

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kekayaan Indonesia tidak hanya alam tetapi ada budaya, adat istiadat, dan agama. Kekayaan tersebut mengundang banyak *touris* mancanegara maupun lokal untuk menikmati akan kekayaan alam tersebut. *Touris* atau wisatawan yang datang untuk berwisata rata-rata dari kalangan generasi milenial. Generasi milenial itu menguasai dunia pariwisata dan selalu mencari *trending* dunia pariwisata. Pariwisata Menurut Undang-Undang nomor 10 tahun 2009 Pariwisata yaitu kegiatan yang lebih dari satu ada kegiatan yang di *support* dengan *facility* serta *service* yang di *support* oleh warga, *influencer*, dan *government*. Dapat kita ketahui pariwisata salah satu *sector* devisa yang memberikan *support* dalam pertumbuhan perekonomian.

Pertumbuhan ekonomi dan perkembangan pariwisata didukung oleh berkembangnya fasilitas yang menunjang pariwisata di Indonesia, salah satunya adalah hotel. Hotel adalah salah satu fasilitas penunjang pada kegiatan berwisata. Suatu fasilitas yang menyediakan sebuah fasilitas makan, minum, dan pelayanan penginapan yang secara umum. Supaya tamu bisa menikmati pelayanan pertama di hotel, maka harus mempunyai bagian yang menjadi jantungnya hotel yaitu menurut (Bagyono, 2016) *front office* adalah kantor yang terletak di dekat dengan lobby serta bertujuan untuk *first service* bagi tamu. Dapat di simpulkan dari teori terdahulu bahwa *Front office* yaitu suatu *department* yang adalah jantungnya hotel karena *front*

office pelayanan pertama untuk tamu dan sebagai pusat informasi hotel, memahami hotel, *lay out* hotel makadari itu *front office* adalah bagian penting untuk operasional hotel.

Pada *front office* terdapat bagian lagi yaitu *Bellman*, *guest relation officer*, dan *Reception/ front deks*. *Front desk* adalah petugas di bagian *counter* depan yang bertugas menangani *walk in reservasi*, *check in dan check out*, serta *handling complain* dan sebagai pusat informasi hotel *Hotel Department* harus teliti pada pendayagunaan fasilitas dan jasa di hotel. Upaya sebagai staff untuk memuaskan para tamu termasuk meningkatkan kualitas layanan dengan sesuai harapan tamu. Hotel perlu bekerja keras untuk melihat pendapat tamu yaitu apa yang menjadi *wish* tamu karena dalam menetapkan *quality* hotel itu tamu bukan manajemen hotel. Untuk meningkatkan *occupancy* hotel adalah *quality* dan *service* yang di berikan *outlet*, karena *income* hotel hasilnya dari sewa *rooms* dan *food beverage*, maka jika tingkat kepuasan yang dirasakan tamu terpenuhi secara akan langsung mempengaruhi kesediaan tamu akan menjadi tamu *repeater* dan berdampak pada *occupancy* dan *income* hotel. Mengingat di sebuah hotel harus kita ketahui bahwa tamu berharap mendapatkan kualitas pelayanan yang *worth it* dengan yang mereka bayar Menurut Tjiptono dalam (Paryanti, 2022) *Service quality* yaitu pemenuhan kebutuhan pelanggan, keutamaan eksptasi, keinginan pelanggan, *accuracy in delivery*, serta *controlling* untuk mengimbangi kepuasan pelanggan”

