

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pandemic Covid-19 telah berdampak pada semua industri di Indonesia dan Internasional, termasuk industri pariwisata. Mengingat industri perjalanan di Indonesia terkait dengan berbagai organisasi, termasuk lingkungan, transportasi, usaha kecil dan menengah (UMKM), terutama yang memproduksi oleh-oleh khas dan kuliner, tempat makan atau restoran, pemandu wisata, dan agen perjalanan, virus Corona akan berdampak signifikan pada industri ini. Sebuah pengaturan diharapkan dapat menyelamatkan industri pariwisata Indonesia dari virus Corona. Industri perjalanan di Indonesia dapat diawasi dengan tiga cara, yaitu strategi jangka pendek, dan strategi jangka menengah.

Memperkuat informasi tentang kebersihan dan kesehatan lingkungan destinasi dan terus memberikan layanan yang terbaik kepada wisatawan merupakan strategi jangka pendek yang bertujuan untuk membuat wisatawan puas dan setia. Selain itu, otoritas public dapat menawarkan bantuan kepada industri pariwisata Indonesia melalui pengaturannya, termasuk bantuan uang atau peningkatan untuk biaya fungsional, membuat SOP keseimbangan bencana industri perjalanan, termasuk episode virus Corona, dan konvensi kesejahteraan. Strategi jangka menengah, yang melibatkan kerjasama dengan *Academic, Business, Government, Costumer, and Media* (ABGCM). Penerapan ini akan sangat berhasil jika masing-masing berperan seimbang di bidangnya masing-

masing karena akan dapat bekerja sama dengan baik dan menghasilkan kekuatan yang luar biasa. Universitas membantu memenuhi kebutuhan industri pariwisata dengan mengembangkan sumber daya manusia dan melakukan penelitian. Mereka secara khusus bertanggung jawab atas pengembangan program studi manajemen dan bisnis destinasi pariwisata dengan tujuan untuk menyelesaikan masalah dan memenuhi kebutuhan dalam industri perjalanan.

Selama penerapan kebijakan PPKM, wilayah Malang Raya yang terkenal dengan keindahan alam, sejumlah objek wisata alam, dan wisata edukasi, harus terpaksa berhenti beroperasi tanpa batas waktu. Diperbolehkannya tempat wisata Malang Raya untuk kembali beroperasi dengan tetap memberlakukan protokol kesehatan yang ketat pada saat penurunan level PPKM. Kembali terbukanya tempat wisata ini merupakan salah satu upaya otoritas publik atau pemerintah untuk menyadarkan dan membenahi perekonomian daerah yang sempat terkulai karena pandemi, khususnya sektor pariwisata pada hotel.

Setelah pembatasan Covid-19 dicabut di Kota Malang, tingkat hunian hotel meningkat, dan akibatnya kondisi perekonomian hotel di Kota Malang mulai membaik. Bahkan pada tahun 2023, tingkat huniannya lebih tinggi dibandingkan sebelum Covid-19. Banyak orang dari luar Kota Malang yang datang ke kota tersebut dengan tujuan berwisata atau bekerja disana.

Ascent Premiere Hotel and Convention Malang adalah salah satu hotel bintang 4 di Malang. Hotel ini berada di jantung kota. Hotel ini merupakan satu-satunya hotel yang berada di pintu masuk Kota Malang dari selatan dan satu

kompleks dengan stasiun kotalama. Hotel ini memiliki jumlah kamar sebanyak 149 yang terdiri dari 4 jenis yaitu *Superior, Deluxe, Suite, dan Premiere Suite*.

Didalam hotel sendiri terdapat banyak departemen yang memiliki fungsi dan job deskripsi masing-masing, sehingga dapat menjalankan kegiatan operasional secara maksimal. Serta dapat mengakomodir seluruh kebutuhan tamu selama menginap. Bagian-bagian atau departemen yang ada dalam hotel secara umum, Menurut Bagyono dalam (Nugroho, 2019) yakni *Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverages Department, Engineering, Sales & Marketing Department, Accounting Department, Human Resource Development (HRD), Purchasing Department, dan Security*.

