

PERAN GUEST SERVICE AGENT DALAM PENANGANAN DAYTRIPPER DIMAYANG SARI BEACH RESORT BINTAN KEPULAUN RIAU

Oleh : Lora Sasmita

Pembimbing : Andi M. Rifiyan Arief, SST,M. Par

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata

Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Rau

Email : lora.sasmita@gmail.com

Kampus Bina Widiya jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293-

Telp/Fax. 0761-632777

ABSTRACT

Mayang Sari Beach Resort is located on Bintan Islan Kepulauan Riau that is the property of nirwana gardens resort. Mayang Sari Beach Resort received various types of tourists who come, especially for vacation and recreation. There is the kind of tourists who come to mayang sari beach resort who called with Daytripper (Traveler, Excurtionist), Guest Service Agent has a important role in daytripper reception.

This study aims to determine to know the role of Guest Service Agent in the handling of daytripper at Mayang Sari Beach Resort Bintan Islan Kepulauan Riau. This study using the descriptive qualitative to examine problems that was appointed. The research subjects in this study amounted to 5 people, data collection techniques in this research using observation, the interview and the documentation.

The result of this research shows that the role of Guest Service Agent in the handling of Daytripper at Mayang Sari Beach Resort Bintan Islan Kepulauan Riau there are Guest Service Agent who did the role of her based on the Standart Operations Procedure.

Keywords : *Daytripper, Guest Service Agent, Standart Operations Procedure*

PENDAHULUAN

Industri pariwisata merupakan industri yang berbeda dari industri pada umumnya, dikarenakan industri pariwisata merupakan industri yang bergerak di bidang jasa pelayanan. Jasa pelayanan merupakan hal yang tidak tampak tetapi akan memberikan rasa kepuasan atau kenyamanan yang dirasakan oleh konsumen. Dan industri pariwisata menjadi industri yang memiliki prospek yang selalu akan berkembang dibanding industry lainnya.

Hunziekerdandan K. Kraft
(dalam Yoeti, 1990 : 115) tahun 1942

mengemukakan, Kepariwisataan adalah keseluruhan dari gejala-gejala yang ditimbulkan oleh perjalanan dan pendiaman orang-orang asing serta penyediaan tempat tinggal sementara, asalkan pendiaman itu tidak tinggal menetap dan tidak memperoleh penghasilan dari aktifitas yang bersifat sementara itu.

Robert Mc Intosh bersama Shasikant Gupta mencoba merumuskan suatu konsepsi mengenai pariwisata yang dapat di pergunakan sebagai pegangan untuk

membangun industri yang kita namakan industri pariwisata. Dan mereka mengungkapkan bahwa pariwisata adalah gabungan gejala dan hubungan yang timbul dari interaksi wisatawan, bisnis pemerintah tuan rumah, serta masyarakat tuan rumah dalam proses menarik dan melayani wisatawan serta pengunjung lain nya (Pendit, 1990 :30).

Batasan pariwisata di lihat dari konsep wisatawan memiliki istilah umum pengunjung (*visitor*) sebagai titik tolak yang diartikan “setiap orang yang datang ke suatu Negara/selain tempat tinggal biasanya dengan maksud apapun, kecuali untuk maksud melakukan pekerjaan untuk menerima upah “ batasan tersebut dua kategori Pengunjung dan pelancong dengan pembatasan-pembatasan sebagai berikut : Wisatawan adalah pengunjung sementara yang tinggal sekurang-kurangnya 24 jam di Negara yang di kunjungi dengan tujuan perjalanannya sedangkan Pelancong adalah pengunjung sementara yang tinggal di Negara yang di kunjungi kurang dari 24 jam (James J Spilanne 1987 dalam Ekonomi Pariwisata, Sejarah dan Prospek nya).

Komisi Liga Bangsa-Bangsa menyempurnakan pengertian wisatawan dengan mengelompokkan orang-orang yang dapat disebut wisatawan. Komisi merumuskan bahwa yang dianggap wisatawan adalah sebagai berikut :

1. Mereka yang mengadakan perjalanan untuk kesenangan karena alan keluarga, kesehatan, dan lain-lain.
2. Mereka yang mengadakan perjalanan untuk keperluan pertemuan-pertemuan atau tugas-tugas tertentu (ilmu pengetahuan, tugas pemerintah

diplomasi, agama, olahraga, dan lain-lain).

3. Mereka yang mengadakan perjalanan dengan tujuan usaha.
4. Mereka yang datang dalam rangka perjalanan dengan kapal laut walaupun berada di suatu negara kurang dari 24 jam. (James J Spilanne 1993 dalam Ekonomi Pariwisata, Sejarah dan Prospek nya).

Pulau Bintan adalah pulau di provinsi Kepulauan Riau, di mana terdapat Kota Tanjungpinang, Ibu kota Provinsi Kepulauan Riau. Bintan adalah pulau terbesar di Kepulauan Riau, yang terdiri dari hampir 3.000 pulau besar dan kecil, terbentang di sebrang Singapura dan Johor Baru, Malaysia. Pulau ini melebar dari Malaka ke Laut Cina Selatan. Tanjungpinang merupakan ibu kota provinsi ini, terletak di pantai barat selatan Bintan.

Lagoi merupakan kawasan pariwisata yang terletak di Bintan Kepulauan Riau . Kawasan pariwisata lagoi merupakan kawasan yang sangat terkenal dengan keindahan keindahan pantai nya, hal ini membuat orang yang memiliki kemampuan di bidang perhotelan melihat peluang dalam perhotelan ataupun Resort di bintan yang akan terus meningkat dan berkembang. Hal ini di buktikan dengan banyaknya hotel-hotel yang telah berdiri di Kawasan Pariwisata lagoi yang berdiri di pesisir pantai yang berkelas internasional dan Bintang(*****). Dan hal ini tentunya menimbulkan daya saing antar hotel dalam meningkatkan kunjungan para wisatawan.

