

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

---

#### **1.1 Latar Belakang**

Pariwisata di Indonesia merupakan kegiatan yang banyak diminati oleh para wisatawan. Menurut (Koen Meyers, 2009), Pariwisata ialah aktivitas perjalanan yang dilakukan sementara waktu dari tempat tinggal semula ke daerah tujuan dengan alasan bukan untuk menetap atau mencari nafkah melainkan hanya untuk memenuhi rasa ingin tahu, menghabiskan waktu senggang atau libur dan tujuan-tujuan lainnya.

Oleh karena itu pariwisata di Indonesia harus selalu mengikuti perkembangan terkini. Salah satu faktor berkembangnya pariwisata didukung oleh akomodasi yang memadai. Seperti kunci pengembangan destinasi pariwisata yang terletak pada 3A yaitu: Atraksi, Aksesibilitas, dan Amenitas. Dalam hal ini, akomodasi sebagai kunci pada faktor Aksesibilitas dan Amenitas. Hal tersebut dikarenakan akomodasi mampu menjadi faktor pendukung pada atraksi wisata bagi para wisatawan. Salah satu jenis akomodasi yang dibutuhkan oleh para wisatawan merupakan penginapan. Terdapat berbagai macam jenis penginapan, antara lain: Hotel, Resort, Villa, Motel, Hostel, dan yang lainnya.

Jenis penginapan dengan jumlah signifikan di kota Bandung adalah Hotel. 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. (SK Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86, 2011:6)

Salah satu faktor yang mempengaruhi pemilihan tempat penginapan bagi para wisatawan yaitu kualitas pelayanan. Karena kualitas pelayanan sangatlah penting dan merupakan satu kunci sukses dari setiap produk dan layanannya.

Kualitas ini diberikan kepada tamu untuk memenuhi ekspektasi tamu dengan menyediakan produk dan pelayanan pada suatu tingkat harga. (Thio, 2001).

Berdasarkan pentingnya kualitas pelayanan bagi para tamu/wisatawan, maka dari itu Hotel selalu mementingkan kualitas tersebut sebagai standar kerja para karyawan. Terutama pada bagian Kantor Depan (*Front Office*) yang dimana para tamu/wisatawan akan temui pertama kali. Menurut (Bagyono, 2012), *Front Office* dikenal sebagai *the first and the impression of the guest*. Artinya bagian inilah yang pertama dan yang terakhir dari tamu. Tamu di Hotel akan datang dulu di bagian *Front Office* dan pada waktu *check-out* pun tamu harus berhubungan dengan *staff* di *Front Office*. Jadi sudah sewajarnya bila kesan yang mendalam akan tercipta di *Front Office*. Kantor depan Hotel juga merupakan pusat informasi juga hampir segala kegiatan tamu seperti penerimaan dan pengiriman surat pengurusan barang, pembayaran rekening Hotel, mengenai kehilangan barang tamu di Hotel, menampung keluhan-keluhan tamu dan juga tempat memberikan segala macam informasi baik dalam Hotel maupun di luar Hotel. Setiap tamu yang datang ke Hotel untung menginap, pertama kalinya di tangani dan di urus oleh bagian kantor depan (*check-in procedure*) dan juga ketika tamu meninggalkan Hotel yang juga di urus dan di tangani kembali oleh kantor depan (*check-out procedure*).

Terdapat berbagai section dalam *Front Office Departement* yang dibedakan berdasarkan peran dan tugasnya. Section yang memiliki peran dalam menangani permasalahan dan permintaan khusus tamu yaitu *Guest Relation Officer* (GRO).

Salah satu Hotel di Kota Bandung yang mengunggulkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu adalah Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung. Hal demikian dikarenakan *Guest Relation Officer* (GRO) di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung memiliki cara yang berbeda dan cenderung unik dalam menangani permasalahan yang biasa muncul mengenai lambatnya pelayanan

yang diberikan kepada konsumen. Berikut bukti yang saya dapatkan dari penilaian tamu melalui *website online* ([www.google.com](http://www.google.com)):