Agusnawar menegaskan (2002:1) Menurut buku Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel, *Front Office* merupakan salah satu departemen atau bagian yang langsung memberikan pelayanan kepada tamu, dimulai dari calon tamu mengadakan pemesanan kamar/*pre-arrival* sampai tamu tinggal dan berangkat (*check-out*) dari hotel. Selain itu *front office* merupakan departemen yang bisa dikatakan menjadi *first impression* tamu dari sebuah hotel, sebab itu mereka bertugas harus bisa memperlakukan tamu dengan baik dan harus mengetahui segala informasi yang ada di hotel.

Seperti dengan Tjiptono (1997) dalam Affandi, Zaki & Azmeri (2017), menyatakan bahwa kualitas bantuan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan untuk memuaskan keinginan pelanggan. Kualitas layanan dianggap memuaskan jika memenuhi atau melebihi persyaratan pelanggan. Sebaliknya,

pelanggan yang tidak sesuai dengan harapannya mengalami kualitas pelayanan yang buruk.

Seperti yang diungkapkan oleh Sujatno (2007: 29) dalam Apriani (2018:8), resepsionis hotel merupakan petugas di *front office* yang paling banyak berinteraksi dengan tamu. Resepsionis lebih dari sekedar karyawan biasa, mereka juga merupakan kunci terpenting kedua bagi hotel, setelah bagian administrasi, dan bertanggung jawab untuk memajukan bisnis.

Menurut Utari (2016: 52), menyatakan bahwa resepsionis memegang peranan penting dalam melakukan pelayanan terhadap pembeli, pencatatan organisasi, dan pengunjung perusahaan. Ketika menerima tamu dari luar perusahaan, resepsionis harus menunjukkan keramahan. Selain itu, resepsionis juga harus memiliki moral dan memiliki pilihan untuk menyampaikan secara aktual untuk menyelesaikan kewajibannya. Resepsionis dapat memproyeksikan citra positif bagi perusahaan dengan menjadi dapat dipercaya melalui pelatihan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengambil topik “Peranan *Front Desk Agent* Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Tamu Di Ascent Premiere Hotel And Convention Malang” .

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dengan uraian latar belakang diatas, maka peneliti mendapatkan rumusan masalah yaitu bagaimana peranan *front desk agent* dalam memberikan pelayanan yang baik kepada tamu Di Ascent Premiere Hotel and Convention Malang?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Dengan pemaparan rumusan masalah diatas, maka tujuan diadakannya penelitian ini diantaranya untuk mengetahui bagaimana peranan *front desk agent* dalam memberikan pelayanan kepada tamu Di Ascent Premiere Hotel and Convention Malang.

### 1.4 Manfaat Penelitian

#### 1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti

1. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi tambahan ilmu dan bekal bagi peneliti yang nantinya akan berkarir didunia hotel
2. Diharapkan bisa meningkatkan keterampilan dan keahlian dibidang praktek.
3. Diharapkan bisa menjadi pengetahuan mengenai dunia kerja professional perhotelan
4. Dapat mempraktekkan teori-teori yang telah didapat dan mengimplementasikannya dilapangan.

#### 1.4.2 Manfaat Bagi Perusahaan

Diharapkan bisa menjadi masukan bagi managemen perusahaan guna meningkatkan kualitas pelayanan pada saat memberikan pelayanan kepada tamu.

