

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Definisi pariwisata dapat ditinjau dari berbagai sudut pandang dan tidak memiliki batasan batasan yang pasti. Para ahli pariwisata banyak yang mengungkapkan definisi pariwisata dari berbagai sudut pandang, namun dari berbagai definisi tersebut memiliki makna yang sama.

Menurut Kodhyat (1998) pariwisata adalah perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain, bersifat sementara, dilakukan perorangan atau kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan dalam dimensi sosial, budaya, alam dan ilmu. *World Tourism Organization* dalam (Maesaroh, 2019) menyebutkan wisatawan adalah orang yang melakukan perjalanan wisata ke suatu 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.

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 Jawa Timur yang berpotensi wisata adalah Kota Jember. Kabupaten Jember memiliki beragam objek wisata dan potensi lokal yang luar biasa apabila

dikembangkan dengan maksimal, karena terdapat sumber daya alam yang sangat eksotis berpadu dengan kearifan lokal. Kabupaten Jember tidak hanya dikenal memiliki potensi alam yang luar biasa, namun punya icon industri kreatif yang sudah mendunia, yakni *Jember Fashion Carnival* (JFC) yang diinisiasi oleh almarhum Sang Maestro Dynand Faris.

Para wisatawan yang melukan kegiatan wisata di Kota Jember pastinya akan membutuhkan tempat untuk menginap, yakni Hotel. Hotel saat ini banyak dijumpai di Kota Jember salah satunya Aston Jember Hotel Conference 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.

Pada dasarnya setiap hotel memiliki masing masing department, tugas dan tanggung jawabnya. Diantaranya, *Front Office, Food And Beverage Service, Housekeeping, Engeneering* dll. Salah satu department yang mempunyai peran menyampaikan informasi kepada tamu, penanganan *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, Reception,* atau *Front Desk Agent, Concierge,* dan *Front Office Cashier. Front Office Department* memiliki tugas untuk melayani tamu secara keseluruhan secara

matrial dan non matrial baik ketika check in maupun *check out*. *Front Desk Agent* atau yang dikenal dengan *Reception* adalah bagian dari *Front Office Department* yang mempunyai tugas menjelaskan fasilitas hotel seperti *swimming pool, gym, bar, restaurant, ballroom* sehingga tamumendapatkan informasi lebih mengenai fasilitas hotel.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana Peran Front Desk Agent dalam meningkatkan kepuasan tamu di Aston Jember Hotel & Conference Center?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk Mengetahui Peran Front Desk Agent dalam meningkatkan kepuasan tamu di Aston Jember Hotel & Conference Center

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti**

- a. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi tambahan ilmu dan bekal bagi peneliti yang nantinya akan berkarir di dunia hotel.
- b. Diharapkan bisa meningkatkan keterampilan dan keahlian dibidang praktek
- c. Diharapkan bisa menjadi pengetahuan mengenai dunia kerja professional perhotelan
- d. Dapat mempraktekan teori teori yang telah didapat dan mengimplementasikannya dilapangan

### 1.4.2 Manfaat Bagi Perusahaan

Diharapkan menjadi pertimbangan dan masukan bagi perusahaan dalam melakukan peningkatan kepuasan tamu

### 1.4.3 Manfaat Bagi Akademik

- a. Diharapkan dapat menambah sumber informasi dan referensi akademik
- b. Diharapkan dapat menjadi bahan acuan dalam penyusunan penelitian lain dengan 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

Telepone : 081334727789

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

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

Waktu penelitian : 3 Oktober 2023 – 2 April 2024

## 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 (2017) adalah data yang berbentuk angka, atau data kuantitatif yang diangkakan (*scoring*). Pengertian data kuantitatif menurut Sugiyono dalam (Rizqi 2017) adalah data yang terbentuk kalimat, kata atau gambar.

### 1.6.2 Sumber Data

Berdasarkan sumbernya, data penelitian dapat di kelompokkan dalam 2 jenis yaitu data primer dan data sekunder.

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung. 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 diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada, 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.

### 1.7.1 Metode observasi dan Metode Training

Metode observasi merupakan kaidah pengambilan data dengan melakukan pengamatan atau penglihatan secara langsung oleh penuli. 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 pembuatan tugas akhir.

### 1.7.2 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 Desk Agent* (FDA) di Aston Jember Hotel & Conference Center sebagai narasumber.

### 1.7.3 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 (Muhtarom dkk, 2022) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

#### 1.8.1 Teknik Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono dalam (Ilmi, 2016) metode analisis deskriptif adalah “*statistic* 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 actual secara rinci dan melukiskan segala yang ada.