Berikut adalah jenis hotel resort yang berada di kawasan di Kecamatan Teluk Sebong Lagoi :

Table 1
Hotel Di Kecamatan Teluk Sebong
Lagoi

NO	NAMA HOTEL
1	<i>Nirwana Gardens Resort</i>
2	<i>Bintan Lagoon Resort</i>
3	<i>The Canopy</i>
4	<i>Hotel Sanchaya</i>
5	<i>Swiss Belhotel Lagoi Bay</i>

Sumber : Dinas Pariwisata Kota Tanjung Pinang

Dari data table hotel yang berada di kecamatan Teluk Sebong rata-rata merupakan jenis hotel dimana setiap wisatawan yang datang adalah untuk menginap. Namun, Nirwana Gardens Resort memiliki jenis wisatawanyang datang hanya untuk menghabiskan waktu liburannya dalam waktu singkat dengan istilah lain **Full Day Tour** adalah suatu *tour* yang berlangsung dalam satu hari penuh, yaitu berkisar lebih kurang 10 jam. Wisatawan tersebut dinamakan dengan *Daytripper* atau dengan nama lain ialah Pelancong, dan umumnya wistawan tersebut melakukan pembelian *Package Tour* dari *Agent* (Hasil Pengamatan Penulis).

Nirwana Gardens Resort merupakan hotel yang berjenis hotel resort bertaraf internasional dengan luas keseluruhan 360 HA yang terletak di Jl Panglima Pantar, Lot A1, A2, dan A3 yang berlokasi di Bintan Beach International Resort (BBIR) Lagoi 29155, daerah Teluk Sebong, Pulau Bintan, Kepulauan Riau. Nirwana Gardens Resort memiliki 5 (lima) Propertiyaitu, Nirwana Resort Hotel, Banyu Biru Villas, Nirwana Beach Club, Mayang Sari Beach Resort, dan Indramaya Villa.

Front Office Mayang Sari Beach Resort memiliki peranan salah satunya ialah dalam meregistrasikan *Daytripper* (Pelancong) yang datang ke Nirwana Gardens Resort. Pada saat penulis melakukan Pra-Riset di Nirwana Gardens Resort, penulis melihat adanya *Daytripper* (Pelancong) yang datang hanya untuk menghabiskan waktu liburan dan suasana yang menyenangkan seperti Pantai, makanan, menggunakan fasilitas yang disediakan dan aktivitas lainnya. Bisa kita lihat *Daytripper* (Pelancong) yang datang ke Mayang Sari Beach Resort memiliki tingkat kunjungan yang cukup di perhitungan. Data kunjungan *Daytripper* (Pelancong) 3 tahun terakhir yaitu dari tahun 2014 hingga 2016 adalah sebagai berikut :

Table 2
Jumlah *Daytripper* (Pelancong)
Tahun 2014-2016

No	Daytripper	Jumlah	Tahun
1	<i>Adult + Child</i>	945	2014
2	<i>Adult + Child</i>	660	2015
3	<i>Adult + Child</i>	799	2016

Sumber :Department Front Office Nirwana Gardens Resort

Dari table 2 diatas dapat dilihat bahwa kunjungan *Daytripper* mengalami tingkat kunjungan yang tidak stabil. Maka di perlukan suatu penanganan yang lebih baik dan benar seperti pada saat registrasi di Mayang Sari Beach Resort, *Guest Service Agent*(GSA) perlu memperhatikan dan melakukan hal yang sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) agar menghindari kesalahan yang tidak diinginkan, kesalahan tersebut seperti *Guest Service Agent*tidak memberikan keterangan penjelasan secara keseluruhan tentang hal apa saja yang boleh dan tidak dilakukan oleh *Daytripper*.

Guest Service Agent merupakan Penerima tamu di *Front Office* Hotel memiliki banyak istilah atau sebutan. Ada yang menyebutkannya dengan istilah *Front Desk Agent, Front Desk Clerk, Receptionist Agent*, semua istilah yang disebut di atas sama artinya, hanya saja cara penyebutannya berbeda. Menurut Soetanto (2010), petugas yang bertugas khusus menerima dan melayani tamu disebut dengan resepsionis (*receptionist*). Lebih lanjut Robert J. Martin, memberikan definisi tentang resepsionis/Desk Clerk sebagai berikut:

Desk clerk in hotels or motels are often the first people to greet incoming guest. They register the guest, assign a room to them, issue the room key, and often provide information about services available in the hotel and in the community.

Berdasarkan pendapat Robert J. Martin (2004), jelas bahwa istilah apa pun yang dipakai untuk menyebut penerima tamu, dia adalah seseorang yang bekerja/bertugas di Depan Hotel. *Desk Clerk* adalah orang/petugas yang pertama sekali menyambut tamu dan memberi salam kepada setiap tamu yang datang ke hotel. Ia lalu mendaftarkan tamu, mencarikan kamar yang siap ditempati tamu baik atas sarannya atau atas permintaan tamu, memberikan/mengeluarkan kunci kamar. Ia juga harus menyediakan informasi bagi tamu sehubungan dengan pelayanan/fasilitas yang tersedia di hotel serta informasi lainnya di luar hotel.

