

# BAB 1

## PENDAHULUAN

---

### 1.1 Latar Belakang

Hotel merupakan salah satu jenis industri pariwisata yang bergerak di bidang pelayanan atau jasa. Dalam mendukung kegiatan kepariwisataan pada jasa pelayanan, hotel memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan bagi tamu – tamu yang datang dan menginginkan tempat untuk menginap (akomodasi), makan, minum dan jasa – jasa lainnya. Industri perhotelan telah banyak berdiri dan berkembang di Indonesia. Hal ini berdampak positif dalam membantu pemerintah terutama dalam hal mengatasi pengangguran, karena banyaknya tenaga kerja yang dibutuhkan bagi hotel. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, sebuah hotel berusaha mewujudkan keuntungan yang sebesar – besarnya. Oleh karena itu, hotel dituntut untuk mengutamakan kualitas pelayanan kepada para tamunya.

Perkembangan industri hotel cukup pesat khususnya di kota-kota besar seperti Bandung. Kota Bandung adalah salah satu kota di Indonesia yang merupakan daerah tujuan wisata dengan jumlah wisatawan baik domestik maupun mancanegara yang terus meningkat. Hal tersebut mendorong kota Bandung untuk mampu menyediakan sarana dan prasarana yang memadai bagi wisatawan yang datang, terlebih dalam layanan penyedia jasa di bidang akomodasi salah satu contohnya hotel.

Mercure Bandung Nexa Supratman merupakan suatu usaha akomodasi hotel bintang 4 yang bergaya bisnis modern mewah, terletak di jantung kota Bandung di jalan Supratman. Lokasi hotel yang sangat strategis ini sangat menunjang fasilitas bagi tamu yang menginap. Hotel ini merupakan salah satu hotel bisnis kontemporer yang menawarkan kombinasi fitur *smart technology*, *creative hospitality service* dan *Indonesian hospitality culture* untuk profesional bisnis modern. Kemajuan dalam perkembangan hotel dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya yakni dipengaruhi oleh kinerja karyawan.

Kinerja berasal dari kata *Job performance* yang berarti prestasi kerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang individu maupun kelompok berdasarkan wewenang dan tanggung jawab yang selaras dengan tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Menurut (Sutrisno, 2019) Kinerja karyawan adalah hasil kerja seorang karyawan baik dari segi kualitas, kuantitas, jam kerja maupun kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi. Dalam kegiatan operasional, hotel terdiri dari berbagai macam jenis departemen, salah satunya yaitu Departemen *Front Office*.

*Front Office* merupakan departemen yang bertanggung jawab atas kegiatan operasional di hotel sebagai pusat informasi untuk melayani proses *check-in* dan *check-out*, juga sebagai pembentuk utama *First Impression* atau kesan pertama dalam sebuah hotel. Departemen ini merupakan departemen yang berhubungan langsung dengan tamu hotel dan bertugas untuk memastikan bahwa tamu merasa nyaman selama menginap di hotel. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh *research gap* pada penelitian penelitian terdahulu. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Rihadatul'Ais, N.A (2020) menjelaskan tentang cara mengoptimalkan peran *Front Desk Agent* dalam mewujudkan pelayanan prima. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa optimalisasi peran *Front Desk Agent* dapat dicapai melalui berbagai upaya seperti menjalin komunikasi dengan baik, adanya pelatihan dan target kerja untuk *front desk agent*, penerapan prosedur kerja, jadwal kerja yang sistematis atau berbagai hal lainnya yang berkaitan dengan pelayanan prima.

Dalam menjalankan tugasnya, *Front Office* tidak dapat dipungkiri apabila seringkali terjadi masalah komunikasi antara staf *front office* dan manajemen atau antara staf yang berbeda di departemen tersebut. Misalnya, informasi yang penting atau perubahan kebijakan mungkin tidak tidak disampaikan secara efektif kepada semua staf *front office*, menyebabkan ketidakpahaman dan ketidaksepakatan dalam menjalankan tugas mereka. Setiap karyawan *front office* harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik, pengetahuan produk yang memadai, dan kemampuan menyelesaikan masalah dengan cepat. Namun, jika terdapat perbedaan dalam tingkat pelatihan atau pengalaman diantara staf – staf tersebut, dapat memengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada tamu atau pelanggan.

