

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seperti yang diketahui secara umum, Pariwisata merupakan sektor usaha yang cukup diandalkan di Indonesia. Pariwisata juga sektor usaha yang menghasilkan devisa cukup tinggi untuk mendorong pembangunan di Indonesia. Pariwisata Indonesia merupakan sektor yang sangat menguntungkan dengan potensi pertumbuhan ekonomi yang besar. Pariwisata merupakan salah satu sektor yang sangat penting dalam perekonomian suatu negara. Di era digital, pariwisata juga semakin berkembang dan berkaitan dengan teknologi (Demolingo dan Remilenita, 2023). Pariwisata memiliki kemampuan untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan banyak orang di seluruh negeri. Pendirian fasilitas dan infrastruktur yang memadai seperti hotel dan restoran adalah komponen penting guna mendukung pertumbuhan berbagai destinasi wisata Indonesia (Raihanafa dan Wijoyo, 2024). Dikarenakan sektor pariwisata yang diharapkan untuk mampu memberikan kontribusi yang cukup besar dalam menghasilkan devisa nasional sehingga dapat menjadi tulang punggung perekonomian dan dapat membantu meningkatkan kemakmuran serta meningkatkan kesejahteraan rakyat banyak, maka pemerintah sangat memperhatikan sektor pariwisata beserta sarana-sarananya. Industri pariwisata merupakan salah satu industri yang mampu meningkatkan perekonomian secara signifikan (Demolingo dan Afianti, 2022).

Sektor industri hotel merupakan salah satu sektor ekonomi jasa yang dinilai memiliki prospek baik dalam jangka panjang. Peningkatan pada perubahan sosial, yang diikuti dengan semakin cepatnya perkembangan teknologi informasi dalam berbagai bentuk seperti media cetak, elektronik, hingga sosial media dan sebagainya semakin memudahkan industri hotel serta pariwisata dalam berkembang. Perkembangan sektor industri hotel dan pariwisata ini kemudian mengarahkan berbagai pihak untuk berpikir dalam mengembangkan serta mengutamakan sektor ekonomi, terutama untuk daerah yang telah dianggap mempunyai potensi ekonomi yang cukup baik (Sitongan, 2021).

Salah satu industri yang berperan penting dalam perkembangan ekonomi di wilayah Internasional maupun nasional atau dalam negara adalah Industri perhotelan. Hotel adalah bangunan yang menjual pelayanan jasa seperti pelayanan kamar, makanan dan minuman, serta rekreasi yang dibuat juga dikelola dengan tujuan agar tamu merasa nyaman dan memiliki banyak aktivitas saat sedang menginap. Juga ditambah dengan adanya *Hospitality service* yang membuat tamu semakin merasa seperti berada di rumah sendiri untuk serta memuaskan keinginan yang dibutuhkan tamu dengan segala fasilitas yang telah di siapkan. Pelayanan yang sebaik-baiknya kepada tamu merupakan hal pokok yang sangat penting dalam industri perhotelan.

Hotel dapat dikatakan berhasil jika pelayanan yang diberikan memenuhi bahkan melampaui harapan konsumen. Bagi perusahaan yang berorientasi pelanggan, akan selalu meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjaga kinerja perusahaan, oleh karena itu perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanan agar para tamu puas dengan yang diberikan. Dalam industri perhotelan sejatinya terdapat dua produk yang ditawarkan, yaitu produk nyata (*tangible product*) yang dapat dilihat langsung secara visual oleh tamu seperti kamar, makanan, serta fasilitas fisik lainnya. Selanjutnya adalah produk tidak nyata (*intangible product*) yaitu produk yang tidak dapat dilihat langsung tetapi dapat dirasakan oleh tamu dan dalam proses untuk memperolehnya tamu harus membayar produk tersebut. Adapun produk yang termasuk *intangible product* adalah pelayanan untuk tamu, keamanan dan kebersihan, keramah-tamahan (Lumanauw dan Gupta, 2022)

Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta merupakan salah satu hotel yang terdapat di Jakarta Selatan. Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta beralamat di Jalan Gatot Subroto Kav. 2-3 Karet Semanggi, Setiabudi, Jakarta Selatan DKI Jakarta, adalah salah satu hotel berbintang lima yang terdapat di kota Jakarta Selatan. Lokasi dari hotel ini cukup strategis karena letaknya dapat di jangkau dari beberapa fasilitas umum di Jakarta, seperti grand Indonesia, pusat perbelanjaan Thamrin City, Stadion Utama Gelora Bung Karno, dan jarak sekitar 44 menit dari Bandara Intl. Soekarno-Hatta, Jakarta (CGK). Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta memiliki departemen-departemen yang saling mendukung dalam operasional kerja hotel. Departemen-departemen tersebut yaitu *Front Office Department*,

Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Human Resources Department, Sales and Marketing Department.