#### 1.4.3 Manfaat Bagi Akademisi

1. Diharapkan dapat menambah sumber informasi dan referensi akademik

2. Diharapkan dapat menjadi bahan acuan dalam penyusunan penelitian lain dengan topik yang terkait

### 1.5 Lokasi Penelitian

Pelaksanaan Penelitian dilakukan di Ascent Premiere Hotel and Convention Malang :

Alamat : Jl. Kolonel Sugiono No.6, Ciptomulyo, Kec.  
Sukun, Kota Malang, Jawa Timur 65134  
Telepon : +62 895 3312 97847  
Fax : (0341) 2998888  
Website : <https://linktr.ee/AscentPremiereHotel>  
Email : [ascentpremiere@gmail.com](mailto:ascentpremiere@gmail.com)  
Waktu Penelitian : 01 Juli 2022 – 02 Januari 2023

### 1.6 Jenis dan Sumber Data

#### 1.6.1 Jenis Data

Menurut pendapat Sugiyono dalam (Carolina, 2017) terdapat dua jenis penelitian jenis data dibedakan menjadi 2, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan jenis data yang berupa Kualitatif dan Kuantitatif. Pengertian data kualitatif menurut Sugiyono dalam (Carolina, 2017) adalah data yang berbentuk kata, skema, dan gambar. Pengertian data kuantitatif menurut Sugiyono dalam (Carolina, 2017) adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan.

### 1.6.2 Sumber Data

Menurut V. Wiratna Sujarweni dalam (Lestari, 2019) sumber data adalah Subjek darimana asal data penelitian itu diperoleh. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder :

#### 1. Data Primer

Pengertian data primer menurut Husein Umar dalam (Lestari, 2019) menyatakan bahwa “data primer adalah Data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuisisioner yang biasa dilakukan oleh peneliti”.

#### 2. Data Sekunder

Pengertian data sekunder menurut Sugiyono dalam (Lestari, 2019) adalah “Sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder ini merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti buku-buku, literatur dan bacaan yang berkaitan dan menunjang penelitian”.

### 1.7 Teknik Pengumpulan data

Menurut Sugiyono dalam (Lestari, 2019) bahwa teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data, tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### 1. Wawancara

Menurut Yusuf dalam (Fairus, 2020) Wawancara adalah suatu siklus atau peristiwa di mana penanya dan pemberi data atau orang yang diwawancarai bekerja sama secara langsung melalui korespondensi atau pertanyaan langsung mengenai titik eksplorasi. Wawancara dilakukan sendiri oleh peneliti sebagai pewawancara, dan beberapa staff dan juga Asst FOM di Ascent Premiere Hotel and Convention Malang sebagai narasumber. Wawancara ini dilaksanakan secara langsung (tatap muka) pada saat pelaksanaan OJT II. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan topik penelitian.

### 2. Observasi

Dalam Fairus, (2020) Sugiyono menyatakan bahwa observasi adalah teknik bermacam-macam informasi yang memiliki berbagai kualitas yang dikontraskan dengan strategi yang berbeda. Selain orang, objek-objek alam yang lain juga dapat diobservasi. Dalam penelitian ini, observasi langsung ke lapangan ketika kegiatan operasional *Front Desk Agent* berlangsung pada saat OJT II di Ascent Premiere Hotel and Convention Malang. Tujuan digunakannya observasi sebagai metode penelitian diantaranya untuk mengetahui secara langsung sikap tamu dalam menyampaikan keluhan.

### 3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono dalam (Fairus, 2020) bahwa dokumentasi adalah metode untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi dalam penelitian ini adalah berupa foto dan beberapa dokumen yang dipergunakan di Ascent Premiere Hotel and Convention Malang.

## **1.8 Teknik Analisis Data**

Analisis data menurut Sugiyono dalam (Fairus, 2020) adalah proses pencarian dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi. Hal ini dilakukan dengan cara mengklasifikasikan informasi, memisahkannya menjadi beberapa unit, mengaturnya, mengorganisasikannya ke dalam desain, memilih mana yang penting dan mana yang akan diredungkan, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

### **1.8.1 Teknik Analisis Deskriptif**

Menurut Sugiyono dalam (Alamsyah, 2016) metode analisis deskriptif adalah “statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi”. Penelitian deskriptif digunakan untuk mengumpulkan informasi aktual secara rinci dan melukiskan gejala yang ada.