

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah salah satu jenis industri baru yang mampu mempercepat pertumbuhan ekonomi dan penyediaan lapangan kerja, peningkatan penghasilan, standar hidup serta menstimulasi sektor-sektor produktif lainnya. Selanjutnya, sebagai sektor yang kompleks, pariwisata juga merealisasi industri-industri klasik seperti industri kerajinan tangan, cinderamata, penginapan, hotel dan transportasi. Industri pariwisata di Indonesia sudah berkembang cukup pesat dengan melihat kunjungan wisatawan domestik maupun mancanegara ke berbagai daerah Indonesia yang terus meningkat dari tahun ke tahun, sehingga di bangun sarana pendukung pariwisata seperti hotel.

Seiring dengan berkembangnya hotel sebagai sarana pendukung pariwisata banyak hotel berbintang di kota Manado yang mulai bermunculan baik hotel berbintang maupun hotel non bintang, hal ini menyebabkan persaingan pada industri perhotelan yang semakin ketat. Sintesa Peninsula Hotel Manado merupakan satu-satunya hotel berbintang lima di Manado yang berada dikawasan perbukitan dekat pusat kota Manado yang menawarkan panorama pantai, pulau manado tua, dan pulau bunaken. Sintesa peninsula memiliki 150 kamar dan *Suite* terdiri dari *superior*, *Studio*, *corner suite*, *deluxe suite*, *sintesa suite*, dan *president suite*. Untuk dapat meningkatkan *Room occupancy* maka Sintesa Peninsula Hotel Manado terus berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik.

Salah satu departemen yang ada di Sintesa Peninsula Hotel Manado yaitu departemen *front office*. *Front Office* merupakan salah satu departemen yang ada di hotel yang mempunyai tanggung jawab atas penerimaan pemesanan kamar, melakukan proses *check in* (kedatangan) dan *check out* (keberangkatan) dan merupakan departemen yang paling depan di hotel. Selain itu *Front Office* merupakan *department* yang menjadi *First Impression of the hotel* (kesan pertama tamu saat datang pertama kali di hotel) dan menjadi *The last impression* (kesan terakhir tamu sebelum mereka meninggalkan hotel) jadi *front office* harus mampu memberikan pelayanan yang sangat baik dan bisa membuat tamu merasa nyaman.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang di terima (*perceived services*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected services*). Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis terhadap tamu di Sintesa Peninsula Hotel Manado mengenai kualitas pelayanan *Front Office Department*. Hal ini dapat di ketahui dari hasil observasi dan pengalaman saat melaksanakan praktek kerja lapangan di Sintesa Peninsula Hotel Manado. Peneliti melakukan observasi terhadap tamu hotel tentang ketidakpuasan tamu terhadap kualitas pelayanan *front office department*.

Bagi usaha perhotelan kuncinya adalah menyesuaikan atau melebihi harapan mutu jasa yang di inginkan konsumen. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mungkin menimbulkan hubungan antara kualitas jasa terhadap tingkat hunian hotel, digunakan teori Zeithaml dkk (1990) mengenai dimensi-dimensi kualitas jasa. Dimensi – dimensi yang di maksud itu adalah *tangible, empathy,*

reliability, responsiveness, assurance, atau disingkat dengan TERRA (Budi, 2013:49).

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti bahwa ada beberapa permasalahan mengenai dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles* dilihat dari sisi fisik fasilitas yang belum memadai, berikut data yang di dapatkan berasal dari *complaint* tamu dan permintaan tamu seperti: *Req Open SDB, bathtowel, hairdrayer, slipper, dental kit, soap, Ac tidak dingin, flashing toilet* bermasalah, air panas tidak tersedia, *Tv chanel* bermasalah, wifi bermasalah, telepon bermasalah, *wastafel* tidak dapat digunakan.

