu yang terbatas sehingga setiap tamu dapat dipahami dan dilayani kebutuhannya secara pribadi.
4) Pelayanan yang tulus ikhlas. Aman mampu memberikan pelayanan ramah yang paling eksklusif kepada setiap tamunya.
5) Pemulihan diri. Kebugaran di Aman langsung terasa menyegarkan dimulai dengan spa yang otentik hingga inspirasi masakkan lokal menyebabkan tamu merasa pulih jiwa raganya.

6) Perintis dalam pengalaman – pengalaman. Lokasi yang istimewa, kearifan lokal tanpa tandingan dan memiliki akses istimewa untuk mendapatkan pengalaman berada pada lokasi-lokasi terbaik dunia.

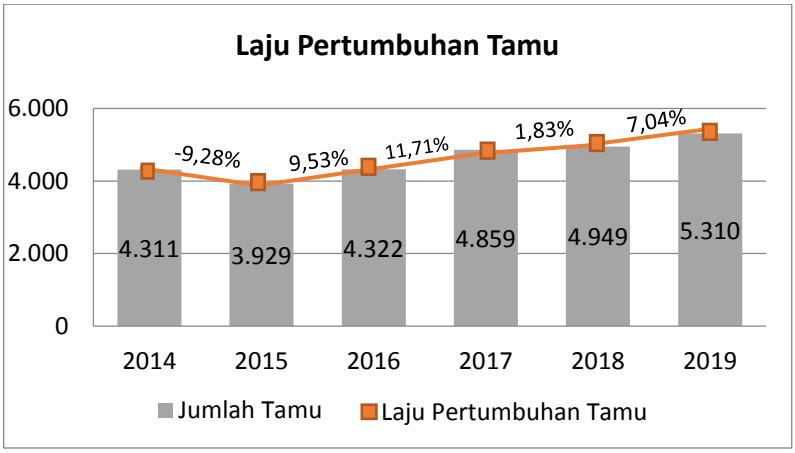
Mengutip poin keempat dari enam pilar utama "*Spirit of Aman"* yaitu tentang pelayanan, Aman Resorts terkenal dengan pelayanan yang tulus ikhlas dimana dalam pelayanannya Aman memiliki intuisi, privasi, hangat dan menyakinkan. Para tamu disambut sebagaimana layaknya seorang kerabat sehingga walaupun ia berada di Resort ia tetap akan merasa senyaman ia berada di rumah. Pelayanan Amanjiwo mencerminkan sifat resort yang alamiah dan kemampuan dalam mengerti dan menjalin hubungan dengan setiap tamunya sehingga dapat memberikan pelayanan yang sangat eksklusif dari hati nurati, penuh kehangatan, tulus dan ikhlas pada setiap tamunya.

Pada hotel umumnya, diketahui bahwa fungsi utama dari resepsionis yaitu untuk melayani tamu yang akan melakukan *check in* dan *check out* serta menjadi tempat seluruh informasi terkait hotel (Sugiarto, 1999). Namun, berbeda dengan Amanjiwo Resort Magelang, Staf resepsionis atau yang disebut dengan *guest assistant* di resort ini selain melakukan fungsi utama sebagai resepsionis tetapi juga dituntut untuk memegang tugas seperti seorang *butler service* dimana fungsi utama seorang *butler service* yaitu menangani permintaan tamu, menangani setiap komplain tamu, mengawasi dan mengoordinasi setiap pelayanan yang diperoleh oleh tamu selama menginap (Kassem, 2014). Peran staf resepsionis di Amanjiwo Resort Magelang sangat penting bagi Amanjiwo Resort dalam membentuk kesan baik yang akan diterima oleh tamu karena mulai dari tamu datang dan melakukan *check in*, selama menginap hingga *check out*, tamu akan sangat banyak berkontak dengan staf resepsionis. Saat pertama tamu datang dan *check in*, ia akan disambut oleh general manajer, eksekutif asisten manajer atau kepala departemen kemudian tamu akan diajak untuk berbincang – bincang mengenai apa yang tamu tersebut harapkan dan ingin lakukan selama menginap juga didampingi oleh salah satu staf resepsionis yang berperan untuk mencatat dan memastikan bahwa segala rencana aktivitasnya selama menginap di Amanjiwo Resort Magelang telah tersusun sesuai dengan permintaanya. Kemudian staf resepsionis akan mengantarkan tamu ke kamarnya dan menjelaskan keseluruhan fasilitas yang ada di lingkungan resort

