

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pariwisata adalah segala kegiatan yang berhubungan dengan perjalanan untuk tujuan hiburan dan pariwisata. Dalam Undang – Undang No 10 tahun 2009 disebutkan bahwa pariwisata adalah bermacam-macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat pengusaha Pemerintah dan Pemerintah Daerah.

Menurut *The Ecotourism Society* dalam (Muttaqin, 2022) Pariwisata merupakan suatu kegiatan perjalanan ke area alam yang dilakukan dengan tujuan mengkonservasi lingkungan dan melestarikan kehidupan dan kesejahteraan penduduk setempat.

Berdasarkan hal tersebut perkembangan pariwisata di Indonesia harus terus ditingkatkan sehingga sumber potensi pariwisata yang tersebar di seluruh Indonesia bisa berkembang pesat. Salah satu Provinsi dengan potensi wisata adalah Jawa Timur. Kabupaten Jember merupakan satu daerah yang memiliki potensi wisata yang cukup banyak, unik dan menarik. Kota Jember terletak bagian paling timur di Pulau Jawa. Kota Jember ini memiliki kebudayaan dan suku berbagai jenis seperti suku Jawa, Madura dan Osing. Selain itu kaya akan potensi alamnya yang beragam mulai dari wisata agro, wisata buatan, wisata budaya, dan wisata alam dan bahari – bahari. Kota Jember juga dijuluki sebagai Kota Karnaval dengan Jember *Fashion Carnaval* dan Kota Tembakau, jadi banyak wisatawan

yang tertarik datang ke Kota Jember melakukan rekreasi ataupun tujuan visit bisnis.

Dalam Undang – Undang Pariwisata No 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan, wisatawan adalah orang yang melakukan satu kegiatan berwisata yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang ketika mengunjungi tempat – tempat tertentu untuk rekreasi, pengembangan pribadi, atau pemahaman tentang keunikan daya tarik wisata dalam jangka waktu sementara.

*World Tourism Organization* dalam (Maesaroh, 2019) menyebutkan wisatawan sebagai pelancong yang melakukan perjalanan pendek. Menurut *United Nation World Tourism Organization* wisatawan adalah orang yang melakukan perjalanan wisata kesuatu daerah atau negara asing dan menginap minimal 24 jam atau maksimal 6 bulan di tempat tersebut. Menurut Arjana dalam (Rosyidi, 2022) wisatawan (*tourism*), adalah orang yang sedang melakukan perjalanan dalam waktu paling sedikit 24 jam untuk menikmati perjalanan dan mencari kepuasan serta tidak mencari nafkah atau pekerjaan di daerah tujuan wisata.

Kota Jember merupakan tempat yang sering di kunjungi oleh wisatawan, wisatawan domestik maupun mancanegara. Para wisatawan yang melakukan kegiatan wisata di Kota Jember pastinya butuh tempat untuk menginap seperti hotel . hotel saat ini banyak di jumpai di Kota Jember seperti Aston Jember Hotel & Convergence Center.

Menurut Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No.KM 37/PW. 304/MPPT-86 dalam (Krestanto, 2019) Hotel adalah suatu jenis

akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

Menurut Kris dan Sholahuddi,2019 Hotel merupakan tempat menginap yang terdiri atas beberapa kamar yang disewakan kepada masyarakat umum untuk waktu – waktu tertentu serta menyediakan makanan dan minuman untuk para tamunya.

Tentunya konsep hotel sudah tidak asing bagi masyarakat khususnya yang berdomisili di Kota Jember. Terlebih atas tersebarnya beragam usaha hotel di penjuru kota. Pada dasarnya setiap hotel memiliki masing-masing departemen diantaranya *Front Office, Food & Beverage Service, Food & Beverage Product, Housekeeping, Engineering, Sales and Marketing, Human Resource*, dan lain-lain. Semua departemen di atas memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang aktifitas operasional hotel. Salah satu departemen yang mempunyai peran menyampaikan informasi kepada tamu hotel, penanganan tamu *check-in* atau *check-out* maupun menerima keluhan tamu adalah *Front Office Department*.

*Front Office Department* memiliki beberapa section diantaranya *Assistant Front Office Manager, Supervisor Front Office, Reservation, Reception* atau *Front Desk Agent, Information, Telephone Operator, Concierge*, dan *Front Office Cashier*.

Menurut Hendra Gunawan, 2022 *Front Office Department* adalah seseorang yang bekerja di kantor bagian depan perusahaan yang berurusan dengan tamu. *Front Office Department* memiliki tugas untuk mengatasi keluhan tamu,

menangani barang bawaan tamu, memberikan informasi yang tamu perlukan, meminta deposit untuk jaminan biasanya dilakukan pada saat *check-in*, mengurus tagihan pembayaran, melakukan konfirmasi ulang terhadap reservasi tamu, menerima serta melayani calon konsumen, mengurus kedatangan (*check-in*) dan kepergian (*check-out*).