Adapun penampilan karyawan di Sintesa Peninsula Hotel Manado biasanya ada yang tidak sesuai *Standar Operasional Prosedure* karena ada beberapa karyawan *Front Office* menggunakan *Uniform* Tidak sesuai hari yang di tentukan oleh manajemen. Berikut hal lain terkait *responsiveness* dimana kemampuan karyawan untuk memberikan pelayanan terhadap tamu terkait kecepatan karyawan *front office* dalam melayani tamu pada saat *check-in* dan *check-out* sudah cukup baik dan di lihat dari dimensi kualitas pelayanan yaitu, *empathy* karena kurangnya sikap simpatik karyawan *front office* terhadap tamu saat tamu menginap. Kurangnya karyawan *front office department* di Sintesa Peninsula Hotel Manado yang berjumlah 17 orang, hal ini mengakibatkan lambatnya respon *front office* dalam melayani segala permintaan tamu. Dengan adanya permasalahan mengenai kualitas pelayanan di atas maka dengan demikian dapat mempengaruhi *occupancy* di Sintesa Peninsula Hotel Manado. Berikut merupakan data *Room Occupancy* Sintesa Peninsula Manado pada tahun 2019, yaitu:

TABEL 1.1
DATA OCCUPANCY DI SINTESA PENINSULA HOTEL MANADO TAHUN 2019

No	Bulan	Tingkat Hunian (<i>Occupancy</i>)	<i>Room Sold</i>
1	Januari	58.93%	87
2	Februari	65.35%	97
3	Maret	74.01%	111
4	April	70.87%	105
5	Mei	62.47%	93
6	Juni	49.42%	24
7	Juli	69.88%	103
8	Agustus	76.09%	114
9	September	77.68%	115
10	Oktober	67.49%	100
11	November	19.89%	28
12	Desember	55.37%	82
	Jumlah	747.45%	
	Rata-rata	62.28%	

Sumber: FO Sintesa Peninsula Hotel Manado

Berdasarkan tabel diatas, *Room occupancy* Sintesa Peninsula Hotel Manado pada tahun 2019 rata rata sebesar 62,28 %, namun jika di lihat dari data yang diperoleh oleh peneliti diketahui terjadinya penurunan *occupancy* pada bulan Juni sebesar 49,42% dan pada bulan November yaitu 19,89%. Hal ini di sebabkan oleh kurangnya kualitas pelayanan *front office department* dan kenaikan harga tiket pesawat pada tahun 2019. Dengan adanya penurunan *occupancy* maka *management* harus melakukan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan melengkapi fasilitas yang di miliki oleh Sintesa Peninsula Hotel Manado agar dapat meningkatkan *occupancy*.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti dapat mengambil penelitian dengan judul **“UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS**

PELAYANAN *FRONT OFFICE DEPARTMENT* TERHADAP *OCCUPANCY* DI SINTESA PENINSULA HOTEL MANADO “

1.2 Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka peneliti mengidentifikasi masalah mengenai kualitas pelayanan *front office department* terhadap *occupancy* di Sintesa Peninsula Hotel Manado yang belum memenuhi standar hotel bintang lima sehingga mengakibatkan banyak tamu *complaint* mengenai kualitas pelayanan .

1.3 Rumusan masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan *front office Department* di Sintesa Peninsula Hotel Manado?
2. Apa saja upaya yang dilakukan *Management front office* untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap *occupancy* di Sintesa Peninsula Hotel Manado?

1.4 Tujuan penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya yang dilakukan manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap *occupancy* di Sintesa Peninsula Hotel Manado.

1.5 Manfaat penelitian

Adapun manfaat penulis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi akademis

Di harapkan dapat bermanfaat bagi peneliti maupun pembaca mengenai upaya meningkatkan kualitas pelayanan *front office* di Sintesa Peninsula Hotel Manado, serta menjadi sarana bagi ilmu pengetahuan dan peneliti selanjutnya.

2. Manfaat bagi industri

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Sintesa Peninsula Hotel Manado sebagai masukan dan pertimbangan dalam mempertahankan kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan *occupancy*.