dan di kamar dengan jelas dan detil, setelah semua fasilitasnya dijelaskan barulah tamu mengisi *registration card* pada saat di kamar dan dipandu oleh staf resepsionis tersebut. Selama tamu berada di Amanjiwo Resort, semua kebutuhan tamu ditampung oleh staf resepsionis baik tamu menghubungi lewat telepon maupun langsung datang ke meja resepsionis yang nantinya staf resepsionis akan berkoordinasi dengan departemen terkait untuk memenuhi kebutuhan tamu, seperti contohnya tamu yang ingin mereservasi aktivitas hiking atau berkunjung ke suatu tempat, tamu tersebut dapat menghubungi staf resepsionis terlebih dahulu dan kemudian staf resepsionis akan berkoordinasi dengan bagian *concierge*, atau tamu yang ingin mereservasi SPA harus melalui resepsionis yang nantinya staf resepsionis akan langsung berkoordinasi dengan departemen *housekeeping* khusus SPA. Staf resepionis juga dituntut untuk sangat memperhatikan keluar masuk dari tamunya agar *magic service* yang akan dilakukan oleh departemen *housekeeping* untuk *make up* kamar tamunya dapat terlaksana dengan lancar. Pada saat akan *check out* dan tamu tersebut memerlukan bantuan untuk membawa barang – barangnya, tamu tidak akan menghubungi bagian *concierge* langsung, tetapi tamu akan menghubungi staf resepsionis untuk meng*collect luggage* mereka dan kemudian staf resepsionis baru akan menginformasikan kepada bagian *concierge*. Hal tersebut terjadi karena memang Amanjiwo selain memberitahukan nomor sambungan telepon dari kamar satu ke kamar lainnya, di kamarnya tersebut hanya tertera nomor sambungan telepon kepada private dining dan resepsionis agar kebutuhan tamu hanya masuk dari satu pintu yaitu resepsionis dan dapat dikoordinasikan dengan mudah dan terpantau selain untuk kebutuhan makanan. Dari hal tersebut dapat diketahui bahwa peran resepsionis di Amanjiwo Resort Magelang sangatlah penting karena hubungannya sangat dekat dengan keseharian tamu selama menginap. Staf resepsionis Amanjiwo Resort Magelang dituntut untuk mengetahui segala aktivitas tamu dari mulai tamu tersebut *check in* hingga *check out*.

Berdasarkan data yang penulis peroleh langsung dari Amanjiwo Resort Magelang dan kemudian diolah oleh penulis, dapat dilihat bahwa laju pertumbuhan tamu di Amanjiwo Resort Magelang seperti pada gambar dibawah ini.

Gambar 1. 1 Grafik Laju Pertumbuhan Tamu di Amanjiwo Resort Magelang Tahun 2014 – 2019



Sumber: Dokumen Milik Amanjiwo Resort Magelang.

