

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di Jawa Barat dan kota Bandung yang memiliki banyak keunikan seperti sejarah tentang kota Bandung, macam-macam tempat kuliner yang telah disuguhkan bagi wisata yang menggemari masakan-masakan khas sunda maupun khas daerah lain, tersedianya tempat-tempat wisata bagi yang ingin merasakan keindahan alam kota Bandung sendiri serta memiliki letak geografis yang terbilang sejuk karena kota Bandung memiliki banyak pepohonan yang sangat rindang. Sehingga, tidak memungkinkan para wisatawan yang ingin berkunjung ke kota tersebut.

Banyak masyarakat menyebutnya sebagai kota kembang karena kota Bandung sangat terkenal akan kesejukannya ditambah pepohonan yang banyak serta bunga di sepanjang jalan. Selain itu, kota Bandung memiliki sebutan yang melekat yaitu kota *paris van java*.

Pada zaman kolonial tahun 1920-1925 julukan kota *paris van java* yang berarti “Paris dari Jawa”. Menurut sejarahnya memiliki kesejukan serta keindahan yang sangat disukai oleh para kolonial Belanda, hal tersebut dikarenakan geografis kota Bandung yang menyerupai daerah Perancis Selatan. Kota Bandung pun sangat terkenal dengan sebutan kota *fashion*. Dimana, Bandung merupakan pusat perbelanjaan serta dengan disuguhkannya berbagai macam hiburan hingga tempat-tempat rekreasi yang mampu menarik setiap wisatawan.

Pariwisata merupakan jenis industri yang mempercepat pertumbuhan ekonomi, untuk lapangan kerja serta peningkatan penghasilan. Pemerintah tentu sangat mendukung kepariwisataan sebagai pendorong dan sumbangan terhadap kemajuan-kemajuan pembangunan. Adapun pariwisata yang dikatakan **UU RI nomor 10 tahun 2009** yang mengatakan bahwa “Pariwisata adalah macam kegiatan wisata yang didukung dengan berbagai fasilitas serta pelayanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, dan pemerintah setempat”. Kepariwisataan dalam bentuk industri tidak hanya mengambil bahan baku kekayaan alam saja melainkan sebagai pendukung sebagai kegiatan pariwisata, seperti dalam usaha akomodasi (hotel, motel, *cottage* dan sebagainya).

Akomodasi hotel adalah tempat usaha menyediakan sebuah pelayanan jasa penginapan adapun jasa makanan dan minuman untuk menyediakan berbagai macam fasilitas yang disediakan untuk masyarakat, baik bagi yang ingin singgah di hotel maupun bagi yang datang untuk menggunakan fasilitas sebagai hiburan yang tujuan akhirnya mendatangkan sebuah *profit*. Seperti yang dikatakan oleh **Richard Sihite (2007:206)** bahwa, “Hotel adalah sebuah akomodasi menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman untuk jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial”.

Secara umum sebuah hotel mempunyai departemen yang mempunyai fungsi dan tanggung jawabnya masing-masing. Di dalam departemen hotel memiliki peran untuk memberikan sebuah jasa sehingga orang lain dapat merasakan kepuasan dalam pelayanan. Di bawah ini merupakan departemen-departemen yang terkait di dalam hotel menurut **Sulastiyono (2011:63-186)** yaitu:

1. *Front Office Department*
2. *Housekeeping Department*
3. *Food and Beverage Department*
4. *Accounting Department*
5. *Personalia/Human Resources Department*
6. *Engineering Department*
7. *Sales and Marketing Department*
8. *Purchasing Department*
9. *Security Department”*

Dalam mengenai departemen tersebut, hotel harus memiliki peranan penting dalam operasional sebuah hotel dimana departemen tersebut sebagai pusat tamu untuk merasakan sebuah pelayanan jasa yang ditawarkan dan sebagai jantungnya hotel adalah *Front Office*. Menurut **Bagyono (2006:3)**. “*Front Office* berasal dari bahasa inggris “*Front*” yang artinya depan, dan “*Office*” berarti kantor”. Maka departemen ini biasanya berlokasi dibagian depan yang tidak terlalu jauh dengan pintu masuk sehingga memudahkan tamu mendapatkan sebuah informasi yang lengkap tentang hotel.” Dan menurut **Darsono (2011:111)** “*Front Office* yaitu salah satu bagian *Front Office* bertanggung jawab atas semua calon tamu yang datang, calon tamu yang menginap dan sampai tamu meninggalkan hotel.”

