

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan pariwisata di Indonesia merupakan salah satu sektor utama yang diharapkan semakin maju dan berkembang pesat. Potensi yang sangat besar ini diharapkan dapat menjadi salah satu kekuatan pembangunan yang dapat diandalkan untuk meningkatkan pendapatan negara. Tujuan utama industri pariwisata adalah untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan pariwisata, meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan pariwisata, serta meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia sebagai badan utama, sehingga mampu menarik wisatawan domestik maupun mancanegara sebanyak mungkin.

Dengan berkembangnya industri perhotelan dunia, banyak bermunculan hotel di kota-kota besar di Indonesia, baik itu hotel kelas melati maupun hotel berbintang, seperti di daerah Bali yang dikenal sebagai kota wisata budaya dan pariwisata. Hotel yang sudah berdiri salah satunya adalah "Bali Paragon Resort Hotel"

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan seluruh atau sebagian dari suatu bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan yang memuaskan bagi para tamu.

Bali Paragon Resort Hotel merupakan salah satu hotel berbintang empat di kawasan Jimbaran Kuta Selatan, tepat di Jalan Raya Kampus Udayana Kabupaten Badung-Bali. Bali Paragon Resort Hotel memiliki lokasi yang sangat strategis dan sangat populer di kalangan wisatawan domestik dan asing. Dalam menjalankan bisnis, satu departemen dengan departemen lainnya harus saling berhubungan dan

bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Salah satu departemen yang mempunyai peranan penting dalam pelayanan kepada tamu yaitu *Front Office Department*.

Dalam memberikan pelayanan di *Front Office Departement* tidak hanya membutuhkan penampilan yang baik, tetapi juga perilaku, pengetahuan, dan kualitas layanan yang baik saat melayani tamu sehingga mereka merasa lebih puas, dan kembali di saat yang lain. *Staff Front Office* perlu memberikan pelayanan yang berkualitas, untuk kepuasan para tamu- tamu yang datang berkunjung

Berdasarkan hasil pengamatan awal terdapat hambatan bagi staff front office Bali Paragon Resort Hotel dalam menjalankan tugasnya, masih ditemukannya hambatan dalam berkomunikasi dengan tamu *international* dan terjadinya complaint dari tamu kepada petugas front office seperti keterlambatan nya mempersiapkan kamar vacant clean sehingga tamu harus menunggu dan complaint lainnya yaitu mengenai kerusakan pada fasilitas kamar.

Dan dapat dilihat dari data yang diperoleh data tingkat pendidikan karyawan *Front Office* di Bali Paragon Resort Hotel sebagian besar lulusan SMA yaitu sebesar 42.8%. Selain itu umumnya karyawan *Front Office* memiliki periode kerja yang singkat, yaitu 2 – 3 tahun dengan persentase sebesar 57.1%. Hal ini yang kemungkinan menyebabkan terjadinya hambatan dalam memberikan kualitas pelayanan dan keterbatasan pengetahuan tentang kemampuan dalam melayani tamu sehingga diperlukan kajian lebih lanjut tentang peningkatan pelayanan. Atas dasar itulah peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Strategi Peningkatan Pelayanan Wisatawan Oleh Departemen *Front Office* di Bali Paragon Resort Hotel di

Jimbaran Badung Bali”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah telah diuraikan di atas maka dapat dirumuskan pokok masalah sebagai berikut:

1. Apa saja hambatan *Departmen Front office* dalam menjalankan tugas tugasnya?
2. Bagaimana strategi peningkatan pelayanan wisatawan oleh departemen *front office* di Bali Paragon Resort Hotel?

1.3 Tujuan Penulisan

1. Mengetahui hambatan apa saja yang sering terjadi di *front office* department dalam menjalankan tugasnya.
2. Mengetahui dan memahami strategi *front office* dalam meningkatkan pelayanan terhadap wisatawan.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi ilmu pengetahuan khususnya bagian *front office* untuk menjadi petugas *front office* yang baik, sehingga

dapat meningkatkan standar kelancaran operasional front office saat memberikan pelayanan kepada tamu hotel.

Hal ini dapat digunakan sebagai gambaran umum kursus manajemen hotel di bidang front office untuk lebih spesifik dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan mendekati kebutuhan industri perhotelan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis bagi yang di dapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Bagi Mahasiswa

Penulisan ini bermanfaat bagi mahasiswa yang ingin menjadi *front office* yang baik setelah lulus, agar dapat memahami dan meningkatkan kemampuan dalam meniti karir yang lebih baik dalam bidang *front office*

2. Manfaat Bagi Hotel

Karyawan dapat memperdalam keterampilan untuk meningkatkan kinerja layanan tamu wisatawan dari departemen *front office* dan pihak hotel bisa menentukan standar prosedur yang baku tentang pelayanan tamu wisatawan oleh bagian "*front office*"

3. Manfaat Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Penulisan ini dapat digunakan sebagai pedoman untuk mata kuliah manajemen perhotelan khususnya di bidang *front office department* untuk mempelajari lebih

spesifik kebutuhan industri perhotelan.