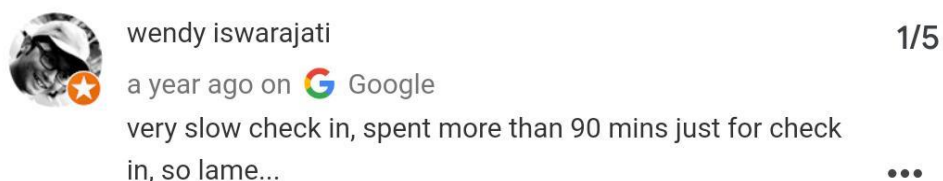


**Gambar 1.1**

***Ulasan Tamu Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung***

(Sumber: [www.google.com](http://www.google.com))

Ulasan yang disampaikan oleh salah satu tamu Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung menyimpulkan bahwa tamu tersebut tidak merasa puas karena lambatnya pelayanan.



**Gambar 1.2**

***Ulasan Tamu Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung***

(Sumber: [www.google.com](http://www.google.com))

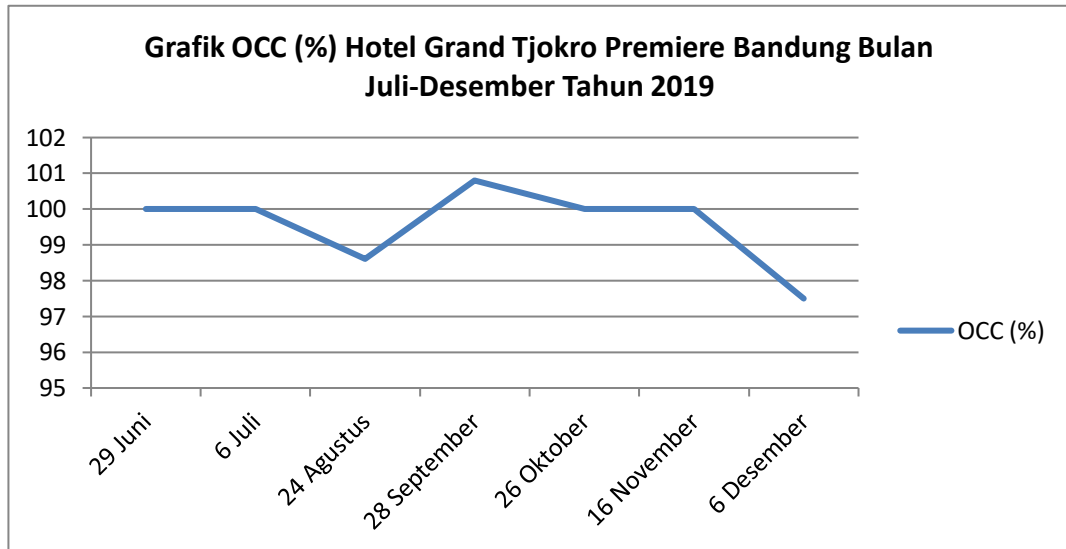
Juga dialami oleh tamu Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung yang lainnya bahwa tamu tersebut merasa tidak puas akan proses check in yang diberikan oleh bagian Front Office karena lambatnya pelayanan. Lambatnya pelayanan yang diberikan oleh Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung dikarenakan tingginya tingkat hunian yang tidak jarang dialami oleh Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung pada saat peneliti melakukan observasi selama enam bulan, dimulai pada tanggal 17 Juni 2019 sampai dengan 17 Desember 2019. Berikut data hunian dengan kategori tingkat hunian kamar tertinggi pada bulan Juni 2019 sampai bulan Desember 2019:

**Tabel 1. 1**

**Tingkat Hunian Tertinggi Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung**

Occupancy Tertinggi Perbulan	OCC (%)
29 Juni 2019	100
6 Juli 2019	100
24 Agustus 2019	98.6
28 September 2019	100.8
26 Oktober 2019	100
16 November 2019	100
6 Desember 2019	97.5

Berdasarkan data pada tabel diatas, maka angka *occupancy* tertinggi setiap bulannya disajikan dalam bentuk grafik garis sebagai berikut:



Sebagian besar tingkat hunian tertinggi selalu jatuh pada periode *weekend*. Hal tersebut membuktikan bahwa minat pariwisata di Kota Bandung cenderung lebih tinggi pada *weekend* dibandingkan pada *weekday*. Peristiwa tersebut kemudian memberikan dampak kepada jumlah tamu Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung meningkat bahkan mencapai *full occupancy*. Lebih dari itu, pada bulan September 2019 Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung mengalami *high occupancy* yang melebihi kapasitas Hotel, yaitu mencapai 100.8%.