Front Office harus memberikan pelayanan terbaik untuk para tamu yang menginap di hotel. Untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pihak tamu seluruh karyawan harus memiliki pelayanan prima untuk di berikan kepada tamu.

Pelayanan Prima adalah kemampuan seseorang dalam hubungan dengan calon tamu dalam hal mengelola pelayanan. Pengelola Pelayanan prima adalah sangat dalam mengelolal sebuah department Front Office kepada pihak – pihak management atau staff dalam internal maupun eksternal berdasarkan standar procedur.

Pengelolaan Pelayanan Prima di department front office adalah organisasi yang terbaik dalam kebutuhan perusahaan untuk menjalankan sesuai dengan standar yang di tentukan oleh pihak management.

Menurut (Swastika, 2005: 3) “Definisi pelayanan prima terbagi menjadi tiga hal pokok, yaitu pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik, dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan beroreantasi pada standart layanan tertentu”.

Dalam memberikan yang prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan dan loyalitas calon tamu, pihak produsen jasa dapat pada pelayanan prima (service excellent) yang dijelaskan menurut Tjiptono (2005:133) “Menyampaikan bahwa kualitas pelayanan jasa terdiri dari *Lima Dimensi* yaitu :

- a) *Emphaty*
- b) *Tangible*
- c) *Responsiveness*
- d) *Assurance*

e) *Reliability*”

Menurut teori yang di atas Penerapan Kualitas Pelayanan yang efisien untuk semua karyawan harus memiliki *Emphaty, Tangible, Responsiveness, Assurance*, dan *Reliabilty* untuk memberikan kepuasan terhadap semua calon tamu.

Dari pengamatan penulis di Galeri Ciumbuleuit Hotel dan Apartemen telah melaksanakan wawancara dengan *Front Office Manager* dan *Human Resource Manager*, mengenai keluhan pelayanan di Departemen *Front Office* dibulan September 2018 sampai Februari 2019 dapat beberapa jenis keluhan tamu karena ketidak puasan tamu terhadap pelayanan Front Office. Hal ini dapat terlihat pada table ini :

TABEL 1
JUMLAH KELUHAN TAMU DI FRONT OFFICE.
September 2018 – Februari 2019

NO	KELUHAN	JUMLAH TAMU
1	Petugas hotel tidak sopan dan reaktif ketika melayani tamu	14
2	Pelayanan yang diberikan oleh karyawan sangat tidak sesuai ekspetasi tamu	12
3	Tidak sesuai dengan keiingin tamu saat pada proses check-in	6
	TOTAL	31

Sumber : Human Resource Manager dan Front office, 2019

Di jelaskan dalam dua tabel di atas penulis dapat rekapitulasi dalam jumlah keluhan tamu menjadi indikator permasalahan dalam melayani tamu. Sesuai latar belakang di atas maka, penulis akan mencoba menyusun Tugas Akhir ini menjadi judul :

**PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR DEPAN DI
GALERI CIUMBULEUIT HOTEL DAN APARTEMEN BANDUNG.**

B. Identifikasi Masalah

Menurut latar belakang yang telah dibahas tersebut lalu penulisan menuruskan identifikasi masalah sebagai berikut:

Menurut latar belakang masalah yang telah dibahas tersebut maka penulis merumuskan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *Emphaty* Front Office Departemen dalam memberikan pelayanan di Galeri Ciumbuleuit Hotel dan Apartemen Bandung.
2. Bagaimana *Tangible* Front Office Departemen dalam memberikan pelayanan di Galeri Ciumbuleuit Hotel dan Apartemen Bandung.
3. Bagaimana *Responsivenees* Front Office Departemen dalam memberikan pelayanan di Galeri Ciumbuleuit Hotel dan Apartemen Bandung.
4. Bagaimana *Assurance* Front Office Departemen dalam memberikan pelayanan di Galeri Ciumbuleuit Hotel dan Apartemen Bandung.
5. Bagaimana *Reliability* Front Office Departemen dalam memberikan pelayanan di Galeri Ciumbuleuit Hotel dan Apartemen Bandung.

C. Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan penulis dari penelitian yang dilakukan dengan dijelaskannya secara rinci pada berikut ini:

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian usulan ini adalah sebagai permasalahan yang ada dan menerapkan teori-teori yang didapatkan oleh penulis berdasarkan objek yang diteliti.

2. Tujuan Penulis

a. Tujuan Formal

Tujuan formal dari tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian akhir pada program Diploma III Program Studi Manajemen Divisi Kamar, di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

b. Tujuan Operasional

- Bagaimana kecepatan Front Office Departemen dalam memberikan pelayanan di Galeri Ciumbuleuit Hotel dan Apartemen Bandung.
- Bagaimana Ketepatan Front Office Departemen dalam memberikan pelayanan di Galeri Ciumbuleuit Hotel dan Apartemen Bandung.
- Bagaimana keramahan Front Office Departemen dalam memberikan pelayanan di Galeri Ciumbuleuit Hotel dan Apartemen Bandung.
- Bagaimana kenyamanan Front Office Departemen dalam memberikan pelayanan di Galeri Ciumbuleuit Hotel dan Apartemen Bandung.

D. Metode dan Teknik Penelitian

Adapun metode dan teknik penelitian yang penulis lakukan akan di jelaskan pada berikut ini:

1. Metode Penelitian

Penulis menggunakan penelitian ini dengan metode deskriptif. Menurut **Sugiyono (2012:21)** bahwa, “metode deskriptif adalah metode yang digunakan sebagai gambaran atau analisa sebuah hasil penelitian namun tidak sebagai kesimpulan yang luas”.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Menurut **Nasution (2009:43)**, “observasi adalah cara dilakukan dalam pengumpulan sebuah data sehingga data yang diperoleh berupa deskriptif yang faktual, cermat dan terperinci mengenai suasana lapangan kegiatan manusia dari situasi sosial, serta konteks dimana kegiatan itu terjadi”. Penulis dengan ini melakukan observasi pada bagian *Front Office Department* di Galeri Ciumbuleuit Hotel dan Apartement Bandung.

b. Wawancara

Menurut **Cahyono (2006:40)**, “wawancara adalah proses interaksi dan komunikasi untuk mendapatkan keterangan sebagai tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil berhadapan dan menggunakan panduan wawancara”. Dengan teknik ini penulis mencoba untuk melakukan berhadapan langsung dengan pihak terkait mengenai permasalahan yang diteliti. Penulis melakukan wawancara dengan *Front Office Manager* dan *Human Resources Manager*.

c. Penyebaran Kuesioner

Kuesioner menurut **Soeharto (2001:65)**, yaitu: “angket atau kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan menyerahkan atau memberikan daftar pertanyaan untuk diisi oleh responden. Responden adalah orang yang memberikan tanggapan atas pertanyaan yang diajukan”. Dalam hal ini penulis menyebarkan kuesioner kepada semua calon tamu yang akan menginap di Galeri Ciumbuleuit Hotel dan Apartement Bandung

d. Studi Pustaka

Penulisan melaksanakan perbandingan landasan teori penelitian yang dilakukan dan data – data Penerapan Service Excellent selaku landasan konsep penulisan, selain itu penulisan memakai studi pustaka untuk membantu jalannya penelitian dan mengelolah sebuah data sekunder yang berkaitan dengan masalah yang di ambil dengan menggunakan konsep dan teori yang berhubungan dengan permasalahan yang di usulan penelitian, sebagai pembanding sehingga penulis bisa dapat mengambil sebuah keputusan.

E. Latar dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian ini dibagi berdasarkan tempat dan waktu sebagai berikut ini:

1. Lokasi Penelitian

Penulis mengambil objek Galeri Ciumbuleuit Hotel dan Apartemen Bandung.

Jalan Ciumbuleuit No.42A, Hegarmanah, Kec. Cidadap, Kota Bandung, Jawa Barat 40141.

2. Waktu Penelitian

Penulisan mengadakan penelitian dan observasi selama kurang lebih 4 bulan, dimulai dari Agustus 2019 sampai Desember 2019.