

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan sektor yang sangat penting di Indonesia, karena sektor pariwisata mampu memutar ekonomi yang ada di Indonesia. Bali menjadi penyumbang devisa negara terbesar bagi Indonesia karena Bali menyumbang 50% revenue dan devisa yang didapatkan sekitar US\$ 20 miliar setahun (Yanwardhana, 2021) Industri pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling berkaitan dalam menghasilkan barang atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata. Salah satu sektor pariwisata yang terkenal di Indonesia maupun mancanegara adalah Bali. Bali merupakan negara kepulauan yang kental akan budaya adat dan alamnya sehingga dapat menarik tamu mancanegara untuk datang. Dengan hal tersebut, banyak sektor wisata yang berdiri di Bali salah satunya yaitu banyak berdirinya Hotel untuk memudahkan para wisatawan menemukan tempat peristirahatan sejenak dalam waktu perjalanan liburannya. Industri perhotelan memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kegiatan pariwisata dalam menyediakan jasa akomodasi serta kegiatan pelayanan makanan dan minuman yang dapat dinikmati oleh para wisatawan.

Industri perhotelan sebagian besar berorientasi dalam bidang pelayanan jasa. Dalam usaha di bidang perhotelan, ada beragam jasa dan produk yang ditawarkan oleh perusahaan seperti kamar, *meeting room*, makanan, dan minuman. Dalam melakukan kegiatan penawaran produk dan jasa perhotelan tidak hanya

sekedar menawarkan namun juga harus dapat meningkatkan kualitas dalam pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Pelayanan yang diartikan merupakan pelayanan dalam bentuk jasa yang dapat disampaikan dengan mudah dan cepat kepada konsumen. Sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan (Arianto 2018:83).

Hotel memiliki beberapa bagian-bagian departement. Setiap posisi atau bagian dalam manajemen hotel memiliki tanggung jawab dan tugasnya masing-masing yang unik, tetapi semua bekerja sama untuk memastikan hotel berjalan dengan lancar dan memberikan pengalaman yang baik bagi tamu hotel. Dalam hal ini *Front Office* di hotel sangat penting karena mereka adalah titik kontak pertama antara tamu dan hotel, bagian ini sering disebut “Jantung Hotel”. Adapun *front office* juga disebut dengan *guest service area* (area pelayanan tamu), sementara yang bertugas disana biasa disebut dengan *guest service agent* atau *front liner*. Mereka bertanggung jawab untuk menyambut tamu, melakukan proses *check-in* dan *check-out*, mengelola reservasi, memberikan informasi tentang hotel dan tempat wisata disekitarnya, menangani pertanyaan tamu, serta menangani keluhan atau masalah yang mungkin timbul selama masa menginap tamu di hotel.

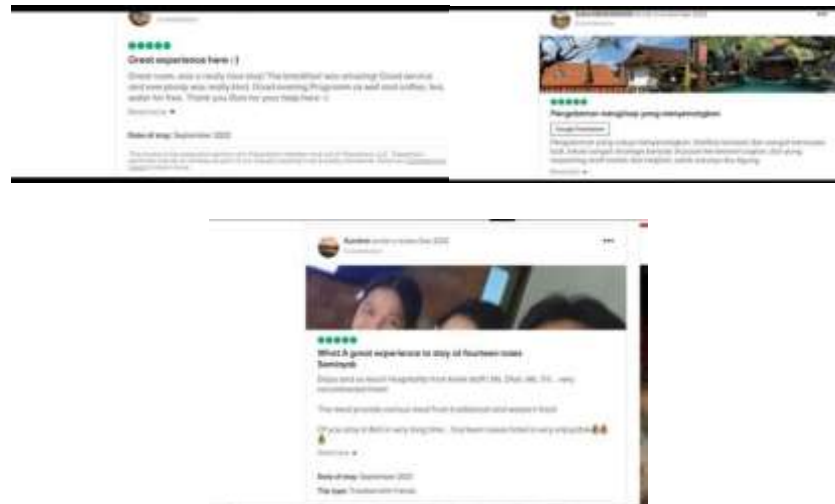
Front Office juga berperan sebagai pusat informasi dan koordinasi antara berbagai departement di hotel, seperti reservasi, *housekeeping*, *food and beverage*, *engginingering*, *accounting*, dan *sales & marketing*. Mereka harus berkomunikasi dengan baik untuk menciptakan kerjasama tim yang baik secara tidak langsung itu