Fenomena tersebut juga ditemukan secara langsung oleh peneliti pada saat observasi selama enam bulan yang ditandai dengan penuhnya ruang tunggu (*lobby*) oleh para tamu Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung yang menunggu pelayanan sehingga berpengaruh terhadap kenyamanan tamu Hotel. Berikut merupakan gambar yang menunjukkan *lobby* Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung pada saat mengalami *high occupancy*:



**Gambar 1.3**

***Kondisi Lobby Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung.***

(Sumber: Hasil Observasi Peneliti)

Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung merupakan salah satu Hotel berbintang 4 di Kota Bandung dengan fasilitas yang berbeda, antara lain: *Swimming Pool, Mini Zoo, De' Play Ground, Kids Corner, Street Grill and Friends, Tjokro Mart, Tjokro Restaurant, Bubba Mom and Kids Spa, Rooftop Café, Bussiness Center, Internet Corner, dan Batikku Store*. Maka dari itu, Hotel Grand

Tjokro Premiere Bandung memiliki daya tarik yang tinggi terhadap para wisatawan untuk menginap maupun berkunjung di Hotel ini. Berdasarkan hal tersebut Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung sering mendapatkan tingginya tingkat hunian yang atau biasa disebut dengan *high occupancy*. Dengan demikian, tingginya tingkat hunian di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung sering kali menimbulkan permasalahan berupa keluhan dari tamu mengenai lambatnya pelayanan yang diberikan oleh *Front Office Departement*.

Oleh karena itu diperlukan strategi guna dapat mengatasi permasalahan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Karena sangat dibutuhkan demi kelancaran operasional di Hotel.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk menggali lebih dalam mengenai peran *Guest Relation Officer* (GRO) dan strategi penanganan tamu yang menunggu melalui judul “Strategi *Guest Relation Officer* Dalam Penanganan Tamu di Hotel Grand Tjokro *Premiere* Bandung”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan maka dapat dirumuskan masalah:

1. Bagaimana peran GRO dalam menangani tamu yang menunggu pelayanan di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung?
2. Bagaimana strategi GRO dalam menangani tamu yang menunggu pelayanan di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penulis mengangkat judul Strategi *Guest Relation Officer* Dalam Penanganan Tamu di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui peran GRO dalam menangani tamu yang menunggu pelayanan di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung.
2. Untuk mengetahui strategi GRO dalam menangani tamu yang menunggu pelayanan di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Mengingat pembahasan mengenai penanganan tamu di hotel sangatlah luas, maka perlu adanya batasan-batasan masalah pada penelitian ini hanya berfokus pada strategi *Guest Relation Officer* penanganan tamu di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung agar lebih mudah dipahami dan spesifik.

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari penelitian ini dapat dikemukakan menjadi dua, yaitu:

##### **1.5.1 Kegunaan Teoritis**

1. Bagi Program Studi Perhotelan

Penelitian ini berguna untuk memberi gambaran mengenai peran *Guest Relation Officer* (GRO) dalam operasional kantor depan dan sebagai masukan untuk Program Studi Perhotelan agar dapat lebih mendalami mengenai tugas serta peranan *Guest Relation Officer* yang diberikan selama perkuliahan.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan salah satu syarat kelulusan di D3 Perhotelan Telkom University. Serta dapat menambah wawasan penulis mengenai kantor depan (*Front Office*) terutama bagian *Guest Relation Officer* (GRO) yang ada di Hotel.



### 3. Bagi Peneliti Lebih Lanjut

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penulis lain dan penelitian lain yang sejenis atau berkaitan dengan isi dari penelitian.

#### 1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi industri perhotelan khususnya Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung sebagai referensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memberikan kesan yang baik terhadap tamu yang menginap di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung.
2. Dapat meningkatkan strategi *Guest Relation Officer (GRO)* dalam penanganan tamu khususnya di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung agar dapat memberikan kepuasan sehingga munculnya minat dari para tamu untuk berkunjung kembali.