Dalam buku *Front Office Operation* (1992:15), Collin Dix dan Chrish Baird mengatakan bahwa seorang *Guest Service Agent* hotel harus memerankan dirinya sesuai dengan kata DRIPS, yaitu :

1. *Diplomat* (sebagai seorang diplomat)
Seorang *Guest Service Agent* yang diplomatis harus mampu mengatakan sesuatu dengan cara lugas, efektif, dan ramah sehingga tamu tidak meraskan kecewa walaupun keinginannya tidak terpenuhi. Dengan demikian tamu dapat memahami dan maklum dengan suatu keadaan melalui penjelasan *Guest Service Agent* yang baik.
2. *Record Keeper* (penyimpanan data)
Kantor depan merupakan pusat kegiatan hotel dan tamu. Semua data tamu, baik yang sedang tinggal di hotel maupun yang sudah meninggalkan hotel, semua tersimpan/tercatat di kantor depan. Dengan demikian *Guest Service Agent* hanya mendistribusikan laporan-laporan tamu tersebut ke berbagai department yang ada di hotel.
3. *Information Source* (sebagai sumber informasi)
Oleh karena *Front Office* merupakan pusat kegiatan hotel, maka di mata tamu *Front Office* adalah wakil manajemen hotel secara keseluruhan. Untuk itu seorang *Guest Service Agent* harus dapat memahami atau menguasai informasi yang diperlukan oleh para tamu.
4. *Psychologist* (sebagai seorang psikolog)
Seorang *Guest Service Agent* harus selalu membiasakan diri untuk mengidentifikasi perilaku para tamu. Hal ini bermanfaat bagi *Guest Service Agent* untuk menentukan cara yang terbaik untuk berhubungan dengan tamu.
5. *Sales Person* (sebagai seorang penjual)
Tugas pokok seorang *Guest Service Agent* selain menyambut tamu yang tiba, adalah

kemampuan menjual kamar dan fasilitas lainnya dalam hotel.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya.

Menurut Tjipto Atmoko (2011), Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

Dari penjelasan yang telah di kemukakan di atas menjelaskan bahwa Nirwana Gardens Resort memiliki jenis wisatawan yang dinamakan *Daytripper* (Pelancong) yang melakukan proses registrasi di Mayang Sari Beach Resort . Penulis tertarik untuk meneliti tentang **“Peran *Guest Service Agent* dalam Penanganan *Daytripper* di Mayang Sari Beach Resort Bintan Kepulauan Riau”**

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka dapat merumuskan masalah yaitu :

1. Bagaimana Peran *Guest Service Agent* dalam penanganan *Daytripper* di Mayang Sari Beach Resort Bintan Kepulauan Riau?
2. Apa saja kendala yang dihadapi *Guest Service Agent* dalam penanganan *Daytripper* di Mayang Sari Beach Resort Bintan Kepulauan Riau?
3. Apa saja upaya yang dilakukan manajemen dalam meningkatkan kunjungan *Daytripper* di Mayang

Sari Beach Resort Bintan Kepulauan Riau?

2. Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui Peran *Guest Service Agent* dalam Penanganan *Daytripper* di Mayang Sari Beach Resort Bintan Kepulauan Riau
- b. Untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi oleh *Guest Service Agent* dalam Penanganan *Daytripper* di Mayang Sari Beach Resort Bintan Kepulauan Riau
- c. Upaya Manajemen dalam meningkatkan kunjungan *Daytripper* ke Mayang Sari Beach Resort Kepulauan Riau.

3. Manfaat Penelitian

- a. Bagi peneliti dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang di peroleh selama perkuliahan
- b. Bagi peneliti berguna untuk menambah wawasan peneliti mengenai Penanganan *Daytripper* di Mayang Sari Beach Resort Bintan Kepulauan Riau.
- c. Sebagai bahan masukan kepada Nirwana Gardens Resort
- d. Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Definisi Peran

Peran menurut Soekanto (2009) adalah proses dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dengan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tidak dapat dipisah-pisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya.

Menurut Riyadi (2002) peran dapat diartikan sebagai orientasi dan konsep dari bagian yang dimainkan oleh suatu pihak dalam oposisi sosial. Dengan peran tersebut, sang pelaku baik itu individu maupun organisasi akan berperilaku sesuai harapan orang atau lingkungannya..

2. Departemen Kantor Depan Hotel

Kantor depan hotel atau yang biasa di sebut dengan Front Office, seperti yang dikatakan Vallen (1985) dalam bukunya *Check-In Check-Out, Principles Of Effective Front Management*, bahwa *Front Office* adalah:

It is indeed the heart and hub and the nerve center of guest activity (sesungguhnya front office adalah jantung dan pusat dari segala macam kegiatan tamu).

3. Peran Kantor Depan Hotel

Menurut buku *Operasioanl Kantor Depan Hotel (Hotel Front Office Operationals)* oleh Endar Sugiarto (2004), ada 8 (delapan) peran penting dari *Front Office Department* yaitu:

- a. Merupakan wakil dari manajemen (*Management Representative*)
Dalam keadaan tertentu kantor depan hotel dapat berperan sebagai wakil dari manajemen untuk menghadapi atau menyelesaikan masalah tertentu yang biasanya bisa di selesaikan oleh pihak manajemen.
- b. Orang-orang yang mampu menjual (*sales person*)
Setiap orang yang berada di jajaran kantor depan hotel diharuskan mampu dan memiliki *salesmanship*, karena karyawan kantor depan lebih banyak berhubungan dengan tamu ataupun pengunjung jika dibandingkan dengan bagian tau departemen lainnya. Yang

dimaksud dengan menjual, tidak hanya produk hotel berupa kamar, melainkan juga fasilitas-fasilitas lain yang disediakan oleh pihak hotel.