Hotel Sriwijaya 99 adalah *city* hotel sebagian besar tamu yang sering

menginap disini tentunya adalah tamu yang memiliki keperluan dinas luar dan tamu lokal yang menginap. Tentunya untuk memenuhi kepuasan tamu maka perlunya melakukan penelitian lebih lanjut terhadap tolak ukur kepuasan tamu hotel. Sebagai *front desk* hotel Sriwijaya 99 tentu memberikan kepuasan kepada pelanggan adalah hal yang diprioritaskan dan memberikan cerminan nilai baik karena *front desks symbol* hotel dalam memberikan kesan yang diterima oleh tamu baik dari awal kedatangan maupun saat meninggalkan hotel. Upaya memberikan *service quality* untuk memenuhi kepuasan pelanggan sebagai *front desk* harus bisa untuk beradaptasi dengan tamu serta mencermati *wish* dari tamu hal apa yang dapat memuaskan pelanggan. Didalam sebuah hotel tentunya kepuasan pelanggan adalah hal yang sangat diprioritaskan, karena pelanggan/tamu merasa puas tentunya akan membuat mereka merasa nyaman dan ingin kembali ke hotel tersebut atau akan melakukan *extend* di hotel, pelanggan tentunya akan menginap kembali di hotel pastinya akan mencakup keuntungan bagi hotel. Menurut kotler dalam (Nurlela, 2019) kepuasan adalah sebuah kunci dalam usaha serta tolak ukur tamu melalui hasil kerja *staff* harus sesuai dengan harapannya, maka sebuah kinerja *staff* adalah sebuah kunci dari harapan kepuasan pelanggan dalam menyerahkan kualitas yang *relative* dihadapan pelanggan. Bila tamu merasa puas terhadap *service*, fasilitas yang tersedia dan kualitas terbaik dari staff maupun hotel maka hotel akan mendapat besar keuntungan seperti meningkatkan *occupancy*, membangun citra positif hotel, serta pendapatanpun bertambah.

Kegiatan yang terjadi di Hotel Sriwijaya 99 *Front desk* menurut penilaian sementara masih belum menjalankan *Standart Operational Procedure* Menurut (Atmoko, 2012) mengartikan *Standart Operational Procedure* (SOP) adalah sebuah patokan dalam melaksanakan operasional bersama manfaat dan ukuran *assessment* hasil kerja *government* ataupun *non government*, bisnis dan non bisnis, berdasarkan petunjuk teknis, *administrative, system and procedural* sesuai dengan aturan operasional. Hal tersebut belum sepenuhnya dilaksanakan oleh *Front desk* di Hotel Sriwijaya 99. Pada awal observasi kegiatan yang terjadi pada Hotel Sriwijaya 99 di bagian *frontdesk* masih belum menjalankan *Standart Operational Procedure* yaitu pada saat melakukan *check in* adanya *miss communication front desk* dengan yaitu *front desk tidak* menyebutkan detail penggunaan deposit untuk apa dan jika ada kerusakan pada saat menginap maka kerusakan tersebut dibebankan kepada tamu, kemudian tidak disiplinnya karyawan serta tidak *professional* pada saat bekerja salah 2 karyawan bermain *live* pada *social media*, kemudian pada saat tamu *complain* kepada *front desk* tetapi *front desk* tersebut tidak bisa menyelesaikan masalah tersebut secara solutif sehingga harus dialihkan ke petugas lain yang dapat *handling complain*, lalu *frontdesk* kurangnya senyum ketika *handling check in* dan *check out*

No	Ulasan Tamu
1	Rahma Daniyanti: Pertama kal merasa tidak nyaman terhadap service, noda tinta pda duve padahal dari awal check in noda tersebut sudah ada, jadi saya terkena sanksui, seharusnya check kamar dan lebih di jelaskan apa fungsi

	deposit.(Google.com)
2	Netty Herlina Wjc: Frontdesk kurang bijak dalam melayani tamu, keramahan dan kehangatan yang kami cari dan kurangnya senyum(Google.com)
3	March Smith: Kurangnya professional frontdesk bermain Ome Tv pada jam operasional dan kurangnya attitude staff fotndesk tidak ada jiwa hospitality. (Google.com)
4.	Dhipatif Kana 1: Banyakny peraturan dan sanksi yang kurang di jelaskan, jika ada peraturan dan sanksi harus di beri informasi pada saat check in (Goole.com)
5.	Devitrozeno.D : Pelayanan resepsionisnya lumayan, hotelnya bersih, keamanannya kurang ramah, terkesan arogan(Tiket.com)
6	Rusnadi : Sanksi tidak di jelaskan apa kegunaan deporit sehingga kena charge handuk kotor (Tiket.com)