Diolah oleh penulis, 2020

Dari gambar 1.1 diatas dapat diketahui bahwa pada tahun 2014 terdapat 4.311 tamu yang menginap di Amanjiwo Resort Magelang, namun laju pertumbuhan dalam jangka waktu 1 tahun yaitu 2014 – 2015 mengalami penurunan sebesar 9,28% karena pada tahun 2015 tamu yang menginap di Amanjiwo Resort hanya sebanyak 3.929 orang. Kemudian pada jangka waktu tahun 2015 – 2016 laju pertumbuhan tamu kembali mengalami peningkatan sebesar 9,53% karena pada tahun 2016 jumlah tamu yang menginap sebanyak 4.322 orang, selanjutnya pada jangka tahun 2016 – 2017 terjadi peningkatan lagi sebesar 11,71% karena di tahun 2017 tamu yang menginap di Amanjiwo Resort Magelang sebanyak 4.859 orang. Pada tahun 2018 tamu Amanjiowo Resort Magelang sebanyak 4.949 memiliki peningkatan laju pertumbuhan tamu sebesar 1,83% pada periode 2017 – 2018. Kemudian pada tahun 2018 – 2019 laju pertumbuhan kembali mengalami peningkatan sebesar 7,04% dengan tamu sebanyak 5.310 orang.

Tamu yang menginap di Amanjiwo Resort terbagi menjadi dua, yaitu tamu nusantara dan tamu mancanegara. Dari data yang penulis peroleh langsung dari Amanjiwo Resort Magelang faktanya ternyata tamu Amanjiwo Resort Magelang lebih banyak yang berasal dari luar Indonesia seperti negara-negara lain dari Asia Pasific, beberapa negara di benua Afrika, Timur Tengah, Eropa, dan Amerika. Berikut datanya.

Tabel 1. 1 Jumlah Tamu Nusantara dan Tamu Mancanegara

Tahun	Tamu Nusantara	Tamu mancanegara
2014	463	3.848
2015	346	3.583
2016	347	3.975
2017	527	4.332
2018	586	4.363
2019	641	4.669
Total	**2.910**	**24.770**

Sumber: Dokumen Milik Amanjiwo Resort Magelang

Dari tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa tamu nusantara yang menginap di Amanjiwo Resort Magelang pada tahun 2014 sampai 2019 hanya sebanyak 2.910 atau 10,51% dibandingkan dengan tamu mancanegara yakni sebanyak 24.770 atau 89,49%. Dengan jumlah tamu yang lebih banyak berasal dari tamu mancanegara dibandingkan dengan tamu nusantara menuntut Amanjiwo Resort Magelang agar dapat memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin terutama bagian resepsionis yang menjadi pemberi kesan pertama bagi tamu dan menjadi pusat segala kebutuhan tamu selama mereka menginap di Amanjiwo Resort Magelang. Diketahui bahwa tamu mancanegara memiliki standar kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan tamu nusantara.

Namun, dibalik poin pilar keempat mengenai pelayanan yang seharusnya diberikan oleh hotel-hotel dibawah naungan AmanResorts masih terdapat tamu yang merasa apa yang sudah ia bayarkan untuk mendapat perasaan yang diharapkannya tidak sebanding dengan kenyataan yang ia dapatkan, masih terdapat beberapa review tamu yang mengeluhkan terkait pelayanan resepsionis yang ia dapatkan di Amanjiwo Resort. Berikut data yang penulis temukan terkait keluhan tamu mengenai pelayanan yang diberikan oleh Amanjiwo Resort terutama pada bagian resepsionis.