- c. Pemberi informasi (*Information Giver*)

Seluruh petugas kantor depan hotel depan diharapkan mampu memberikan keterangan yang jelas dan benar tentang fasilitas dan produk hotel. Selain itu petugas kantor depan hotel juga harus mengetahui kejadian-kejadian yang sedang berlangsung di hotel maupun luar hotel dan ataupun peristiwa penting yang berhubungan dengan kebutuhan tamu, baik untuk kebutuhan bisnis maupun rekreasi.

- d. Penyimpan data (*Record Keeper*)

Front office department merupakan sumber dan pusat penyimpanan data dalam kegiatan sehari-hari di hotel. Semua data dan laporan akan di *recap* dari bagian lain., lalu di *record* oleh *front office* dalam bentuk laporan-laporan dan data statistic. *Front office* juga menyimpan data riwayat tamu.

- e. Dapat melakukan tindakan secara diplomatis (*diplomatic agent*)

Seorang petugas kantor depan hotel diharapkan paada situasi dan kondisi tetentu mampu melakukan tindakan secara diplomatis. Yang dimaksud dengan tindakan diplomatis adalah menjaga dan menetralsir suasana hubungan baik dengan pihak lain yang berhubungan dengan hotel.

- f. Pemecah masalah (*problem solver*)

Sebagai *the hub of activities*, kantor depan hotel merupakan

tempat untuk menyelesaikan masalah tamu, terutama keluhan-keluhan tamu. Merupakan hal yang wajar, bila karyawan Front Office menerima keluhan yang bukan masalah kantor depan hotel, melainkan masalah dari department lain.

- g. Sebagai wakil hubungan masyarakat (*public relations agent*)

Karyawan kantor depan hotel harus dapat berperan secara aktif sebagai orang yang berhubungan dengan masyarakat, terutama masyarakat pengunjung yang datang ke hotel. Yang diharapkan dapat memberikan citra baik terhadap tamu hotel maupun para pengunjung.

- h. Sebagai koordinator kegiatan pelayanan (*service coordinator*)

Informasi dan kegiatan departemen lain dikomunikasikan melalui kantor depan hotel. Yang paling jelas adalah pada saat ada tamu rombongan dan adanya kegiatan konvensi atau kegiatan lain yang melibatkan tamu dan pengunjung hotel.

4. Konsep *Guest Service Agent*

Guest Service Agent merupakan Penerima tamu di *Front Office* Hotel memiliki banyak istilah atau sebutan. Ada yang menyebutkannya dengan istilah *Front Desk Agent*, *Front Desk Clerk*, *Receptionist Agent*, semua istilah yang disebut di atas sama artinya, hanya saja cara penyebutannya berbeda. Renner (1981:114) dalam bukunya *Basic Hotel Front Office Procedures*, menjelaskan bahwa:

“The first contact with the hotel personnel may be a doorman or bellman, but most likely, it will be a Desk Clerk. He is the prime representative of the hotel, the management and all other employees working for it. The first impression will make all the difference in how the guests will view the hotel and subsequently enjoy their stay; They will then make the establishment”.

Dari pendapat Renner di atas dapat dikatakan bahwa bisa saja tamu pertama-tama berhubungan dengan pihak hotel dengan seorang doorman atau bellboy, tetapi kebanyakan yang terjadi adalah tamu berhubungan dengan Desk Clerk. Dialah wakil utama hotel, manajemen, dan seluruh karyawan yang bekerja di hotel. Kesan pertama akan mempengaruhi pandangan tamu mengenai hotel untuk menikmati kunjungan/tinggalnya di hotel kita. . *Desk Clerk* adalah orang/petugas yang pertama sekali menyambut tamu dan memberi salam kepada setiap tamu yang datang ke hotel. Ia lalu mendaftarkan tamu, mencarikan kamar yang siap ditempati tamu baik atas sarannya atau atas permintaan tamu, memberikan/mengeluarkan kunci kamar. Ia juga harus menyediakan informasi bagi tamu sehubungan dengan pelayanan/fasilitas yang tersedia di hotel serta informasi lainnya di luar hotel.

Robert J. Martin (2004), memberikan definisi tentang resepsionis/Desk Clerk sebagai berikut:

Desk clerk in hotels or motels are often the first people to greet incoming guest. They register the guest, assign a room to them, issue the room key, and often provide information about services available in the hotel and in the community.

5. Tugas dan Tanggung Jawab *Guest Service Agent (Reception Clerk)*

Di kutip dalam buku Operasional Kantor Depan Hotel (*Hotel Front Office Operationals*) oleh Endat Sugiarto (2004): Tugas utama ialah menyambut kedatangan tamu yang akan *check-in* memproses dengan efisien, tepat, cepat, ramah, tamah dan santun sehingga tamu memperoleh kesan yang baik. Tugas lainnya seperti :