Sumber: Online travel agent tiket.com dan google review

Berdasarkan *review* tamu dari google.com dan *online travel agent service quality* yang diberikan kepada tamu masih kurang baik serta fasilitas hotel Sriwijaya 99 Palembang masih banyak yang kurang memadai dan berdasarkan pengamatan sebagaimana telah di uraikan yaitu tentang *service quality front desk* yang belum sesuai standar yang ada dikaitkan dengan teori dan pelaksanaan di lapangan. Untuk dijadikan topik *research* dan saya ingin mengangkat judul "Upaya Meningkatkan

Service Quality Front Desk untuk Memenuhi Kepuasan Pelanggan di Hotel Sriwijaya 99 Palembang”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan *Standart Operasional Prosedur Check in* oleh *front deks* di Hotel Sriwijaya 99 Palembang ?
2. Bagaimana upaya *service quality front desk* kepada tamu di Hotel Sriwijaya 99 Palembang ?
3. Bagaimana komunikasi *front desk* terhadap tamu di Hotel Sriwijaya 99 Palembang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah penerapan Standar Operasional Prosedur *Check in* oleh *front deks* di Hotel Sriwijaya 99 Palembang sudah terlaksanakan sesuai standar yang ada.

2. Untuk mengetahui bagaimana upaya *service quality* yang di terapkan oleh *front desk* kepada tamu di Hotel Sriwijaya 99 Palembang
3. Untuk mengetahui komunikasi yang diterapkan oleh *front desk* terhadap tamu di Hotel Sriwijaya 99 Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Untuk dapat memperbaiki jikamana adanya Standar Operasional Prosedur *Check in* yang belum sepenuhnya diterapkan sesuai SOP.
2. Untuk dapat meningkatkan *service quality* yang diterapkan oleh *frontdesk* kepada tamu.
3. Untuk dapat melihat bagaimana hasil komunikasi yang baik di terapkan oleh *front desk* terhadap tamu.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Research mengambil ruang lingkup penelitian di *front office department*.

1.5 Sistematika Penulisan

I PENDAHULUAN

Sub-bab ini berisikan menjelaskan kronologi untuk mengangkat masalah yang ada. Adanya urutannya yaitu latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan.

II TINJAUAN PUSTAKA

Pada sub-bab II berisi tentang Karya ilmiah lebih kuat dan baik dengan landasan teori yang kokoh serta referensi penelitian yang jelas dan relevan. terdahulu yang dijadikan dasar atau rujukan yang relevan untuk melakukan penelitian ini diperoleh dari jurnal, repository dan sumber lainnya mengenai *Service quality front desk* , kepuasan tamu, penelitian terlebih dahulu, kerangka teori dan hipotesis.

III METODE PENELITIAN

Sub-bab III menjelaskan data cara mendapatkan hasil data, mekanisme pengelolaan data dan teori pendukung, metode penelitian yang mengukur service quality dengan menggunakan metode dan Analisa yang sudah penulis tentukan sehingga akan mendapatkan karya ilmiah yang valid.

IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Sub-bab berisi tentang hasil pembahasan serta pengelolaan informasi yang di hasilkan pada karya ilmiah. Kemudian menjelaskan keterkaitan dengan hasil penelitian, teori para ahli dan penliti terdahulu. Aspek *Service Quality* yang mencakup indikator variabel *service quality* memiliki pengaruh dan hubungan yang kuat terhadap kepuasan tamu

V KESIMPULAN DAN SARAN

Sub-bab kesimpulan dan keseluruhan pembahasan yang telah dibahas dan saran untuk pembaca.