Front office merupakan bagian yang pertama dan yang terakhir dalam melayani tamu juga dikenal dengan *the first and the last impression of the guest*. Karena, saat tamu datang ke hotel bagian pertama yang menyabut mereka adalah bagian front office untuk *check-in*, begitu juga pada saat tamu *check-out*. Jadi dapat dibayangkan bahwa front office merupakan jantung hotel. Front office merupakan departemen yang tentunya harus mampu memberikan kesan yang positif sehingga memunculkan persepsi yang positif dan rasa kepuasan terhadap pelayanan hotel. Tingkat kepuasan pelanggan diperoleh melalui perbandingan antara harapan yang dirasakan pelanggan sama terhadap realita yang ada (Raihanifa dan Wijoyo, 2024).

Front office memiliki beberapa bagian, salah satu bagiannya adalah *Concierge*. *Concierge* didefinisikan sebagai posisi di sebuah hotel yang berperan penting untuk melayani para tamu yang datang sebagai pusat informasi dan bantuan selama mereka menginap. Maka, pelayanan *Concierge* yang profesional dapat memberikan kepuasan tamu dan menjadi pelanggan yang loyal. *Concierge* menjadi salah satu seksi di *front office department* yang memiliki peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hal tersebut mengharuskan *concierge* harus mampu memastikan segala kebutuhan dan permintaan tamu bisa terpenuhi serta memastikan setiap tamu memiliki pengalaman yang baik selama tamu tersebut menginap di hotel. Maka, Di Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta terutama di bagian *Front Office* juga memiliki *section* yang bernama *Concierge*, yang memiliki tugas dan tanggung jawab membuat reservasi, mengatur perjalanan dan juga menangani barang bawaan tamu serta memberikan pelayanan kepada tamu dimulai dari kedatangan tamu ke hotel hingga keberangkatan tamu dari hotel. *Concierge* merupakan salah satu domain luar biasa di front office yang mengambil peran penting dalam memastikan kepuasan pelanggan dan menumbuhkan pengabdian kepada tamu. Layanan yang diberikan berupa pendekatan yang dipersonalisasi, memberikan banyak bantuan kepada tamu, memberikan informasi dan mengamankan reservasi hingga mengkoordinasikan pengaturan transportasi (Raihanifa dan Wijoyo, 2024).

Di Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta *Concierge* dibagi menjadi dua bagian, yaitu *Concierge* di bagian dalam dan bagian luar. Untuk *Concierge* bagian luar memiliki tugas dan tanggung jawab menangani barang bawaan tamu ketika tamu baru datang ke hotel sampai tamu kembali *check out*. Sedangkan *Concierge* yang bertugas di bagian dalam tepatnya di area lobby memiliki tugas dan tanggung jawab melakukan *booking* transport tamu, memberikan informasi sekitar hotel, membantu tamu merekomendasikan aktivitas di luar hotel, dan juga memberikan informasi seputar hotel. Petugas *concierge* dituntut untuk memberikan pelayanan yang istimewa kepada tamu dalam hal menangani barang bawaan tamu dan memberikan informasi sehingga tamu merasa puas selama berada di hotel dan diharapkan akan menjadi pelanggan di hotel tersebut.

Hotel dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk setiap tamu yang datang, terutama kualitas jasa yang ada pada *concierge section*. Pelayanan yang memuaskan juga dapat memberikan citra baik hotel dimata tamu. Kepuasan pelanggan menjadi topik yang cukup penting. Dengan kualitas pelayanan yang baik dapat menimbulkan loyalitas konsumen atau yang kita sebut sebagai ‘tamu’ dalam industri perhotelan. Tamu lah yang membandingkan dengan apa yang mereka dapat dengan apa yang mereka harapkan. Menurut Kotler (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan.

Walaupun karyawan *front office* di Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta sudah memberikan pelayanannya. Terkadang pelayanan yang diberikan masih belum mencapai ekspektasi tamu sehingga tamu bisa saja menyampaikan keluhannya karena merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas *concierge*. Adapun keluhan dari salah satu tamu yang menginap di Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas cukup lambat dan cukup membuat kesal tamu yang akan menginap tersebut. Keluhan tamu mengenai pelayanan dari *front office department* yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung melalui *Online Travel Agent*.