1. Menyambut, memberi salam dan melayani tamu yang akan *check-in*.
2. Memeriksa reservasi tamu, mencarika kamar yang sesuai pesanan.
3. Membantu tamu mengisi registrasi.
4. Menanyakan system pembayaran tamu pada saat *check-in* dan memprosesnya.
5. Memberikan *guest card*, *welcome drink*, dan kunci kamar kepada tamu pada saat *check-in*.
6. Menjaga kebersihan counter Front Office dan mengecek semua kelengkapan peralatan dan formulir-formulirnya.
7. Memberikan kunci cadangan bagi tamu yang kuncinya tertinggal atau hilang.
8. Menyelesaikan masalah perpindahan kamar.
9. Membuat pesan-pesan dalam *log-bok* atau *flag*, bila waktu kerja habis sementara masalah dengan tamu belum terselesaikan.
10. Memberitahuka kepada Housekeeping Dept. tentang kamar-kamar yang sudah *check-out*, yang baru saja *check-in* atau yang pindah.
11. Memeriksa reservasi, baik yang VIP, FIT (*Free Individual Traveller*), maupun yang grup atau rombongan.
12. Mencek *room rack* dan membuat agar *house count* selalu akurat.
13. Mempersiapkan kamar, baik untuk VIP, grup maupun perorangan setelah kamarnya di blokir oleh supervisor.
14. Melakukan pencekan terhadap *room discrepancy* (perbedaan status kamar anatar *Front Office* dengan *Housekeeping*).

15. Memasukan data registrasi kedalam computer, agar semua bagian dapat memanfaatkannya untuk transaksi bill.

7. Definisi Penanganan

Arti Kata penanganan menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) adalah proses, cara, perbuatan menangani, penggarapan.

Pengertian proses yang dikemukakan oleh para ahli, antar lain dikemukakan oleh Soewarno Handyaningrat dalam bukunya yang berjudul "Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen" mengatakan bahwa Proses adalah sesuatu tuntutan perubahan dari suatu peristiwa perkembangan sesuatu yang dilakukan secara terus-menerus. (Soewarno, 2007:21).

Menurut Farie Ali S.H mendefinisikan proses sebagai suatu rangkaian kegiatan secara diketahui awalnya namun akhirnya tidak diketahui.

Zeithaml dan Bitner (2013), mendefinisikan proses, yaitu "*The actual procedures, mechanisms and flow of activities by which the service is delivered-the service delivery and operating system*". Maksudnya Proses merupakan suatu prosedur, mekanisme, dan rangkaian kegiatan untuk menyampaikan jasa dari produsen kepada konsumen.

Ditambahkan oleh Lupiyoadi (2006) menyatakan bahwa "*Process* merupakan gabungan semua aktivitas umumnya terdiri dari prosedur, jadwal pekerjaan, aktivitas, dan hal-hal rutin, dimana jasa dihasilkan dan disampaikan kepada konsumen". Maka, seluruh aktifitas kerja adalah proses, proses melibatkan prosedur, tugas, jadwal, mekanisme, aktifitas dan rutinintas dengan jasa yang disalurkan ke pelanggan.

8. Wisatawan

Wisatawan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari dunia pariwisata. Wisatawan sangat beragam, tua-muda, miskin-kaya, asing-nusantara, semuanya mempunyai keinginan dan juga harapan yang berbeda.

Jika ditinjau dari arti kata “*wisatawan*” yang berasal dari kata “*wisata*” maka sebenarnya tidaklah tepat sebagai pengganti kata “*tourist*” dalam bahasa Inggris. Kata itu berasal dari bahasa *Sansekerta* “*wisata*” yang berarti “perjalanan” yang sama atau dapat disamakan dengan kata “*travel*” dalam bahasa Inggris. Jadi orang melakukan perjalanan dalam pengertian ini, maka wisatawan sama artinya dengan kata “*traveler*” karena dalam bahasa Indonesia sudah merupakan kelaziman memakai akhiran “*wan*” untuk menyatakan orang dengan profesinya, keahliannya, keadaannya jabatannya dan kedudukan seseorang (Irawan, 2010:12).

Menurut Smith (dalam Kusumaningrum, 2009:16), menjelaskan bahwa wisatawan adalah orang yang sedang tidak bekerja, atau sedang berlibur dan secara sukarela mengunjungi daerah lain untuk mendapatkan sesuatu yang lain.

U.N Conference on Interest Travel and Tourism di Roma 1963 (dalam Irawan, 2010:12), menggunakan istilah pengunjung (*visitor*) untuk setiap orang yang datang ke suatu negara yang bukan tempat tinggalnya yang biasa untuk keperluan apa saja, selain melakukan perjalanan yang digaji. Pengunjung yang dimaksudkan meliputi 2 kategori :

1. Wisatawan

Yaitu pengunjung yang datang ke suatu negara yang dikunjunginya tinggal selama 24 jam dan dengan tujuan untuk bersenang-senang, berlibur, kesehatan, belajar, keperluan agama dan olahraga, bisnis, keluarga, utusan dan pertemuan.

2. *Excursionist*

Yaitu pengunjung yang hanya tinggal sehari di negara yang dikunjunginya tanpa bermalam.

Defenisi UN. Convention Concerning Customs Facilities for Touring (dalam Irawan, 2010:12), “setiap orang yang datang ke suatu negara karena alasan yang sah, selain untuk bermigrasi dan yang tinggal setidaknya selama 24 jam dan selama lamanya 6 bulan dalam tahun yang sama”.

Wisatawan yang berkunjung ke suatu daerah biasanya benar-benar ingin menghabiskan waktunya untuk bersantai, menyegarkan pikiran dan benar-benar ingin melepaskan diri dari rutinitas kehidupan sehari-hari. Jadi bisa juga dikatakan wisatawan adalah seseorang yang melakukan perjalanan dari suatu tempat lain yang jauh dari rumahnya bukan dengan alasan rumah atau kantor (Kusumaningrum, 2009: 17).

Menurut James J Spillane (1987), Wisatawan adalah pengunjung sementara yang tinggal sekurang-kurangnya 24 jam di Negara yang di kunjungi dengan tujuan perjalanannya sedangkan Pelancong adalah pengunjung sementara yang tinggal di Negara yang di kunjungi kurang dari 24 jam.