Tabel 1. 2 Keluhan Tamu Amanjiwo Resort Tahun 2012-2019

Nama Tamu	Asal Negara	Keluhan
Jessica T.	Florida	Miskomunikasi karena staf resepsionis tidak memberi informasi mendetil mengenai keseluruhan fasilitas kamar maupun fasilitas hotel serta tidak memberikan *late checkout* dengan alasan yang jelas.
Hotluca	United Kingdom	Staf mengganggu dan kurang memperhatikan privasi tamu.
Vicky T.	Australia	Staf tidak memberikan perhatian khusus.
Yaneh	New York	Staf kurang menyambut saat *check in.*
919traveler	Portugal	Staf tidak memberikan perhatian saat ada tamu yang ulang tahun dan staf hampir membuat tamu ketinggalan pesawat karena misinformasi.
Pifflove	Jerman	Staf tidak mau mengerti situasi dan kondisi tamu.
Sanyazuihao	Beijing	Resepsionis gagal total. Staf tidak informatif, lupa terhadap request dan ketika mereka melakukan tour ke Borobudur, staf menyarankan untuk sekalian melihat sunset tanpa memberitahukan kepada mereka bahwa untuk sunset dikenakan biaya tambahan dan mereka langsung memasukan additional charge tersebut ke dalam bill tanpa konfirmasi terlebih dahulu, serta keterlambatan *wake up call* selama 1 jam dari yang diminta tamu.

Sumber: TripAdvisor, 2020

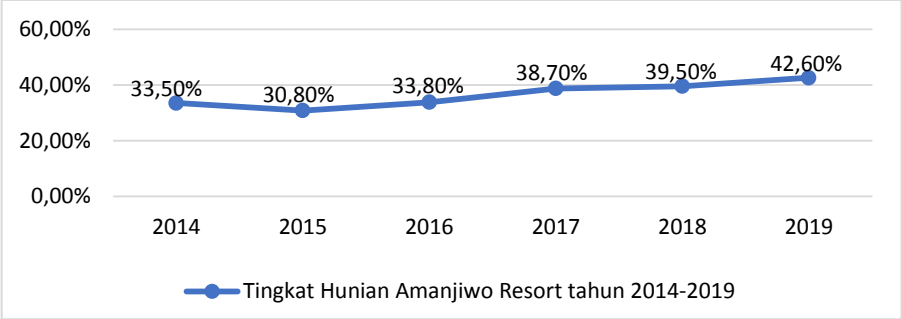
Dari tabel 1.2 dapat dilihat bahwa keluhan tamu terhadap departemen *front office* terutama resepsionis yang bertugas dalam melayani segala kebutuhan dan keinginan tamu, yang pertama adalah bahwa staf resepsionis tidak memberikan informasi tentang keseluruhan fasilitas kamar dan fasilitas hotel sehingga tamu merasa kebutuhannya tidak dapat terpenuhi dengan baik dan saat ia *request* kepada staf resepsionis agar mendapatkan *late checkout* yang diketahui tamu bahwa pada hari itu kondisinya sedang sepi tetapi pihak staf tidak memberikannya

dengan alasan yang kurang jelas. Kedua, ia merasa terganggu dengan staf yang datang ke kamarnya dengan tidak memperhatikan bahwa tanda "*do not distrub*" sedang terpasang, dan ada random call yang masuk ke telepon kamarnya. Ketiga, yaitu ia merasa staf tidak memberikan perhatian khusus kepadanya. Keempat, ia merasa saat melakukan *check in* para staf resepsionis kurang menyambut kedatangannya berbeda dengan saat ia melakukan *check in* di Amankila Bali. Kelima, Staf tidak memberikan perlakuan khusus kepadanya karena saat itu ia sedang berulang tahun, tidak seperti saat berada di hotel bintang 5 lainnya yang selalu memberi kejutan saat ia berulang tahun dan saat ia akan *check out* staf misiformasi mengenai jam keberangkatan pesawatnya yang berakibat ia hampir tertinggal pesawat. Keenam, saat melakukan *check in* staf tidak melihat situasi dan kondisi dari tamunya yang pada saat itu ia sedang kelelahan sementara staf masih tetap menjelaskan seluruh informasi tentang kamar dan hotel kepadanya. Ketujuh, tamu tersebut mengatakan bahwa resepsionis gagal total karena staf tidak informatif, tidak sopan karena staf menyarankan aktivitas lanjutan tanpa memberitahu bahwa itu akan dikenakan biaya tambahan dan staf tersebut langsung memasukan additional charge ke bill tanpa konfirmasi terlebih dahulu kepada tamu serta keterlambatan *wake up call* selama satu jam dari waktu yang diminta.

