

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sektor pariwisata pada masa sekarang ini telah menjadi kegiatan usaha atau industri yang cukup maju di dunia. Indonesia yang memiliki potensi pariwisata yang besar, industri ini diharapkan mampu menjadi salah satu kekuatan pembangunan yang dapat diandalkan. Dalam keadaan perekonomian di Indonesia yang sedang mengalami krisis saat ini, sektor pariwisata mampu menunjukkan perkembangan yang cukup baik untuk dijadikan suatu alternatif dalam memperbaiki keadaan perekonomian. Industri pariwisata harus dilanjutkan dan ditingkatkan pembangunannya dengan memperluas dan memanfaatkan sumber daya yang ada, potensi pariwisata menjadi kegiatan ekonomi yang dapat diharapkan untuk meningkatkan berusaha serta mendorong pembangunan daerah.

Hotel merupakan usaha yang bergerak dibidang jasa dimana hotel menyediakan jasa akomodasi bagi para tamu. Keberadaan usaha ini menjadi sangat penting mengingat sedang berkembangnya usaha pariwisata dan hal ini tentu saja meningkatkan arti penting sebuah penginapan. Peningkatan ini sangat berdampak bagi kemajuan dunia usaha perhotelan, dimana setiap usaha harus mampu bersaing dengan baik. Kemajuan dunia pariwisata membuat meningkatnya usaha akomodasi menjadi sangat meningkat.

Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta adalah salah satu hotel yang terdapat di Jakarta Selatan. Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta yang beralamat di Jalan Gatot Subroto Kav. 2-3 Karet Semanggi, Setiabudi, Jakarta Selatan DKI Jakarta, merupakan salah satu hotel berbintang lima yang terdapat di kota Jakarta Selatan. Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta ini memiliki 311 kamar, serta memiliki fasilitas lainnya seperti, restoran, bar, *ballroom*, *swimming pool*, dan *gym centre*. Untuk kelancaran operasional Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta terdiri dari beberapa departemen, yaitu: *Front Office Department*, *Sales & Marketing Departement*, *Food & Beverage Departement* dan departemen lainnya dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Salah satu departemen yang mendukung kelancaran operasional yaitu *front office department*.

Front Office Department merupakan departemen yang bertanggung jawab atas penjualan kamar hotel berdasarkan cara yang sistematis melalui reservasi hingga penyerahan kamar kepada tamu hotel dan memberikan pelayanan informasi kepada para tamu selama mereka berada atau menginap dihotel (Negara, 2020).

Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta diharapkan agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang menarik dan profesional seperti contohnya karyawan *front office department* diharapkan dapat memberikan pelayanan yang ramah kepada tamu yang menginap dan selalu berusaha untuk responsif dalam melayani tamu yang menginap di Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta. Menurut Kotler (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Pada saat ini cukup banyak usaha yang bergerak di bidang jasa perhotelan, sehingga pihak Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta harus dapat menjaga kepuasan tamu yang menggunakan jasanya dan dalam memberikan pelayanan mengutamakan kenyamanan, keramahan dan keamanan bagi tamunya sehingga para tamu merasa puas dan dapat meminimalkan persaingan dengan hotel lainnya dengan pelayanan yang baik dapat menciptakan kepuasan dan loyalitas tamu. Kualitas pelayanan pada *front office department* harus sangat diperhatikan karena kepuasan tamu yang akan berdampak pada loyalitas tamu dan mencapai tujuan tamu Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta untuk mendapatkan keuntungan serta citra yang positif di mata tamu. Berikut data jumlah tamu Hotel Artotel Suites Mangkuluhur di bulan Juni - Agustus tahun 2023.

Tabel 1. 1 Jumlah Data Jumlah Tamu Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta

Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta	Juni 2023	Juli 2023	Agustus 2023
Jumlah Tamu	8.997	11.763	10.389
Jumlah Tamu Keseluruhan	31.149		
Rata-Rata	29,9%	37,8%	33,3%

Sumber: Data Jumlah Tamu dari *Front Office Manager*

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas dapat diamati bahwa jumlah data tamu Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta pada bulan Juni - Agustus memiliki persentase yang berbeda pada bulan Juni 2023 terdapat persentase jumlah tamu sebanyak (29,9%), pada bulan Juli 2023 terdapat persentase jumlah tamu sebanyak (37,8%) dan pada bulan Agustus 2023 terdapat persentase jumlah tamu sebanyak (33,3%). Maka dapat disimpulkan bahwa jumlah tamu Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta mengalami ketidakstabilan perbulannya.

Faktor fasilitas juga berkaitan dengan kepuasan tamu karena fasilitas mempunyai peranan penting berhubungan dengan persepsi tamu yg diperoleh dari interaksi tamu dengan fasilitas. Fasilitas adalah segala sesuatu yang disediakan untuk dipakai atau dipergunakan serta dinikmati oleh tamu dan penggunaannya tidak selalu dibayar.

Menurut Tjiptono (2019: 23) bahwa fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada tamu. Fasilitas yang memadai dan kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan tamu dalam menggunakan jasa yang diberikan oleh Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta. Apabila tamu merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan, fasilitas jasa dan promosi yang diberikan, maka tamu akan meninggalkan hotel dan tidak akan kembali menggunakan jasa hotel tersebut. Semua ini mendorong pihak manajemen perusahaan untuk mendapatkan informasi dari tamu sebagai masukan agar kualitas pelayanan, fasilitas fisik dan promosi yang ada pada Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta sesuai dengan apa yang di harapkan tamu.