Menurut Komisi Liga Bangsa-Bangsa pengertian wisatawan dengan mengelompokkan orang-orang yang dapat disebut wisatawan. Komisi merumuskan bahwa yang dianggap wisatawan adalah sebagai berikut :

1. Mereka yang mengadakan perjalanan untuk kesenangan karena alasan keluarga, kesehatan, dan lain-lain.
2. Mereka yang mengadakan perjalanan untuk keperluan pertemuan-pertemuan atau tugas-tugas tertentu (ilmu pengetahuan, tugas pemerintah diplomasi, agama, olahraga, dan lain-lain).
3. Mereka yang mengadakan perjalanan dengan tujuan usaha.
4. Mereka yang datang dalam rangka perjalanan dengan kapal laut walaupun berada di suatu negara kurang dari 24 jam. (James J Spillane 1987 dalam Ekonomi Pariwisata, Sejarah dan Prospeknya).

Menurut World Tourism Organization (Wto) dan International Union of Office Travel Organization (IUOTO), yang dimaksud dengan wisatawan adalah setiap pengunjung yang tinggal paling sedikit 24 jam, akan tetapi tidak lebih dari 6 (enam) bulan di tempat yang dikunjunginya dengan maksud kunjungan antara lain.

1. Rekreasi, dan Olah Raga.
2. Bisnis, mengunjungi teman dan keluarga, misi, menghadiri pertemuan, konferensi, kunjungan dengan alasan kesehatan, belajar atau kegiatan keagamaan.

Sedangkan Pelancong adalah setiap pengunjung yang tinggal kurang dari 24 jam di tempat yang di kunjunginya.

9. Definisi Resort

Pengertian hotel menurut yang dimuat oleh *Grolier Electronic Publishing Inc. (1995)* yang diadopsi dalam buku *Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata Dan Akomodasi Manajemen Penyelenggaraan Hotel* oleh Agus Sulatiyono (1999), menyebutkan bahwa : Hotel adalah usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan dan pelayanan-pelayanan lain untuk tamu.

Selanjutnya di jelaskan oleh *United State Lodging Industry* bahwa, yang utama hotel terbagi menjadi tiga jenis yaitu :

1. *Transient Hotel*

Transient Hotel adalah hotel yang letak/lokasi nya ditengah kota dengan jenis tamu yang menginap sebagian besar adalah untuk urusan bisnis dan turis

2. *Residential Hotel*

Residential Hotel adalah hotel yang pada dasarnya merupakan rumah-rumah berbentuk apartemen dengan kamar-kamar dan disewakan secara bulanan atau tahunan. *Residential Hotel* juga menyediakan kemudahan-kemudahan seperti layaknya hotel, seperti restoran, pelayanan makanan yang diantar ke kamar, dan pelayanan kebersihan kamar.

3. *Resort Hotel*

Resort Hotel adalah hotel yang pada umumnya berlokasi ditempat-tempat wisata, dan menyediakan tempat-tempat rekreasi dan juga ruang serta fasilitas konferensi untuk tamu-tamunya.

METODOLOGI PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor seperti dikutip oleh Lexi J Moleong (1993) yang dimaksud dengan pendekatan kualitatif sebagai sebuah prosedur dasar

penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian ini dalam menggunakan tipe deskriptif yaitu Menurut Sugiyono (2005: 21) menyatakan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Dan dengan cara mengelompokkan data yang disusun sedemikian rupa, kemudian menghubungkan dengan teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang dihadapi oleh organisasi sehingga dapat diambil suatu kesimpulan.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Mayang Sari Beach Resort yang merupakan bagian property dari Nirwana Gardens Resort beralamatkan Jl Panglima Pantar, Lot A1, A2, dan A3 yang berlokasi di Bintan Beach International Resort (BBIR) Lagoi 29155, daerah Teluk Sebung, Pulau Bintan, Kepulauan Riau. Dan waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Maret 2017- Juni 2017.

3. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah Informan. Informan adalah seorang atau kelompok orang yang menjadi sumber data dalam penelitian atau orang yang memberikan keterangan kepada peneliti. Informan Kunci penelitian ini adalah orang-orang sangat memahami permasalahan yang diteliti. Adapun yang dimaksud dengan informan kunci pada penelitian ini adalah 1 orang Asst. Man Front Office Mayang Sari Beach Resort, 1 orang Duty Manager Mayang Sari Beach Resort dan 1 orang Supervisor Mayang Sari Beach Resort, 1 orang Senior *Guest Service Agent* dan 1 orang Junior *Guest Service Agent*. Subyek penelitian ini berjumlah 5 (lima) orang.

4. Jenis dan Sumber Data

a. Data primer

Data Primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara) (Sanadji&Sopiah:2010). Data primer dari penelitian ini di peroleh langsung dari objek penelitiannya itu tentang Peran Guest Service Agent Dalam Penanganan Daytripper di Mayang Sari Beach Resort Bintan Kepulauan Riau, pengumpulan data primer dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Yaitu mengadakan pengamatan langsung pada objek penelitian

2. Wawancara

Yaitu mengadakan wawancara dengan 1 orang Asst. Man Front Office Mayang Sari Beach Resort, 1 orang Duty Manager Mayang Sari Beach Resort dan 1 orang Supervisor Mayang Sari Beach Resort, 1 orang Senior *Guest Service Agent* dan 1 orang Junior *Guest Service Agent*. Untuk mendapatkan informasi luas dan dalam tentang Peran Guest Service Agent dalam Penanganan Daytripper di Mayang Sari Beach Resort Bintan