akan berdampak baik bagi peningkatan pelayanan kita untuk tamu. Dengan demikian maka dapat mengurangi masalah yang muncul seperti komplain dan lainnya. Selain itu, *front office* juga berperan dalam menjaga citra positif hotel di mata tamu. Tindakan dan sikap mereka dapat memengaruhi kesan pertama dan kesan terakhir tamu kepada hotel, sehingga sangat penting bagi mereka untuk memberikan pelayanan yang ramah, profesional dan *responsive*. Secara keseluruhan, *front office* sangat penting dalam operasional hotel karena mereka bertanggung jawab untuk memberikan pengalaman awal dan akhir yang baik bagi tamu serta menjaga komunikasi dan koordinasi antar departement untuk memastikan kenyamanan dan kepuasan tamu selama tinggal di hotel.

Dari banyaknya hotel berbintang yang berada di daerah Legian tidak semua memiliki pelayanan yang memuaskan. Terdapat hotel yang hanya menjual properti tanpa memperhatikan kualitas pelayanannya sehingga bisnis hotel semakin banyak bersaing dalam meningkatkan kualitas pelayanannya agar tamu tersebut bisa datang kembali atau menjadi repeater. Salah satu hotel yang meningkatkan kualitas pelayanannya adalah hotel Fourteen Roses Boutique. Hotel Fourteen Rose Botique adalah hotel dengan tipe *boutique* berbintang tiga yang dimana hotel tersebut letaknya sangat strategis, yaitu di dekat dengan pasar kesenian Legian. Dimana para turis mancanegara banyak berdatangan karena di daerah tersebut banyak destinasi wisata yang banyak dikunjungi turis asing. Fourteen Roses Boutique berlokasi di resort taman yang damai tepatnya di pusat Legian, hanya dengan 10 menit berjalan kaki dari Pantai Kuta. Hotel ini memiliki restoran dan kolam renang terbuka dengan kursi berjemur. Setiap kamar menyediakan pendingin ruangan (AC), kamar mandi pribadi, televisi kabel, dan *Wi-Fi* gratis. Beberapa kamar memiliki *mini bar* dan

menghadap ke taman atau kolam berenang. Hotel Fourteen Roses Boutique mengambil konsep *classic modern room* bernuansa Ubud dan adat Balinese. Hotel ini memiliki staff sangat ramah dan memberikan pelayanan dari hati ke hati sehingga tamu merasa seperti di rumah sendiri (*homey*).

Fourteen Roses juga merupakan hotel yang berdiri sendiri serta tidak bergantung pada manajemen atau operator lain, serta bukan bagian dari chain hotel apapun, sehingga Hotel Fourteen Roses Boutique memberikan service kepada tamu sesuai dengan SOP dari hotel ini sendiri. Dan tamu akan merasa lebih nyaman. Nama Fourteen Roses diambil dari sejarah owner yang memiliki empat belas kelompok dan kelompok tersebut bernama mawar dan jadilah nama “*Fourteen Roses*” dengan diubah menjadi bahasa Inggris. Berdasarkan hasil wawancara diawal bersama Bapak Hari Gunadi Saleh selaku *Front Office Manager (FOM)* bahwa peneliti mendapatkan informasi Hotel Fourteen Roses Boutique dalam meningkatkan kualitas pelayanan tamu khususnya di *Front Office Departement*. Kualitas pelayanan merupakan salah satu cara untuk mencapai kepuasan tamu dengan memenuhi kebutuhan tamu. Strategi yang digunakan oleh staff Hotel Fourteen Roses Botique yaitu dengan cara, selalu *greeting* dengan tamu, menanyakan bagaimana kesan dalam menginap di hotel ini kepada tamu repeater maupun tamu yang pertama kali menginap, tidak membedakan tamu *domestik* dan *internasional* dalam memberikan layanan dan melakukan *improvement* dari *guest comment* atau *review* dari tamu. Dengan strategi tersebut membuat tamu yang menginap menjadi bertambah dan memiliki tamu *repeater*. *Review* tamu bisa dilihat pada gambar berikut.