Walaupun karyawan *front office department* di Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta sudah memberikan pelayanannya. Adanya keluhan pelayanan yang disampaikan oleh tamu secara tidak langsung melalui beberapa *Online Travel Agent*.

Tabel 1. 2 Keluhan tamu Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta

No	Nama Tamu	Keluhan	Tanggal	Sumber
1	Ade Yuliani	<p>“Sesuai informasi pihak hotel, Smart Artsy Room berbeda dengan Artsy Room. Untuk Smart Artsy Room, sudah ada fasilitas Smart Glass, Electric Curtain dan Cofee Maker.</p> <p>Hari H kami check in, Electic Curtain tidak berfungsi. Kami langsung melaporkan ke pihak hotel & dikirim teknisi untuk pengecekan langsung, konfirmasi dari teknisi jika curtain sudah di setting manual (memang sudah tidak ada motor penggeraknya). Bertele-tele untuk ditawarkan pindah kamar, pihak hotel menginformasikan kamar lain tersedia tetapi pihak hotel harus memastikan dahulu apakah curtainnya berfungsi atau tidak. Seharusnya untuk kamar jenis apapun sudah dipastikan semua fasilitas berfungsi.</p> <p>At the end ya sudah kami menetap dikamar yang sama.</p> <p>Keesokan paginya, kami menggunakan coffe maker dan ternyata juga tidak berfungsi dengan baik, dan lagi-lagi akhirnya</p>	29 Oktober 2023	I Web

		seduh kopi manual.”		
2	Asido	<p>“Saya booking untuk semalam di type classic pas masuk kamar itu vibesnya udah beda banget, bau cat terus kotor emang kamar lama sih tapi paling parah itu dari kamar mandinya kedengeran ngeflash WC-nya terus padahal enggak ada orang di kamar mandi terus pas mau jalan ke kamar itu ada 1 kamar di biarkan terbuka lebar dalamnya gelap bau dan berantakan banget, kayaknya lagi di renov tapi ya setidaknya ditutup lah jadi bau juga enggak ke mana-mana dan buat pemandangan jelek, itu hotel tidak layak ditinggalin kenapa maksain banget ya buat dijual itu kamar padahal harga juga enggak murah, akhirnya saya mutusin pindah kamar lain yang udah di renov tentu saja dengan tambahan biaya yang enggak murah dan ternyata pas saya liat review-nya emang parah-parah ya, memang serem itu hotel yang classic, tapi saya jadi berpikir ulang lagi apakah mungkin ini strategi marketing mereka untuk menjual kamar yang lebih mahal jadi semua yang pesen classis</p>	1 November 2023	Agoda.com

		ditaro kamar yang creepy, bau dan tidak layak huni gitu ya?		
--	--	---	--	--

Sumber: I Web dan Agoda.com

Adanya keluhan tamu terhadap pelayanan karyawan *front office department* baik tidak langsung seperti pada Tabel 1.2 menyebabkan penulis tertarik meneliti pengaruh kualitas pelayanan *front office department* terhadap kepuasan tamu.

Faktor terakhir yang mempengaruhi kepuasan tamu adalah promosi. Menurut Laksana (2019: 129) promosi adalah suatu komunikasi dari penjual dan pembeli yang berasal dari informasi yang tepat yang bertujuan untuk merubah sikap dan tingkah laku pembeli, yang tadinya tidak mengenal menjadi mengenal sehingga menjadi pembeli dan tetap mengikut produk tersebut. Dengan adanya promosi perusahaan bertujuan untuk dapat membujuk tamu untuk melakukan pembelian atas produk yang dipasarkan. Tujuan utama promosi adalah memberi informasi, menarik perhatian tamu dan selanjutnya memberi pengaruh agar terjadi pembelian. Perusahaan yang dapat melakukan promosi dengan baik juga akan meningkatkan penjualan perusahaan. Strategi promosi yang kreatif dan segar dapat menarik minat tamu untuk melihat barang atau jasa yang ditawarkan dan kemudian melakukan pembelian. Perusahaan yang dapat melakukan promosi dengan baik juga akan meningkatkan penjualan perusahaan. Promosi yang diberikan akan memberikan kepuasan bagi pelanggan merasa mendapat nilai tambah dari barang atau jasa yang ditawarkan.

Berdasarkan paparan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Tamu Pada *Front Office Department* Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu pada *front office department* Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta
2. Apakah terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan tamu pada *front office department* Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta
3. Apakah terdapat pengaruh promosi terhadap kepuasan tamu pada *front office department* Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta
4. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, promosi terhadap kepuasan tamu pada *front office department* Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu pada *front office department* Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan tamu pada *front office department* Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta
3. Untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap kepuasan tamu pada *front office department* Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, promosi terhadap kepuasan tamu pada *front office department* Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta

D. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan atau manfaat penelitian yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam proses pembelajaran dan penerapan ilmu khususnya yang berkaitan dengan akomodasi dan restoran, yang berpengaruh terhadap kepuasan tamu pada *front office department* Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini hendaknya menjadi salah satu pertimbangan mendasar bagi *front office department* Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta untuk mengetahui apa yang mempengaruhi kepuasan tamu melalui faktor kualitas pelayanan, fasilitas, dan promosi.

3. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi, ide dan informasi yang bermanfaat terkait dengan akomodasi dan restoran yang mempengaruhi kepuasan tamu kualitas pelayanan, fasilitas, dan promosi.

4. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi tambahan dalam mengembangkan ide-ide untuk penelitian yang akan datang, dan berfungsi sebagai bahan untuk dipertimbangkan oleh organisasi atau lembaga lain terkait pembahasan yang sama.

