

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata adalah suatu aktivitas manusia yang dilakukan secara sadar yang mendapat pelayanan secara bergantian diantara orang – orang dalam suatu negara itu sendiri / di luar negeri meliputi pendiaman orang – orang dari daerah lain untuk sementara waktu mencari kepuasan yang beraneka ragam dan berbeda dengan apa yang dialaminya, dimana ia memperoleh pekerjaan tetap (*Krapt dan Hunzike dalam Yoeti 1996:112*), definisi lain menurut Undang – Undang No. X/2009 tentang Kepariwisata, yang dimaksud dengan pariwisata adalah “Berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah” dan definisi lain dari pariwisata menurut (*Schulard dalam 23 Tourism Popular.com*) adalah keseluruhan dan gejala – gejala yang ditimbulkan dari perjalanan dan pendiaman orang – orang asing serta penyediaan tempat tinggal sementara, asalkan orang asing itu tidak tinggal menetap dan tidak memperoleh penghasilan dari aktivitas yang bersifat sementara, dan menurut (*Yoeti 1996:116 dalam Definisi Jurnal Pariwisata*), Pariwisata merupakan 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 dan cinderamata, penginapan dan transportasi.

Dari definisi di atas, dapat diketahui bahwa pariwisata merupakan aktivitas yang dilakukan oleh sekelompok manusia untuk pergi ke sebuah tempat yang dimana bukan merupakan tempat tinggalnya, dan mencari kesenangan dengan membayarkan sejumlah uang, serta tidak memperoleh pendapatan atau gaji dari kegiatan yang dilakukannya tersebut.

Dengan demikian, kegiatan pariwisata mampu mempercepat pertumbuhan ekonomi di sebuah negara, salah satunya di Indonesia. Indonesia tidak bisa terlepas dari pariwisata, karena Indonesia merupakan negara yang memiliki kekayaan alam yang memiliki nilai jual yang tinggi, sehingga memiliki potensi yang besar untuk menarik wisatawan untuk berwisata di Indonesia, dan dapat menambah devisa negara.

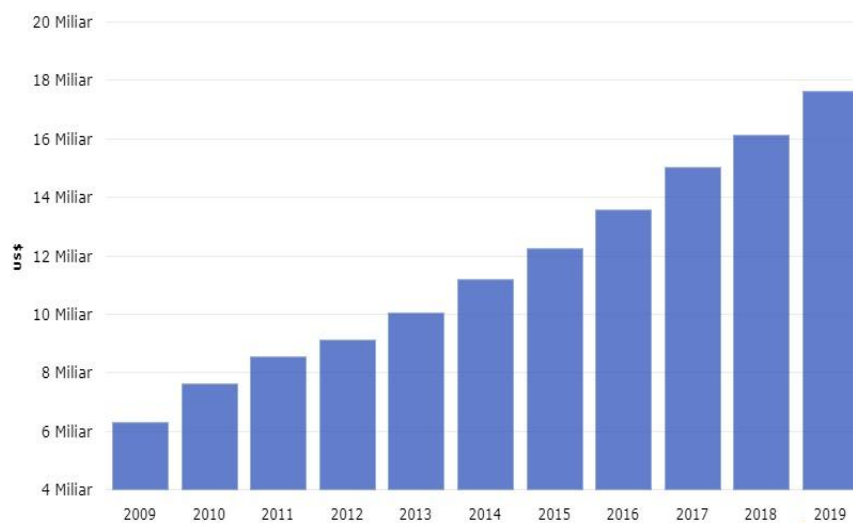


Diagram 1.1

Pendapatan Devisa Indonesia dari Sektor Pariwisata (2009 – 2019)

Sumber: Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata

Semakin berkembangnya pariwisata di Indonesia dari tahun ke tahun, berkembang pula sebuah industri yang merupakan salah satu bagian dari pariwisata, yaitu akomodasi perhotelan.

Perhotelan adalah bidang usaha yang berkembang seiring dengan kemajuan sektor pariwisata, sekaligus merupakan fasilitas dari pariwisata itu sendiri. Tuntutan para pelancong yang ingin mendapatkan layanan akomodasi yang sesuai mendorong usaha perhotelan untuk terus meluas, baik secara kuantitatif maupun kualitatif (*Sambodo dan Bagyono, 2006: 2 dalam Kantor Depan Front Office*).

Menurut Undang – Undang No. X/2009 tentang Kepariwisata (Hotel Populer.com), Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial. Definisi lain dari hotel yaitu suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang – orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus (*Sulastiyono, 2001: 5 dalam Hotel Populer.com*)

Selain pariwisata, industri perhotelan juga memiliki peran dalam memajukan perekonomian bangsa. Bayangkan, jika ada pariwisata namun tidak ada tempat penginapan yang tersedia untuk menjadi tempat peristirahatan bagi wisatawan, tentu saja hal ini akan menjadi pertimbangan bagi wisatawan untuk melakukan perjalanan wisata di sebuah tempat yang memiliki penginapan yang

sesuai dengan keinginan dan *budget*. Di sisi inilah hotel merupakan penunjang dalam pariwisata, dan pertumbuhan ekonomi.

Di masa kini, hotel sedang mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang pesat, karena pada dasarnya hotel sudah menjadi kebutuhan bagi setiap kalangan baik swasta maupun pemerintah. Hotel dapat dikategorikan menjadi tiga bagian (*Darsono, 1992: 1*), yaitu:

- Menurut tempat hotel itu didirikan
- Bergantung dari para pelanggan, dan
- Sesuai dengan fasilitas yang dimiliki hotel tersebut

Selain itu, hotel juga dapat diklasifikasikan menjadi hotel bintang dan non bintang. Jumlah hotel berbintang yang ada di Indonesia, khususnya di kota Surabaya terus mengalami penambahan jumlah sampai pada tahun 2016. Dalam fungsinya sebagai tempat yang menyediakan jasa layanan penginapan, makanan, minuman, kamar, dan lain sebagainya, hotel memiliki beberapa ciri, yaitu:

1. Produknya bernuansa kebersihan, kamar yang nyaman, makanan / minuman yang enak, kualitas kamar, makanan / minuman, nilai pelayanan, harga, lokasi, dan fasilitas lainnya sangat tergantung interpretasi para tamu secara individu.
2. Hampir semua hotel adalah padat karya.
3. Memiliki bangunan dan tanah yang memerlukan pemeliharaan fisik secara terus menerus dan berkesinambungan.
4. Faktor *courtesy* dan pelayanan memegang peran yang sangat penting.

5. Bertanggung jawab terhadap para tamu, baik yang menginap maupun yang hanya untuk menikmati fasilitas tertentu. (*Bambang, 2008: 28*)

Banyaknya hotel yang berkembang di Indonesia, khususnya di kota Surabaya sangat pesat, mulai dari hotel bintang 1 (satu) sampai hotel bintang 5 (lima). Berikut tabel jumlah hotel yang ada di kota Surabaya dari tahun 2013 – 2017:

Tahun	Jumlah Hotel	Jumlah Kamar
2013	109	10.127
2014	125	10.773
2015	189	10.773
2016	189	11.991
2017	239	19.874

Tabel 1.1

Perkembangan Hotel Bintang (1 – 5) di Kota Surabaya

Sumber: BPS Provinsi Jawa Timur

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa jumlah hotel berbintang di kota surabaya mengalami peningkatan drastis pada tahun 2017, yaitu dari 189 jumlah hotel bintang menjadi 239 jumlah hotel bintang di kota Surabaya. Ini menunjukkan bahwa hotel mengalami pertumbuhan yang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir.

Dalam penelitian ini, secara khusus akan dibahas tentang perkembangan hotel bintang 3 (tiga), karena objek penelitian merupakan hotel berbintang 3 (tiga). Untuk mengetahui perkembangan hotel bintang 3 di kota Surabaya, berikut merupakan tabel perkembangan hotel bintang 3 (tiga) di kota Surabaya:

Tahun	Jumlah Hotel	Jumlah Kamar
2014	13	1.505
2015	25	3.546
2016	33	3.952
2017 - 2018	45	4.951

Tabel 1.2

Perkembangan Hotel Kelas Bintang 3 di Kota Surabaya

Sumber: BPS Provinsi Jawa Timur

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa perkembangan hotel bintang 3 (tiga) di kota Surabaya saat ini mengalami pertumbuhan yang pesat, sehingga menimbulkan persaingan yang cukup membuat manajemen hotel itu sendiri merasa *was – was* dan perlu adanya perhatian khusus dalam mempertahankan kualitasnya agar tetap terjaga, bahkan kalau bisa melebihi standar yang ditetapkan.

Perlu diketahui bahwa saat ini, jumlah hotel bintang 3 menempati posisi paling banyak, dibandingkan hotel bintang lainnya di kota Surabaya. Bayangkan saja bagaimana persaingan yang sedang terjadi di antara hotel bintang 3 yang berkembang pesat di kota Surabaya saat ini. Hal ini lah yang menjadi perhatian khusus bagi sebuah hotel untuk tetap mempertahankan kualitasnya sebagai hotel bintang. Berbagai upaya dilakukan untuk tetap mempertahankan kualitasnya, dimulai dari segi pelayanan, perbaikan ataupun penambahan fasilitas, dan lainnya.

Di dalam sebuah hotel terdapat beberapa departemen yang saling berkaitan satu sama lain dalam melaksanakan kegiatannya, salah satunya departemen Kantor Depan / *Front Office Department* yang menjalankan operasional dari

sebuah hotel. Operasional hotel tidak terlepas dari peran penting sumber daya manusia yang ada didalamnya. Kehidupan yang ada di hotel selalu dimulai dari departemen kantor depan, dan juga berakhir pada departemen kantor depan. Pada umumnya, bekerja di Departemen Kantor Depan menjadi hal yang banyak diminati bagi orang – orang yang ingin bekerja di sebuah hotel. Hal ini karena departemen Kantor Depan menjadi pusat dari sebuah hotel. Seperti yang sudah disebutkan, bahwa reservasi, proses *check-in*, *check-out*, informasi, dan penanganan keluhan tamu menjadi tugas dan tanggung jawab dari departemen Kantor Depan. Hal inilah yang membuat departemen Kantor Depan menjadi sangat penting dalam sebuah hotel.

Dunia perhotelan selalu berkaitan dengan pelayanan karyawan, baik dalam bentuk kerapian, kebersihan, dan kenyamanan. Saat menginap, tamu hotel pasti memerlukan keamanan dan pelayanan yang sangat diharapkan untuk menimbulkan kesan positif. Itulah sebabnya, pelayanan yang baik dari *front desk agent* di hotel menjadi hal yang sangat penting. Bagian *front desk agent* bertanggung jawab atas beberapa jenis pelayanan, seperti reservasi, *check in*, *Check out* informasi, penanganan keluhan, dan lainnya. Tamu-tamu yang akan menginap di hotel biasanya akan memilih hotel – hotel yang menerapkan pelayanan dengan kualitas yang baik dan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh hotel itu sendiri dan yang bisa membuat tamu merasa nyaman untuk tinggal di hotel.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, sebuah hotel berusaha untuk mewujudkan keuntungan yang sebesar – besarnya. Untuk itu dituntut untuk

mengutamakan kualitas pelayanan kepada setiap tamu. Apabila hotel memberikan pelayanan yang baik, maka tamu juga yang akan menjadi alat promosi yang baik bagi hotel itu sendiri, sehingga pihak hotel dapat meraih keuntungan dengan datangnya pelanggan baru. Untuk mencapai tujuan tersebut maka sebagai seorang karyawan hotel hendaknya dituntut untuk menjadi tenaga yang profesional.

Front desk agent, atau yang biasa disebut dengan resepsionis merupakan karyawan hotel yang bekerja di bawah Departemen Kantor Depan (*Front Office Department*). Seorang *front desk agent* dituntut harus selalu tampil dengan pelayanan terbaik, baik dari segi penampilan fisik, maupun sikap dan perilaku, karena citra perusahaan atau sebuah hotel pertama kali ditunjukkan oleh petugas *front desk*. Selain itu, *front desk agent* juga petugas hotel yang pertama kali akan ditemui oleh calon tamu yang akan menginap dan menggunakan fasilitas yang disediakan oleh hotel. Bagian *front desk agent* juga yang sering dicari dan dihubungi oleh tamu untuk alasan apapun, baik melalui telepon atau bertemu secara langsung.

Sebagai duta hotel yang berkomunikasi dan bertatap muka secara langsung dengan tamu, seorang *front desk agent* harus bisa berkomunikasi dengan baik dan ramah, serta memiliki pengetahuan yang luas tentang hotel dan lingkungan sekitar hotel. Selain sebagai *guest service agent*, *front desk agent* juga sebagai pusat informasi dari segala aktifitas yang ada di hotel, baik internal (*staff hotel*) maupun eksternal (tamu hotel) dan tentunya *front desk agent* akan berhubungan dengan semua departemen yang ada di hotel dan tamu, baik secara langsung maupun tidak langsung. Bila pelayanan yang diberikan oleh *front desk agent* tidak sesuai

menurut standar hotel tersebut, tentunya akan membuat tamu merasa kecewa dan tidak puas terhadap pelayanan dari karyawan hotel yang di berikan kepadanya, dan penilaian terhadap pelayanan hotel juga akan menurun dan menyebabkan penurunan bintang atau tingkatan hotel. Oleh karena itu seorang *front desk agent* harus benar – benar menerapkan standar pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah di tetapkan serta memperhatikan tehnik dan *procedure* yang benar. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan membuat tamu merasa nyaman dan senang tinggal di hotel. Untuk membuat dan mencapai pelayanan yang dimaksud, maka harus ditunjang dengan pelayanan karyawan yang baik dan sesuai dengan standar ketentuan hotel.

Dalam operasional hotel, hal – hal mengenai standar pelayanan yang baik secara umum harus diperhatikan dan dilaksanakan oleh semua karyawan. *Front desk agent* memiliki tugas atau pekerjaan yang cukup banyak dan penting di sebuah hotel. Oleh sebab itu, seorang *front desk agent* harus memberikan pelayanan yang baik dan sesuai standar ketentuan hotel, baik dalam bentuk *tangible* ataupun yang *intangibile*. Peran *front desk agent* dalam hotel sangat penting, karena *income* terbesar dari usaha perhotelan diperoleh dari penjualan kamar, maka sangat diperlukan adanya pelayanan yang baik dari seluruh *front desk agent* yang bertanggung jawab dalam hal penjualan kamar kepada tamu.

Pada umumnya, orang – orang yang bekerja di departemen ini tentu harus berpenampilan menarik, *good looking* atau *grooming* yang baik, pandai berbicara, menguasai bahasa Internasional, dan bahasa lainnya sebagai nilai tambahan, memiliki *attitude* yang bagus, *polite*, pengetahuan yang baik tentang hotel secara

keseluruhan, lingkungan sekitar hotel, dan lain sebagainya. Orang – orang yang bekerja di departemen Kantor Depan ini adalah mereka yang mau belajar, mau bekerja keras, mampu bekerja sama dalam tim, jujur, memiliki fisik yang baik, seperti postur tubuh yang ideal (tergantung kebijakan hotel), dan bisa menciptakan suasana nyaman. Ini semua wajib dimiliki oleh semua pegawai kantor depan untuk menunjang standar pelayanan yang sudah ditetapkan oleh sebuah hotel. Alasan lainnya adalah, jika seorang *front desk agent* tidak bisa memenuhi karakteristik atau syarat – syarat yang harus dimiliki, maka tugas dan tanggung jawab dari *front desk agent* itu sendiri akan terhambat, dan akan timbulnya rasa tidak puas dari tamu dalam pelayanan hotel yang ia dapatkan, dan tidak menutup kemungkinan rating positif dari sebuah hotel juga akan menurun, dan menghilangkan daya tarik tamu untuk datang dan menginap di hotel tersebut. Hal ini sudah menghilangkan salah satu peluang besar hotel untuk memperoleh keuntungan. Seorang *front desk agent* harus memperhatikan kebersihan diri atau personal. Karena kebersihan karyawan yang baik akan membawa pelayanan yang baik pula. Kebersihan personal yang buruk dapat menimbulkan hal yang tidak diinginkan terhadap pelayanan hotel tersebut.

Pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang menyangkut segala masalah yang ditujukan orang lain untuk menyelesaikan masalah (*Luthans 1995: 46 dalam Definisi Hotel*). Menurut (*Sampara dalam Sinambela 2011: 5 yang diakses melalui artikel Hotel Pariwisata*) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi

dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Untuk mendukung penelitian yang telah dilakukan, berikut merupakan data okupansi (hunian) di hotel Swiss Belinn Manyar Surabaya dalam 3 bulan terakhir, berdasarkan *report* sistem yang digunakan di hotel Swiss Belinn Manyar Surabaya.

Bulan	Okupansi Hunian
Juli 2019	82,90 %
Agustus 2019	85,92 %
September 2019	91,83 %

Tabel 1.3

Rata-rata Jumlah Okupansi / Hunian di Hotel Swiss Belinn Manyar Surabaya

Sumber: Data Internal Swiss Belinn Manyar Surabaya

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa Hotel Swiss Belinn Manyar Surabaya terus mengalami peningkatan presentase jumlah hunian sejak bulan Juli 2019 hingga bulan September 2019 (3 bulan terakhir).

Hotel yang baik adalah hotel yang setiap harinya bergerak menuju kemajuan, bukan kemunduran. Oleh karena itu, hotel semakin giat memberikan pelayanan yang baik untuk mencapai hasil kerja yang baik.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan penelitian tentang bagaimana standar pelayanan dan bagaimana penerapan dari standar pelayanan yang dilakukan oleh karyawan Kantor Depan di hotel Swiss Belinn Manyar Surabaya.

1.2 Permasalahan

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti mengemukakan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana standar pelayanan *front desk agent* di hotel Swiss Belinn Manyar Surabaya dalam melayani tamu?
2. Bagaimana penerapan standar pelayanan yang dilakukan oleh karyawan *Front Desk Agent* di hotel Swiss Belinn Manyar Surabaya?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan penelitian ini akan diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi bagaimana standar pelayanan dari *front desk agent* di hotel Swiss Belinn Manyar Surabaya dalam melayani tamu
2. Untuk mengetahui bagaimana penerapan pelayanan karyawan departemen *Front Office* di hotel Swiss Belinn Manyar Surabaya

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dilakukan penelitian ini akan diuraikan sebagai berikut:

1. Manfaat bagi peneliti
 - a. Untuk mengetahui perkembangan hotel di Surabaya, khususnya hotel bintang 3
 - b. Untuk melatih, mengolah dan menggabungkan sumber informasi yang diperoleh, yang berupa informasi mentah menjadi informasi yang disampaikan dengan bahasa baku dan mudah dimengerti

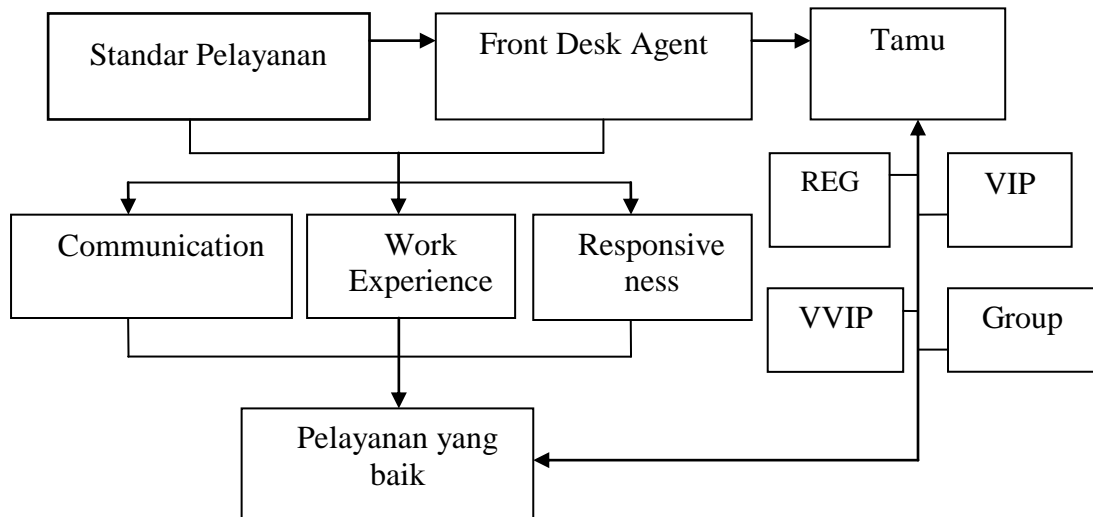
- c. Menambah wawasan, khususnya tentang pelayanan yang ada di dunia perhotelan yang sebenarnya
 - d. Sebagai persiapan untuk memasuki dunia perindustrian yang sesungguhnya
 - e. Membuka pola pikir menjadi lebih luas serta berpikir kritis dan sesuai dengan pembahasan
2. Manfaat bagi pembaca
 - a. Sebagai referensi bagi pembaca, untuk mengetahui pelayanan *front desk agent* yang ada di hotel Swiss Belinn Manyar Surabaya
 - b. Untuk menambah pengetahuan akan perkembangan industri perhotelan, khususnya pada *Front Office Department*
 - c. Untuk menambah pengetahuan akan strategi yang dilakukan untuk memperbaiki, mempertahankan, dan meningkatkan pelayanan karyawan, khususnya pada karyawan kantor depan
 3. Manfaat bagi D3 Kepariwisataaan
 - a. Sebagai acuan untuk mengembangkan dunia akomodasi perhotelan dengan memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan
 - b. Untuk menambah wawasan pada bidang akomodasi perhotelan akan performa pelayanan khususnya pada Departemen Kantor Depan
 4. Manfaat untuk Obyek atau Sasaran Penelitian
 - a. Untuk mengetahui bagaimana standar pelayanan yang sudah dilakukan, khususnya oleh *front desk agent*

- b. Untuk mengetahui apa kelebihan dan kekurangan dari standar pelayanan yang sudah ditetapkan di hotel Swiss Belinn Manyar Surabaya, khususnya karyawan *front office*
- c. Sebagai saran atau masukan untuk mengoptimalkan pelayanan karyawan, khususnya karyawan *front office*

1.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini menuliskan konsep pemikiran peneliti serta dijelaskan dengan teori – teori yang sesuai atau memiliki keterkaitan dengan permasalahan pada penelitian ini, sehingga dapat menggambarkan pemikiran peneliti dan memberikan penjelasan yang sesuai. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini menggambarkan pemikiran peneliti dalam hal standar pelayanan *Front Desk Agent* yang ada di hotel Swiss Belinn Manyar Surabaya.

Bagan 1.1
Kerangka Pemikiran



1.4.1 Standar Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pengertian pelayanan (*service*) menurut (*American Marketing Association*, seperti yang dikutip oleh *Donald dalam Hardiyansyah 2011: 10*) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produksi fisik. Sedangkan menurut (*Lovelock dalam Hardiyansyah 2011: 10 diakses melalui artikel Pelayanan*

Perhotelan) berpendapat bahwa: “*Service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan”

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan merupakan acuan yang ditetapkan untuk melakukan sebuah kegiatan yang tidak dilihat (pelayanan), namun dapat dirasakan oleh sekelompok orang yang menerima pelayanan tersebut.

1.4.2 *Front Desk Agent*

Front desk agent atau resepsionis adalah karyawan yang tugas utamanya menerima pengunjung atau tamu dan memberikan informasi yang tepat kepada tamu jika dibutuhkan. Dapat dikatakan resepsionis adalah orang pertama yang akan ditemui oleh semua tamu, sehingga kesan yang diperoleh oleh tamu dari resepsionis sangat penting.

Definisi lain dari resepsionis yaitu

“Seseorang yang pertama kali menyambut dan menerima tamu hotel, memeriksa tamu yang masuk dan keluar, menyimpan catatan dengan tangan atau komputer, mendaftarkannya lalu mencarikan kamar yang mau ditempati dan menyediakan berbagai informasi yang berhubungan dengan fasilitas di dalam ataupun di luar hotel” (*J. Martin 1991 dalam Pengertian Resepsionis*).

Resepsionis memiliki peran yang sangat unik. Resepsionis harus mampu melaksanakan tugasnya yang memiliki berbagai macam peran. Peran resepsionis selalu berubah, sulit diperkirakan terlebih dahulu, tetapi

sangat menarik dan sangat menyenangkan bila berhasil menyelesaikan dengan baik.

1.4.3 Tamu

Tamu (*guest*) merupakan orang – orang yang menghendaki pelayanan yang disediakan oleh hotel. Tamu adalah orang – orang yang sangat penting yang menggunakan fasilitas hotel. Tamu bukanlah benda mati, tetapi manusia yang mempunyai perasaan, emosi, rasa suka, dan curiga. Mereka dapat menjadi puas ataupun tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh hotel (*Sujatno dalam Hotel Courtesy 2006: 6*). Selain itu, Sujatno juga mendefinisikan tamu dengan definisi yang lain, yaitu

“Tamu adalah orang – orang yang sangat penting yang menggunakan fasilitas hotel. Mereka benar – benar sangat penting karena merekalah yang membeli makanan, minuman, kamar, ruang rapat, suasana, dan aneka fasilitas lain yang disediakan oleh hotel, yang secara langsung menentukan hidup matinya hotel”.

Tamu hotel dapat dibagi kedalam beberapa kategori, antara lain *reguler guest*, (tamu reguler), *VIP Guest*, *VVIP Guest*, dan *group guest* atau tamu grup / rombongan.

1.4.4 Communication (Komunikasi)

Menurut Achmad S. Ruky yang merupakan seorang Praktisi Manajemen Sumber Daya Indonesia Senior, komunikasi merupakan proses pemindahan dan pertukaran pesan, dimana pesan ini dapat berbentuk fakta, gagasan, perasaan, data, atau informasi dari seseorang kepada orang lain. Definisi lain juga mengatakan bahwa komunikasi adalah suatu bentuk interaksi manusia yang bisa mempengaruhi manusia lainnya satu sama lain

yang dilakukan baik secara sengaja ataupun tidak sengaja, dan tidak terbatas pada komunikasi verbal saja, namun juga bisa lewat bentuk ekspresi muka, seni, lukisan, dan teknologi. (*Shannon & Weaver dalam buku The Mathematical Theory of Communication : 1949 diakses melalui pakarkomunikasi.com 2017*)

“*Communication is sending or exchange of information, ideas, etc.*” (Komunikasi merupakan pengiriman atau bertukar informasi, gagasan atau ide, dan sebagainya) (*Oxford Dictionary, 2010: 213 diakses melalui artikel Definisi Komunikasi menurut para Ahli*). Pengertian lainnya dikemukakan oleh (*Davis, 2010 diakses melalui artikel pakarkomunikasi.com*) dalam bukunya yang berjudul *Human Relation At Work* menjelaskan: “*Communication in the process of passing information and understanding from one person to another*” (Komunikasi merupakan proses penyampaian dan pemahaman dari seseorang kepada orang lain).

1.4.5 Work Experience (Pengalaman Bekerja)

Pengalaman kerja adalah tingkat penguasaan, pengetahuanm serta ketrampilan seseorang dalam pekerjaannya yang dapat diukur dari masa kerja dan dari tingkat pengetahuan serta keterampilan yang dimilikinya. Pengertian lainnya dikemukakan oleh (*Manulang, 1984: 15 diakses melalui artikel Pengertian Work Experience 2015*) yaitu “Proses pembentukan pengetahuan atau keterampilan tentang metode suatu pekerjaan karena keterlibatan karyawan tersebut dalam pelaksanaan tugas pekerjaan” sedangkan menurut (*Trijoko, 1980: 82 diakses melalui artikel*

Pengertian Work Experience 2015) Pengalaman kerja adalah “pengetahuan atau keterampilan yang telah diketahui dan dikuasai seseorang yang akibat dari perbuatan atau pekerjaan yang telah dilakukan selama beberapa waktu tertentu” Pengalaman kerja juga dapat diartikan sebagai ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang dapat memahami tugas – tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakan dengan baik (*Ranupandojo, 1984: 71 diakses melalui artikel Skripsi Manajemen – Pemasaran, Keuangan, SDM 2019*).

Dari uraian tersebut, dapat disimpulkan, bahwa pengalaman kerja adalah tingkat penguasaan, pengetahuan, serta keterampilan seseorang dalam pekerjaannya yang dapat diukur dari masa kerja dan dari tingkat pengetahuan serta keterampilan yang dimilikinya.