Perlu kita ketahui bahwa *standard daily rate* permalam di Amanjiwo Resort ini sangat tinggi karena target pasarnya pun adalah kaum elit. Berdasarkan website resmi *standard daily rate*nya permalam yaitu sebesar USD 750 sebelum pajak dan service, jika ditotalkan dengan pajak dan service sebesar 21% maka total yang harus dibayarkan oleh tamu untuk permalamnya yaitu sebesar USD 908 atau setara dengan Rp14.319.160 dengan nilai tukar mata uang Rp15.770/USD. Maka dengan harga yang tidak sedikit itu menjadikan harapan tamu terhadap apa yang akan ia dapatkan menjadi semakin tinggi karena apabila tamu sudah membeli suatu produk barang atau jasa seperti memutuskan untuk memesan kamar di Amanjiwo Resort dibanding dengan Resort lain, tamu tersebut telah beranggapan bahwa Amanjiwo resort dapat lebih memberikan value yang besar untuk mereka daripada value yang diberikan oleh resort-resort lain (Budi, 2013).

Akan tetapi, meskipun terdapat ulasan yang buruk dari tamu terhadap pelayanan yang diberikan pihak resepsionis kepada tamu dan rate permalamnya yang tinggi tidak membuat tamu yang datang ke Amanjiwo Resort Magelang menurun secara drastis. Penulis menemukan fakta yang di dapatkan langsung dari pihak hotel mengenai tingkat hunian kamar pertahunnya yaitu Amanjiwo Resort Magelang tidak mengalami penurunan yang signifikan dan cenderung meningkat setiap tahunnya.

Gambar 1. 2 Grafik Tingkat Hunian Kamar Amanjiwo Resort Magelang Tahun 2014 - 2019



Sumber: Dokumen Milik Amanjiwo Resort Magelang

Dari gambar 1.2 dapat dilihat bahwa pada tahun 2014 tingkat hunian Amanjiwo Resort Magelang sebesar 33,50% kemudian mengalami penurunan pada tahun 2015 sebesar 2,70% yaitu menjadi 30,80%, kemudian mengalami peningkatan kembali pada tahun 2016 sampai dengan tahun 2019 yakni pada tahun 2016 menjadi 33.80%, pada tahun 2017 menjadi 38,70%, pada tahun 2018 menjadi 39,50% dan pada tahun 2019 menjadi 42,60%. Hal tersebut sangat menarik untuk diteliti karena seharusnya jika terdapat review yang buruk terhadap suatu hotel besar kemungkinan akan berdampak buruk pula terhadap tingkat hunian sebuah hotel, tetapi melalui data yang ada dapat terlihat bahwa ini tidak terjadi dengan Amanjiwo Resort Magelang.

Adapun beberapa penelitian terdahulu seperti yang dilakukan oleh Savitri Handayani, Ni Ketut Bagiastuti, Ni Nyoman Triyuni dalam *Journal of Applied sciences in Travel and Hospitality* Vol.1 No.2, Juni 2018 dengan judul penelitian yaitu "*The Analysis of Receptionist Service Quality to Increase Guest Satisfaction at Bali Rani Hotel Kuta"* yang menunjukkan bahwa ada kesenjangan negatif, positif dan netral antara persepsi dan harapan. Penelitian ini dilakukan dengan

metode analisis SERVQUAL dan *importance Performance* yang diterapkan dalam digram cartesian.

Kemudian penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ni Kadek Tuwin Patriani, I Gusti Agung Bagus Mataram, I Made Darma Oka dan I Ketut Sadia dalam *Journal of Applied Sciences in Travel and Hospitality* Vol.1 No.3, September 2018 dengan judul penelitian yaitu "*The Analysis of Receptionist Service Quality for the Tourist Satisfaction at the Grand Inna Hotel Kuta*" yang menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan tamu. Penelitian ini dilakukan dengan metode regresi linier berganda, uji validitas, reliabilitas dan *importance performance analysis*.