3. Dokumentasi

Yaitu dengan mengumpulkan data yang berkaitan dengan Peran Guest Service Agent dalam Penanganan Daytripper di Mayang Sari Beach Resort seperti, foto, tulisan, profil Hotel dan struktur organisasi.

b. Data sekunder

Merupakan data yang diperoleh dari sumber-sumber tertentu (Perpustakaan), dari pihak hotel yang berbentuk arsip/dokumen, literatur dan artikel yang berhubungan dengan penelitian berisi informasi yang berkaitan dengan hal-hal yang berkaitan dengan penelitian ini

5 Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Nasution dalam Sugiyono (2012:226) menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai

dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data itu dikumpulkan dan sering dengan bantuan berbagai alat yang sangat canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil (proton dan elektron) maupun yang sangat jauh (benda ruang angkasa) dapat diobservasi dengan jelas.

b. Wawancara

Esterberg dalam Sugiyono (2012:231) mendefinisikan interview sebagai berikut: “*a meeting of two persons to exchange information and idea through question and responses, resulting in communication and joint construction of meaning about a particular topic*”. Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wawancara terstruktur. Menurut Esterberg, dalam Sugiyono (2012:233) wawancara yaitu *wawancara terstruktur* (peneliti telah mengetahui dengan pasti informasi apa yang akan diperoleh sehingga peneliti menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan).

c. Dokumen

Sugiyono (2012:240) mengemukakan pendapatnya mengenai dokumen, dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

6. Teknik Analisis Data

Sesuai dengan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif, yaitu analisa terhadap data yang diperoleh berdasarkan kemampuan nalar peneliti dalam menghubungkan fakta, informasi, dan data. Jadi dalam penelitian ini teknik analisis data dilakukan dengan menyajikan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Sehingga dapat diperoleh gambaran yang jelas tentang objek yang diteliti dan menarik kesimpulan.

Teknik analisa data pada penelitian ini mengacu pada konsep Miles Huberman dalam Nasution S (1992:129) yaitu interaktif model yang mengklasifikasikan analisis dalam 3 (tiga) langkah, adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data yaitu suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Data ini tersusun sedemikian rupa sehingga memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Adapun bentuk lazim yang digunakan pada data kualitatif terdahulu adalah dalam bentuk teks naratif. Terkait display data peneliti menyajikan dalam bentuk tabel.

3. Penarikan Kesimpulan (*Verifikasi*)

Dalam penelitian ini akan diungkap mengenai makna dari data yang dikumpulkan. Dari data tersebut akan diperoleh kesimpulan yang tentatif kabur dan meragukan sehingga kesimpulan tersebut perlu di verifikasi dilakukan dengan melihat kembali reduksi data maupun display adat sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang.

PEMBAHASAN

Hasil Wawancara dan Observasi mengenai Peran *Guest Service Agent* dalam Penanganan *Daytripper* di Mayang Sari Beach Resort Bintang Kepulauan Riau

1. Peran *Guest Service Agent* dalam Penanganan *Daytripper* di Mayang Sari Beach Resort Bintang Kepulauan Riau

1. *Greetings*

Dalam *Greetings*, setiap *Guest Service Agent* diuntut harus memberikan salam kepada tamu dengan sikap badan, nada bicara dan tutur kata yang di harapkan dapat diterima oleh setiap tamu.

2. Registrasi

Guest Service Agent pada saat me-registrasi *daytripper* masih ada yang melakukan hal yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur *Daytripper* yaitu tidak meminta *copy of passport*.

3. Informasi

Penyampaian informasi kepada *Daytripper* yang kebanyakan warga Negara Jepang tidak optimal karena *Guest Service Agent* yang tidak kompeten dalam berbahasa jepang.

4. Pelayanan

Guest Service Agent harus bisa membantu dan melayani setiap kebutuhan dan keinginan tamu dan bersikap professional dalam bekerja.

5. Keberangkatan

Guest Service Agent telah melakukan hal yang sesuai standar operasional prosedur *daytripper* dengan cara memastikan dan *double check*, karena *daytripper* hanya sampai pukul 17.00 WIB batas untuk di Mayang Sari Beach Resort.

2. Kendala yang dihadapi *Guest Service Agent* dalam penanganan *Daytripper* di Mayang Sari Beach Resort Bintan Kepulauan Riau

Dalam pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Daytripper* terdapat kendala yang di hadapi oleh *Guest Service Agent* dalam operasioanal nya.

Kendala yang dihadapi oleh *Guest Service Agent* pada saat penjelasan informasi dan pelayanan

menegenai produk dari *package tour* yang dimilikinya ialah keterbatasan kemampuan dalam berbahasa jepang dan kondisi banyaknya tamu yang datang ke Mayang Sari Beach Resort.