Gambar 1.1 Review Tamu melalui website TripAdvisor

Sumber: <https://www.tripadvisor.co.id>

Hotel Fourteen Roses sebisa mungkin meminimalisir komplain dari tamu dengan cara mengecek setiap kamar dan fasilitas serta melakukan pembersihan disaat terdapat tamu *expected arrival (EA)*, serta staff *front office* mengirimkan *pre-arrival email* untuk memastikan kenyamanan tamu selama menginap, dan pihak hotel juga selalu meminta tamu untuk memberikan *guest comment* melalui TripAdvisor atau dari formulir manual. Untuk kualitas pelayanan staffnya diambil *score* berdasarkan *review* dari tamu. Hotel Fourteen Roses Boutique sempat mendapat reward oleh Booking.com sebagai “Best Location” pada bulan September, penilaian tersebut diambil berdasarkan tempatnya yang strategis dan dekat dengan destinasi wisata seperti destinasi *Kuta Beach Walk* dan *Kuta Square* hanya 5 menit berkendara dari hotel. Lobby beroperasi 24 jam dan tamu juga dapat bersantai di bar kolam berenang atau berjalan-jalan di taman. Dari fenomena tersebut maka perlu dikaji strategi peningkatan kualitas pelayanan *front office* di hotel Fourteen Roses Boutique, karena dilihat dari *review* yang tertera tamu yang

menginap dominan memberikan *review* yang positif dibandingkan *review* negatif khususnya dalam hal pelayanan.

Hotel Fourteen Roses Boutique memiliki keunikan tersendiri selain mengambil konsep nuansa Balinese seperti di Ubud yang terasa nyaman dan homie pelayanan staffnya juga sangat unik karena saat tamu *check-in* datang staff hotel terutama departement *front office* langsung sigap mengambil *welcome drink* karena staff mengerti tamu yang datang pasti kelelahan dan kepanasan. Setelah *check-in* tamu diberi sambutan berupa pemberian bunga jepun yang dipasangkan pada telinga tamu. Setelah itu tamu dipasangkan biji sebagai simbolis keharmonisan karena telah datang ke Bali dan berkunjung di hotel kami. Staff *front office* juga menawarkan para tamu untuk berpartisipasi dalam kegiatan *guest activity* setiap harinya. Macam-macam dari *guest activity* tersebut antara lain, seperti Arak *activities with Hanoman* diadakan pada hari Senin pukul 14.00 WITA, Jamu *activities* pada hari Selasa pukul 14.00 WITA, *Choctail Night with live music* pada hari Rabu pukul 18.00 WITA, Membuat canang sari dan *Balinese dance* di Bale Mesandekan pada hari Kamis pukul 14.00 WITA, *Sushi night with live music* pada hari Jumat pukul 18.00 WITA, dan *Steak night with live music* pada hari Sabtu pukul 18.00 WITA, dan pada hari Minggu tidak terdapat kegiatan dikarenakan pada hari *weekend* tamu banyak yang keluar dari kamarnya untuk berpergian. Fourteen Roses Boutique sangat cocok dijadikan tempat menginap dan liburan yang menyenangkan serta tidak membosankan.