Juga ada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Anak Agung Kompiang Trijaya Putra, Ni Nyoman Sri Astuti dan Ni Ketut Bagiastuti dalam *Journal of Applied Sciences in Travel and Hospitality* Vol.3 No.1, halaman 51-60, Maret 2020 dengan judul "*Analysis of the Receptinist Service Quality on Guest Satisfaction at Harper Kuta Hotel*". Dari penelitian ini ditemukan bahwa berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh 3 indikator positif yaitu infrastruktur pendukung resepsionis memadai, resepsionis memberikan pelayanan secara profesional, resepsionis memberikan informasi umum dengan benar dan update.

Dari kasus ini membuat penulis penasaran mengapa pada resort bintang 5 tersebut masih terdapat keluhan tentang pelayanan yang diberikan pihak resepsionis terhadap tamu sehingga tamu tersebut merasa dikecewakan namun tidak berdampak buruk pada tingkat hunian hotel tersebut. Maka dari itu penulis mengambil judul:

"Pengaruh Kualitas Pelayanan Resepsionis terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di Amanjiwo Resort Magelang"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan diatas maka penelitian ini akan membahas beberapa masalah yang menjadi fokus yaitu sebagai berikut.

1. Bagaimana kualitas pelayanan resepsionis di Amanjiwo Resort Magelang?
2. Bagaimana tingkat kepuasan tamu yang sudah menginap di Amanjiwo Resort Magelang?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan resepsionis terhadap tingkat kepuasan tamu di Amanjiwo Resort Magelang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi tingkat kualitas pelayanan resepsionis di Amanjiwo Resort Magelang dalam melayani tamu.
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan tamu terhadap resepsionis di Amanjiwo Resort Magelang.
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan resepsionis dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu di Amanjiwo Resort Magelang.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis :

   Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

   a. Sebagai sumbangan pemikiran dalam memperkaya dan menambah kebendaharaan disiplin ilmu pariwisata terkait permasalahan yang sedang diteliti.
   b. Sebagai bahan evaluasi mengenai teori yang didapat selama perkuliahan dengan pengaplikasian di dunia pekerjaan bidang pariwisata terutama hotel.
   c. Sebagai bahan tambahan informasi bagi pembaca.

2. Manfaat Praktis :

   Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

   a. Sebagai bahan evaluasi bagi Amanjiwo Resort dalam mengetahui kinerja karyawan yang berada di resepsionis.
   b. Sebagai bahan evaluasi untuk resepsionis dalam mengetahui tingkat kepuasan tamu dengan pelayanannya.
   c. Sebagai saran atau bahan masukan untuk manajemen Amanjiwo Resort dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam melayani tamu khususnya resepsionis.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika ini disusun sebagai tahap penyusunan skripsi dengan merujuk pada buku Pedoman Karya Tulis Ilmiah UPI. Berikut sistematika yang digunakan.

JUDUL

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

1. BAB I : PENDAHULUAN

   Berisi mengenai penjabaran latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.
2. BAB II : KAJIAN PUSTAKA

   Berisi teori-teori para ahli yang mendukung penelitian, penelitian terdahulu yang relevan dan kerangka pemikiran.
3. BAB III : METODE PENELITIAN

   Berisi mengenai metode yang digunakan dan penjelasan seperti Desain Penelitian, Lokasi, Variabel, Definisi Operasional, Instrumen Penelitian dan Pengumpulan Data.
4. BAB IV : TEMUAN DAN PEMBAHASAN

   Berisi mengenai temuan dalam penelitian yang dilakukan serta hasil pembahasan dalam penelitian yang dilakukan
5. BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

   Berisi kesimpulan akan jawaban rumusan masalah penelitian serta saran untuk penelitian selanjutnya yang serupa.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN