

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata di Indonesia saat ini dari tahun ke tahun sudah mengalami peningkatan yang cukup signifikan dan juga mempunyai pengaruh besar terhadap negara. Selain dapat meningkatkan devisa bagi negara juga dapat meningkatkan pendapatan bagi setiap daerah di Indonesia yang memiliki tempat wisata. Tentunya setiap daerah memiliki daya tarik tersendiri diantaranya dari obyek wisata, budaya, adat istiadat dan potensi wisata lainnya. Kegiatan pariwisata ini sudah dilakukan sejak zaman dahulu, dimana para kaum bangsawan sangat gemar untuk berpetualang ke daerah lain meski daerah tersebut masih terbatas sarana maupun prasarana. Namun pada saat ini peningkatan dalam sektor pariwisata mengalami beberapa peningkatan dari segi kualitas tempat dan fasilitasnya yang nantinya akan berpengaruh pada faktor perekonomian di daerah itu sendiri dan tentunya dampak ini pula akan mempengaruhi terhadap wisatawan yang ingin berkunjung baik wisatawan asing maupun domestik. Hal ini tidak terlepas dari peran pemerintah dan masyarakat yang sama-sama bersinergi untuk membangun dan menjadikan tempat wisata semakin berkualitas dan menarik wisatawan.

Indonesia adalah salah satu dari sekian banyak negara di dunia yang memiliki kekayaan yang berlimpah, salah satu faktor yang mempengaruhi kekayaan Indonesia yaitu sektor pariwisata. Menurut *The World Travel & Tourism Council* (WTTC) dengan situs resminya <https://www.wttc.org> yaitu

sebuah institusi yang menaungi industri travel dan pariwisata dunia, Indonesia adalah salah satu negara Asia Tenggara yang masuk ke dalam 10 besar tepatnya berada di peringkat ke 9 yang memiliki perkembangan kepariwisataan yang melaju pesat selama beberapa tahun belakangan, terutama dari pertumbuhan secara global, spending wisatawan mancanegara, spending wisatawan domestik, dan investasi pemerintah. Thailand berada di peringkat 12, Filipina dan Malaysia di peringkat 13, Singapura di peringkat 16, sementara Vietnam menduduki posisi ke 21 (www.breakingtravelnews.com)¹ Maka tidak keliru lagi, jika perkembangan pariwisata menjadi yang paling unggul di Indonesia.

Membahas tentang pariwisata tentu tidak akan terlepas dari beberapa hal yang berkaitan dengan sektor pariwisata itu sendiri diantaranya transportasi, kuliner dan akomodasi, ketiga komponen ini saling berkaitan antara satu dengan yang lain. Berbicara mengenai akomodasi, ada beberapa jenis yang terbagi yaitu akomodasi komersial, semi komersial dan non komersial. Akomodasi komersial yaitu akomodasi yang dibangun dan dioperasikan semata-mata untuk mencari keuntungan (profit) sebesar-besarnya. Jenis akomodasi ini adalah hotel, motel, inn, dan lain-lain. Akomodasi semi komersial yaitu akomodasi yang dibangun dan dioperasikan semata-mata untuk tujuan non komersil, yaitu tidak mencari keuntungan atau semata-mata hanya untuk tujuan sosial dan bantuan secara cuma-cuma namun hanya untuk golongan/kalangan tertentu dan juga untuk tujuan tertentu. Jenis akomodasi ini berupa asrama mahasiswa/pelajar, asrama milik yayasan, panti jompo dan pondok pesantren. Sedangkan akomodasi non komersial

¹ Di akses pada tanggal 28 Februari 2019, pukul 14.39 wita

yaitu akomodasi yang didirikan tidak untuk tujuan mencari keuntungan, tetapi semata-mata untuk tujuan sosial atau sebagai bantuan secara cuma-cuma. Jenis akomodasi ini berupa Mess, Wisma, *Guest House*, Pemandokan dalam gereja dan Perkemahan². Diantara ketiganya, akomodasi komersial adalah yang paling banyak diminati dan berkembang saat ini, salah satunya adalah hotel. Dalam Surat Keputusan Menparpostel No. KM 37/PW.340/MPPT-86 yang membahas tentang peraturan usaha dan penggolongan Hotel. Bab I, pasal I, ayat (b) dalam SK (Surat Keputusan) hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyediaan makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil. Hotel menjadi tujuan pertama wisatawan yang datang untuk mengunjungi suatu daerah dikarenakan hotel memiliki banyak fasilitas untuk memenuhi kebutuhan yang dicari oleh wisatawan terutama untuk hotel yang mengklaim sebagai hotel bintang lima, bintang empat dan seterusnya.

Di Provinsi Gorontalo hanya ada beberapa hotel dengan kategori bintang empat, yaitu hotel yang membrandingkan diri sebagai hotel yang memadai itu tentunya memiliki departemen-departemen yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Dalam memenuhi operasional sebuah hotel tentu departemen atau bidang yang melakukan kontak pertama kali dengan tamu adalah bagian depan atau biasa disebut dengan *front office*. Di dunia perhotelan salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas dari sebuah hotel adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan. Pelayanan menjadi salah satu

² Hari Putri, Emmita. 2018. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Yogyakarta: Deepublish.

aspek yang sangat penting, dimana bentuk pelayanan yang baik menjadi nilai plus tersendiri dari tamu yang ada di hotel tersebut. Pandangan positif ataupun negatif yang diberikan tamu dapat muncul dan dirasakan ketika menerima pelayanan pertama kali dari bagian depan hotel atau biasa disebut *front office*. Peran komunikasi dalam suatu pelayanan *front office* merupakan salah satu peranan departemen yang sangat berperan penting ketika tamu mengunjungi sebuah hotel. Peran komunikasi mereka tersebut yang akan diperlukan untuk berhubungan dengan pelayanan para tamu baik saat tamu baru tiba (*check in*) sampai tamu meninggalkan hotel (*check out*) agar tujuan hotel untuk meningkatkan kepuasan tamu selalu terjaga dengan baik. Hotel mempunyai ruang lingkup yang luas, diantaranya seperti pelayanan pemesanan kamar, pengisian registrasi, pusat informasi, pelayanan makan dan minum, pelayanan antar jemput dengan mobil hotel dan pelayanan tempat menyimpan barang-barang berharga milik tamu di *front office*. Semua akan terlaksana dengan baik jika *front office* itu sendiri melaksanakan peran komunikasinya dengan baik.

Gorontalo merupakan daerah yang terbilang memiliki berbagai destinasi wisata yang dapat di kunjungi oleh wisatawan dari luar daerah. Tak heran jika di Gorontalo juga menyediakan berbagai hotel dari bintang tiga, empat dan lima. Salah satu hotel di Gorontalo yang banyak menjadi tempat langganan wisatawan adalah Maqna Hotel. Maqna Hotel merupakan salah satu hotel bintang empat yang ada di Gorontalo dibangun sejak tahun 2012. Berikut adalah data pengunjung Hotel Maqna dari tahun 2013-2018.

Tabel 1.1
Data Pengunjung Maqna Hotel

No.	Tahun	Jumlah Pengunjung (%)
1.	2013	57.38%
2.	2014	58.75%
3.	2015	53.32%
4.	2016	63.93%
5.	2017	63.00%
6.	2018	66.69%

Sumber: Bagian HRD Hotel Maqna Tahun 2019

Meskipun demikian dari data di atas menunjukkan bahwa pengunjung Maqna Hotel dari tahun ketahun semakin meningkat. Namun dari hasil wawancara awal terdapat berbagai masalah yang didapatkan berdasarkan observasi yang telah dilakukan yaitu banyak ditemukan masalah terkait pelayanan dari bagian *front office* seperti, kurangnya pelayanan diakibatkan oleh jaringan buruk yang berdampak kepada sistem dari hotel tersebut, selain itu juga masalah yang sering terjadi adalah ketika kamar yang sudah di isi oleh tamu kemudian oleh petugas *front office* diberikan kepada orang lain. Ada pula kurangnya fasilitas, lambatnya penanganan untuk kebersihan kamar tamu, lambatnya penanganan *check in* tamu dimana tamu mendapati kamar masih ditempati oleh

tamu sebelumnya, hal ini demikian merupakan sumber datangnya keluhan-keluhan dari tamu.

Untuk itu dapat dilihat bahwa pelayanan petugas *front office* masih belum maksimal dilaksanakan, sementara harapan dalam suatu pelayanan yang baik itu dapat memberikan kepuasan untuk tamu yang menginap. Ini menunjukkan bahwa peran komunikasi *front office* masih sangat kurang dalam melayani keluhan-keluhan para tamu. Melihat latar belakang masalah diatas maka peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian ini dengan formasi judul :

”Peran Komunikasi Petugas *Front Office* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Hotel Maqna Gorontalo”

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Masalah dan hambatan apa saja yang terjadi pada saat proses pelayanan tamu.
2. Bagaimana peran komunikasi *front office* dalam mempersepsikan pentingnya *public relation*.
3. Solusi apa saja yang dilakukan oleh petugas *front office* ketika ada masalah pada saat pelayanan kepada tamu.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Peran Komunikasi Petugas *Front Office* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Hotel Maqna Gorontalo?

1.4 Tujuan Penelitian

Bertolak dari rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk untuk tentang Peran Komunikasi Petugas *Front Office* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Hotel Maqna Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat penelitian sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan kajian ilmu dalam hal penelitian khususnya dalam bidang ilmu komunikasi dan bidang ilmu lainnya.

2. Manfaat Praktis

Secara Praktis, penelitian ini diharapkan dapat melengkapi dan juga bisa menjadi bahan masukan bagi pelaku industri terkait dalam meningkatkan kepuasan tamu di hotel tersebut.