Beberapa aktivitas tersebut adalah salah satu daya tarik yang menyebabkan wisatawan memilih untuk *stay* di hotel *Fourteen Roses Boutique* banyak tamu yang menginap dengan jangka waktu yang panjang (*long stay*) dan bahkan *extend*

beberapa kali karena kenyamanan pelayanan yang diberikan oleh staffnya. Namun disisi lain hasil pengamatan empiric diawal masih ditemukan wisatawan yang mengeluh dengan pelayanan di bagian front office hal ini sejalan dengan penelitian (Swari, 2021) bahwa front office sebagai magnet utama untuk membuat wisatawan merasa nyaman yang selalu membutuhkan pelayanan extra (Maulanasari & Asshofi, Upaya Peningkatan Kualita Pelayanan Front Office Di Hotel Grasia Semarang, 2021) untuk menanggulangi masalah tersebut, maka sangat menarik dikaji lebih lanjut mengenai tentang strategi pelayanan di hotel Fourteen Roses Boutique.

1.2 Identifikasi Masalah

Fourteen Roses Boutique merupakan hotel yang sangat memberikan *service* yang terbaik kepada tamunya, dengan disediakannya *activity guest* maka tamu yang *stay* selama di hotel tidak bosan dan memiliki banyak *experience* selama menginap. Namun dari hal tersebut masih terdapat beberapa keluhan tamu yang ada terhadap pelayanannya yang kurang, seperti pada pelayanan check-outnya banyak tamu yang mengeluh karena harus menunggu lama untuk bisa meninggalkan hotel, karena pihak front office tidak membiarkan tamu pergi jika kamarnya belum selesai di cek, serta staff front officenya masih belum berani mengambil keputusan tegas disaat terdapat tamu komplain, dan kurang cepat dalam menangani tamu yang komplain, memang tidak signifikan namun layak untuk dikaji lebih lanjut untuk menyempurnakan strategi pelayanan front office departement di hotel Fourteen Roses Boutique.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelayanan *Front Office* di Hotel Fourteen Roses Boutique?
2. Bagaimana strategi hotel Fourteen Roses Boutique dalam meningkatkan kualitas layanan di *Front Office*?

1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah tersebut tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan dan mengetahui pelayanan yang diberikan oleh *Front Office* di Hotel Fourteen Roses Boutique.
2. Untuk memunculkan dan mengetahui strategi hotel Fourteen Roses Boutique dalam meningkatkan kualitas layanan di *Front Office*.

1.5 Manfaat Penelitian

Dilihat dari tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka dari penelitian ini penulis harapan dapat memberikan manfaat di bidang Industri Pariwisata dan Perhotelan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun beberapa manfaat penelitian mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan *front office* di hotel Fourteen Roses Boutique ini, yakni sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat dan sumber bahan kajian bagi pembaca dan juga sebagai referensi untuk penelitian-penelitian

berikutnya yang berhubungan dengan strategi pelayanan *front office departement* di hotel Fourteen Roses Boutique.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Mahasiswa

Manfaat dari penelitian ini yakni mahasiswa dapat menambah wawasan di bidang pariwisata dan dapat melaksanakan dengan baik tugas dan tanggung jawab yang dimiliki, menambah pengetahuan tentang kondisi empiris di lapangan terkait dengan strategi pelayanan *front office departement* di hotel Fourteen Roses Boutique.

2. Bagi Kampus Universitas Pendidikan Ganesha

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan nantinya dapat menjadi bahan bacaan, informasi dan referensi yang dapat menambah pengetahuan tentang strategi pelayanan *front office departement* di hotel Fourteen Roses Boutique.

3. Bagi Industri

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan strategi yang didapatkan nanti dapat menyempurnakan strategi yang sudah ada dan perusahaan dapat memberikan gambaran dan sumber informasi secara langsung dan juga menjadi bahan evaluasi untuk keberlangsungan hotel kedepannya.

1.6 Batasan Masalah

Penulis hanya khusus mengkaji strategi yang digunakan untuk meminimalisasikan keluhan tamu khususnya di *front office departement* pada hotel Fourteen Roses Boutique. Dan membatasi masalah yang akan dibahas untuk

meningkatkan fokus diskusi dengan menggunakan rumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, serta berkonsentrasi pada strategi pelayanan *front office departement* di hotel Fourteen Roses Boutique.