3. Upaya Manajemen dalam meningkatkan kunjungan *Daytripper* di Mayang Sari Beach Resort Bintan Kepulauan Riau

Upaya yang dilakukan oleh pihak manajemen hotel ialah melakukan kerjasama dengan Agent-agent serta mempromosikan Mayang Sari Beach Resort dan pihak Front Office Mayang Sari Beach Resort dengan cara memberikan pelayanan sebaik-baiknya.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Peran *Guest Service Agent* dalam penanganan *daytripper* di Mayang Sari Beach Resort Bintan Kepulauan Riau melalui Standar Operasioanal Prosedur *Daytripper* adalah masih ada *Guest Service Agent* yang tidak melakukan beberapa point Standar Operasioanal Prosedur *Daytripper* yang telah di tetapkan oleh hotel, seperti *Guest Service Agent* masih ada yang tidak melakukan *copy of passport*, penjelasan untuk *safety box* dan *beach towel*.
2. Kendala yang dihadapi oleh *Guest Service Agent* pada umumnya ialah keterbatasan kemampuan berbahasa Jepang dalam melayani dan memberkan informasi kepada *daytripper* dan kondisi atau keadaan yang tidak memungkinkan dikarenakan jumlah tamu yang datang dengan jumlah banyak sehingga tidak maksimal pada saat penjelasan *Package Tour* dan informasi produk hotel.
3. Upaya manajemen dalam meningkatkan kunjungan *daytripper* ke Mayang Sari Beach Resort Bintan Kepulauan Riau adalah dengan

melakukan kerjasama dengan beberapa *Agent* oleh Sales Officer Representative yang ada di Negara Asia serta pihak Front Office Mayang Sari Beach Resort dengan memberikan pelayanan secara maksimal

Saran

1. Seharusnya *Guest Service Agent* harus bisa melakukan SOP yang telah ditetapkan mengingat *Guest Service Agent* di Front Office Mayang Sari Beach Resort rata-rata sudah lebih dari 1 (satu) tahun masa kerja.
2. Pihak manajemen perlu memperhatikan kemampuan dari *Guest Service Agent* untuk kemampuan bahasa Jepang, perlu diadakannya pelatihan tentang kemampuan dasar percakapan dasar Bahasa Jepang.
3. Pihak Sales Marketing perlu penambahan untuk *Agent-agent* atau kerjasama supaya tamu daytrippernya meningkat, mengingat *revenue* dari *daytripper* cukup di perhitungkan
4. Penambahan atau pilihan dari *package tour* lebih bervariasi dan tidak monoton, seperti pilihan *set lunch*, *watersport* ataupun yang lainnya
5. Perlu melakukan promosi terhadap wisatawan lokal agar orang Indonesia terutama masyarakat yang berada di Kepulauan Riau tertarik ke Mayang Sari Beach Resort, tentunya dengan harga yang terjangkau.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Agusnawar. 2002. *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta : PT Perca

Atmoko, Tjipto. 2012. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja*

Instansi Pemerintah. Skripsi Unpad. Jakarta.

Balai Pustaka. 1990. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, Jakarta. Bandung: ALFABETA,

Damardjati, R,S. 2006. *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: PT Pradnya Paramitha.

Darsono, Agustinus. 2001. *Kantor Depan Hotel (Hotel Front Office)*. Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia

Dix, Collin., Baird, Chris. 1992. *Front Office Operation*.

Oka A. Yoeti. 1990. *Pengantar Ilmu Pariwisata Penerbit* Angkasa, Bandung.

Irawan, Koko. 2010. *Potensi Objek Wisata Air Terjun Serdang Sebagai Daya Tarik Wisata di Kabupaten Labuhan Batu Utara*. Kertas Karya. Program Pendidikan Non Gelar Pariwisata. Universitas Utara

J.Martin.1991. *Human Relation for the Hospitality Industry*

Kusmayadi.,Sugiarto,Endar. 2000. *Metodologi Penelitian Dalam Bidang Kepariwisataaan*. Jakarta :Gramedia Pustaka Utama.

Kusumaningrum, Dian. 2009. *Persepsi Wisatawan Nusantara Terhadap Daya Tarik Wisata Di Kota Palembang*.Tesis PS. Magister Kajian Pariwisata. Universitas Gadjah Mada.

Laksmi, Fuad.,Budiantoro. 2008. *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Pustaka

Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktek*. Jakarta :Salemba Empat

- Medik, S. 2003. *Dictionary Of Travel, Tourism & Hospitality*. 3th Edition
- Moleong, Lexy J. 1993. *Penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda
- Oka A, Yoeti. 1996. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Angkasa. Bandung
- Pendit, Nyoman S. 1994. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar*. Jakarta :Perdana.
- Spillane, James J. 1987. *Ekonomi Pariwisata: Sejarah dan Prospeknya*. Cetakan ke-enam. Yogyakarta : Kasinus
- Sugiarto, Endar. 2004. *Operasioanl Kantor Depan Hotel (Hotel Front Office Operationals)*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung :Alfabeta.
- Sugiyono.2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.Cetakan ke-17.Bandung :Alfabeta.
- Sulatiyono, Agus. 1999. *Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata Dan Akomodasi Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung : CV Alfabeta
- Zeithaml, Valeri A., Mary Jo Bither and Dwayne D. Gremler. 2013. *Services marketing : integrating customer focus across the firm*. 6th Edition. The McGraw-Hill Companies
- Sasmita, Jumiati., dkk. 2013. *Pelancongan diIndonesia dan Malaysia: Satu Kajian Deskriptif*. PROSIDING PERKEM VIII, JILID 3(2013) 1531 -1535 ISSN: 2231-962X
- Zaimah,R.,dkk.2015.*Kepuasan Pelancong dengan Melaka sebagai Destinasi Pelancongan Lestari:Satu Kajian Persepsi*. GEOGRAFIAOnlineTM Malaysia Journal of Society and Space11 issue1(135-142) ©2015,ISSN2180-2491

Jurnal :

- Ling,New Gaik, dkk.2012. *Faktor yang Mempengaruhi Kunjungan Ulangan Pelancong Antarabangsa: Suatu Ulasan*. GEOGRAFIA Online TM Malaysia Journal of Society and Space 8 issue 3 (1 - 11) © 2012, ISSN 2180-2491