Menurut Haryandini, 2022 *Front Desk Agent* atau yang dikenal dengan *Reception* adalah bagian dari *Front Office Department* yang mempunyai tugas untuk menangani kebutuhan tamu dengan memberikan pelayanan yang baik, *Front Desk Agent* tidak hanya bertanggung jawab dalam penerimaan tamu saja, tetapi juga harus mampu melaksanakan pekerjaan dari seksi - seksi lain dalam *Front Office* seperti melakukan transaksi keuangan, menerima dan membuat panggilan telepon, menerima pemesanan kamar baik secara langsung, laporan pendapatan harian yang harus sudah disiapkan setiap pagi, hingga menangani setiap keluhan tamu atau *complaint* tamu.

Keluhan tamu yang di maksud seperti tamu yang mengeluh terhadap fasilitas yang tersedia (pintu elektrik yang susah dibuka sinyal *wifi* sering lemah) dan mengeluh terhadap pelayanan yang kurang memuaskan.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis menyadari pentingnya peran *Front Office Department* dalam pelayanan tamu hotel. Penulis tertarik untuk melakukan tinjauan mengenai “Peran *Front Desk Agent* Dalam Menangani Keluhan Di *Front Office* Aston Jember Hotel & Conference Center.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, dapatkan dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut :

Bagaimana penanganan *Front Deks Agent (FDA)* Mengenai Keluhanan di *Front Office Aston Jember Hotel & Conference Center*?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Dengan pemaparan rumusan masalah diatas, maka tujuan diadakannya penelitian ini di antaranya sebagai berikut :

Untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dilakukan oleh *Front Desk Agent (FDA)* dalam menangani keluhan tamu di *Front Office Aston Jember Hotel & Convergence Center*.

## **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 menjadi pertimbangan dan masukan bagi perusahaan dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan, khususnya terkait penanganan keluhan tamu atau tamu *complain* pada bidang *Front Office*.

#### 1.4.3 Manfaat Bagi Akademisi

1. Diharapkan dapat menambah sumber informasi dan referensi akademik
2. Diharapkan dapat menjadi bahan acuan dalam penyusunan penelitian laindengan topik yang terkait

#### 1.5 Lokasi Penelitian

Pelaksanaan penelitian dilakukan di *Aston Jember Hotel & Conference*

Center :

Alamat : Jl. Sentot Prawirodirjo No. 88, Jember 68131, East  
Java, Indonesia

Telepon : +62 331 4r23 888

Website : [jember.astonhotelinternasional.com](http://jember.astonhotelinternasional.com)

Email : [jemberinfo@astonhotelinternasional.com](mailto:jemberinfo@astonhotelinternasional.com)

Waktu Penelitian : 30 Juni 2022 – 30 Desember 2022

#### 1.6 Jenis dan Sumber Data

##### 1.6.1 Jenis Data

Menurut sugiyono dalam (Rizqi 2017) jenis data ada 2, yaitu kuantitatif dan kualitatif. Penelitian ini menggunakan jenis data yang berupa kuantitatif dan kualitatif. Pengertian data kuantitatif menurut sugiyono dalam (Rizqi 2017) adalah data yang berbentuk angka, atau data kuantitatif yang diangkakan (*scoring*).

Pengertian data kuantitatif menurut sugiyono dalam (Rizqi 2017) adalah data yang berbentuk kalimat, kata atau gambar.

### **1.6.2 Sumber Data**

Berdasarkan sumbernya, data penelitian dapat di kelompokkan dalam 2 jenis yaitu data primer dan data skunder:

Data Primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga data asli atau data baru yang memiliki *sifat up to date*. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkan secara langsung. Teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer antara lain observasi, wawancara, diskusi terfokus (*focus group discussion – FGD*) dan penyebaran kuesioner.

Data Sekunder adalah data yang di peroleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua), data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti Biro Pusat Statistik (BPS), buku, laporan, jurnal, dan lain – lain.

### **1.7 Teknik Pengumpulan data**

Penelitian dilakukan melalui metode observasi, wawancara, dan studi kepustakaan dengan tujuan agar mendapatkan data yang akurat terkait topik yang akan dibahas.

#### **Metode Observasi dan Metode Training**

Metode observasi merupakan kaidah pengambilan data dengan melakukan pengamatan atau penglihatan secara langsung oleh penulis. Metode training yakni sebuah pelatihan langsung yang dilakukan oleh penulis di dalam kegiatan

perusahaan yang sedang dilakukan, berupa prosedur pelayanan tamu complain atau keluhan tamu yang dilakukan oleh *Front Desk Agent (FDA)* di *Aston Jember Hotel & Conference Center* agar mendapatkan informasi yang dibutuhkan sehingga dapat dilakukan pengolahan informasi untuk melengkapi pembuatan tugas akhir.

#### Metode Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2015). Pengumpulan data dengan cara wawancara dilakukan dengan *Front Deks Agent (FDA)* di *Aston Jember Hotel & Conference Center* sebagai narasumber.

#### Metode Dokumentasi

Menurut sugiyono dalam (Fairus, 2020) dokumentasi adalah salah satu cara yang digunakan 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 adalah berupa foto dan beberapa dokumen yang dipergunakan di *Aston Jember Hotel & Conference Center*.

### **1.8 Teknik Analisis Data**

Analisis data menurut sugiyono dalam (Muhtarotun dkk, 2022) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit – unit, melakukan sintesa,



menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah di pahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

### **1.8.1 Teknik Analisis Deskriptif**

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