Tabel 1 1

Komentar tamu Hotel Artotel Suites Mangkuluhur No.

Sumber: Agoda.com

No.	Nama Tamu	Komentar	Tanggal	Sumber
1	M. Roihan	<p>6,8 Sangat kecewa dengan pelayanan front office Kami sampaid hotel skitar jam 3 namun kami baru dapat kamar sekitar jam 4:20, dengan alasan sedang d cari kamarnya!!! smua tamu late cek out pun nanya d beri smpai jam 12:30 tidak mungkin jam 3 alasanys kamarnya sedang d carikan dan bim ada yg ready. selama itu kami menunggu harusnya kalo kelas bintang lima langsung carikan kamar tersedia jangan tamu yang d korbakan menunggu sejam.. bahkan hanya permintaam maaf dan kami smpai 2 x mendatangi setelah berdebat baru d beri kamar. pegawai sibukkk mengurus checkin tamu yanh baru datang smentara kamid telantarkan dengan alasan tipe kamar kami bim tersedia alasann tidak dapat di terima bahkan tidak ada kompensasi apapun dr pihak hotel sayang hotel dengan fasilitas bagus klo managementrya begini membuat tamu kecewa!</p> <p>Terakhir cukup g akan pernah lagi kesini berkali2 nginap bahkan sekelas bintang 1234 pung akan memperlakukan tamu seperti itu!!!</p>	Oktober 2023	Agoda.com

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat diamati bahwa adanya keluhan tamu terhadap pelayanan *front office department* . Adapun keluhan tamu seperti di atas terkait kekecewaan tamu terhadap pelayanan oleh petugas hotel terutama departemen front office dalam menangani tamu. Tamu kecewa karena lambatnya pelayanan yang diberikan dan kurang sigapnya petugas dalam melayani tamu. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu haruslah bekerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditentukan. Hal tersebut sangatlah penting bagi operasional hotel dalam memuaskan tamu. Dalam hal ini *concierge* sangat berperan sangat penting dan menjadi salah satu indikasi kepuasan pelanggan berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh *concierge* kepada tamu.

Concierge merupakan salah satu seksi yang berada di bagian *front office* yang menjadi jantungnya hotel. Peran *concierga* sangat diperlukan karena menjadi garda terdepan untuk nama baik dan citra hotel. *Concierge* harus memiliki kinerja yang baik guna meningkatkan kualitas pelayanan *front office* melalui tanggung jawab dan perannya selama bekerja. Maka dari itu, untuk kelancaran operasional di bagian ini perlu adanya prosedur maupun upaya-upaya yang dapat dilakukan, agar kepuasan tamu yang menginap di Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta dapat terpenuhi. Berdasarkan hal tersebut dilaksanakan penelitian ini untuk mengevaluasi faktor-faktor yang ternyata dapat mempengaruhi kualitas pelayanan di hotel ini. Maka peneliti menulis karya ini dengan judul **“MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN FRONT OFFICE DEPARTMENT MELALUI TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB CONCIERGE PADA HOTEL ARTOTEL SUITES MANGKULUHUR JAKARTA”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah pada penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apa peranan *concierge* dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan *Front Office department* Hotel?
2. Mengapa *concierge* harus memberikan pelayanan yang baik kepada tamu?
3. Bagaimana kendala yang dihadapi *concierge* saat melayani tamu serta bagaimana solusi untuk mengatasi kendala tersebut?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui peranan *concierge* dalam meningkatkan kualitas pelayanan *front office* di Hotel Artotel Suites Mangkukuluhur Jakarta
2. Untuk mengetahui upaya *concierge* dalam memberikan pelayanan yang baik kepada tamu Hotel Artotel Suites Mangkukuluhur Jakarta
3. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi *concierge* saat melayani tamu dan mengetahui solusi untuk mengatasi kendala tersebut

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 kualitas pelayanan pada *front office department* Hotel Artotel Suites Mangkukuluhur

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini hendaknya menjadi salah satu pertimbangan mendasar bagi *front office department* Hotel Artotel Suites Mangkukuluhur untuk mengetahui peranan *Concierge* dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan tamu melalui faktor kualitas pelayanan hotel.

3. 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