Departemen *front office* melibatkan berbagai proses operasional, seperti *check-in/ check-out* tamu, reservasi kamar, penanganan keluhan, dan lain – lain. Jika terjadi kesalahpahaman atau pelaksanaan dalam proses tersebut, dapat mengakibatkan kebingungan, penundaan, atau kesalahan yang dapat merugikan tamu atau pelanggan. Selain itu, departemen *front office* harus mampu mengelola sumber daya manusia dengan efisien. Namun, jika tidak adanya alokasi yang tepat dalam jumlah staf, jam kerja, peralatan atau fasilitas yang diperlukan dapat menyebabkan beban kerja yang tidak seimbang, penurunan produktivitas atau ketidakmampuan dalam memberikan pelayanan yang memadai.

Hal ini sejalan dengan ditemukan adanya hambatan yang dialami Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman yaitu kurangnya komunikasi yang efektif, sehingga menyebabkan kesalahpahaman atau ketidaknyamanan dalam memberikan pelayanan pada tamu seperti ketidakjelasan dalam memberikan informasi yang akurat serta tidak adanya tanggapan yang menjawab pertanyaan tamu atau kesalahan dalam mengartikan kebutuhan tamu yang dapat mengakibatkan tamu menjadi tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Oleh karena itu, mengoptimalkan kinerja pada departemen *front office* sangat penting untuk menjaga kepuasan tamu serta meningkatkan efisiensi operasional, dan memperkuat citra perusahaan dalam sebuah hotel. Salah satu kunci utama dalam mencapai kinerja yang baik dan optimal adalah pemilihan dan pelatihan sumber daya manusia (SDM) yang tepat dengan cara menempatkan seorang karyawan yang memiliki keterampilan, pengetahuan, dan pengalaman yang sesuai dalam bidang departemen *front office*.

Dengan terciptanya sumber daya manusia (SDM) yang baik dan terlatih seorang karyawan pada departemen *front office* akan dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada tamu seperti contohnya seorang karyawan pada departemen *front office* harus mampu berkomunikasi dengan jelas dan menyampaikan informasi secara akurat mengenai produk dan fasilitas yang ditawarkan oleh hotel serta dapat menyelesaikan suatu permasalahan yang terjadi secara efektif.

Dengan melihat pemaparan fakta – fakta diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul mengenai “Optimalisasi Kinerja pada Departemen *Front Office* di Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan maka dapat dirumuskan masalah

1. Bagaimana kinerja karyawan pada Departemen *Front Office* di Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman?
2. Bagaimana mengoptimalkan kinerja karyawan pada Departemen *Front Office* di Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Secara umum tujuan penelitian ini untuk menganalisis optimalisasi kinerja karyawan pada departemen *Front office* Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman. Ada juga tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kinerja Departemen *Front Office* di Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman.
2. Untuk menganalisis optimalisasi kinerja karyawan pada Departemen *Front Office* di Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman.

## 1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah tersebut, maka Batasan masalah penelitian ini hanya berfokus kepada kinerja karyawan pada Departemen *Front Office* di Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman.

## 1.5 Kegunaan Penelitian

### 1. Kegunaan Praktis

1. Penelitian ini sebagai penelitian mengenai optimalisasi kinerja pada Departemen *Front Office*.
2. Sebagai salah satu acuan terhadap kinerja pada Departemen *Front Office*.
3. Sebagai peningkatan kinerja bagi para staff karyawan Departemen *Front Office*

### 2. Kegunaan Teoritis

#### 1. Bagi program studi perhotelan

Penelitian ini bermanfaat bagi mahasiswa dan mahasiswi sebagai wawasan baru yang dapat memberikan mereka ilmu baru dalam bidang *Front Office*.

#### 2. Bagi penulis

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis sebagai rujukan kepada lingkungan sekitar penulis tentang optimalisasi kinerja pada departemen *Front Office*.

#### 3. Bagi peneliti lebih lanjut

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai acuan penelitian untuk mengetahui bagaimana optimalisasi kinerja pada departemen *Front Office*.