1.4.6 Responsiveness (Daya Tanggap)

Menurut (*Lupiyoadi, 2001: 148 diakses melalui artikel Hubungan responsiveness 2010*) *responsiveness* (daya tanggap) merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Sedangkan menurut (*Tjiptono 1996: 70 diakses melalui artikel Responsiveness atau Daya Tanggap 2012*) daya tanggap adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Menurut (*Parasuraman dkk, yang dikutip dari Tjiptono 2002: 69 diakses melalui jurnal Definisi Responsiveness 2012*) *responsiveness* adalah “kemampuan atau kesiapan karyawan untuk

memberikan jasa yang diberikan.” Sedangkan Parasuraman dkk (dalam Fitzsimmons dan Fitzsimmons 1994, dan Zeitzman dan Bitner 1996) yang dikutip dari Tjiptono (2002: 70) mengungkapkan bahwa *responsiveness* adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.

Dari beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa *responsiveness* atau daya tanggap merupakan kemampuan bekerja karyawan atau *staff* dalam memberikan pelayanan kepada tamu dengan cepat dan tepat.

1.4.7 Pelayanan yang Baik

Pelayanan yang baik berarti pelayanan yang memiliki kualitas yang baik. Menurut (Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono 2012: 51 diakses melalui *Definisi Pelayanan 2018*) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memenuhi atau melebihi standar atau ukuran yang telah ditetapkan oleh sebuah hotel atau perusahaan.

1.5 Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Deskriptif memiliki pengertian suatu tahapan dimana penelitian akan menjelaskan setiap informasi yang diperoleh dari informan. Kualitatif dalam hal ini

berarti pengumpulan data yang diperoleh dari proses pengamatan, wawancara, maupun dokumentasi. Penelitian deskriptif dimaksudkan untuk pengukuran yang cermat terhadap fenomena sosial tertentu, misalnya perceraian, pengangguran, keadaan gizi, preferensi terhadap politik tertentu, dan lain-lain (*Singarimbun dan Effendi, 1989:4*)

Penelitian deskriptif kualitatif menurut (*Sugiyono, 2009:15*), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositifisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sample, sumber, dan data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi (gabungan) analisis data bersifat induktif / kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi

1.5.1 Batasan Konsep

Batasan konsep adalah istilah yang digunakan untuk membatasi kejadian, kelompok atau individu yang akan diteliti. Berkaitan dengan kepentingan peneliti dan kegiatan mengumpulkan data, maka diperlukan pembatasan. Pembatasan dilakukan agar pembaca dapat memahami apa yang dimaksud dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini yaitu standar pelayanan *front desk agent* (resepsionis) kepada tamu di hotel Swiss Belinn Manyar Surabaya yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu:

Standar adalah tolok ukur atau acuan yang bisa digunakan sebagai patokan, dan ditetapkan berdasarkan kesepakatan bersama dari sebuah perusahaan atau hotel (*KBBI Online version, diakses melalui artikel Pelayanan Perhotelan*)

Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan (*Ivancevich dkk dalam Ratminto dan Winarsih, 2005: 2 diakses melalui artikel Pariwisata Bali dan Global*). Secara etimologis pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa – apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: Perihal atau cara melayani; servis atau jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain. Sedangkan definisi yang lebih rinci yaitu: pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal lain-lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan (*Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih, 2005: 2 diakses melalui Media Belajar Hotel*).

Hotel adalah perusahaan atau badan usaha yang menyediakan layanan menginap untuk orang-orang yang melakukan perjalanan.

Dikelola oleh pemilik atau ownernya dengan layanan tempat tidur beserta fasilitasnya makanan dan minuman serta fasilitas lengkap lainnya dengan tarif atau harga yang sudah ditentukan (*Sulastiyono, 2006: 5 diakses melalui artikel Pelajaran Hotel.com*).

Front Office Department adalah departemen yang bertanggung jawab atas penjualan kamar hotel berdasarkan cara yang sistematis melalui reservasi hingga penyerahan kamar kepada tamu hotel dan memberikan pelayanan informasi kepada para tamu hotel selama mereka berada dan menginap di hotel (*Tarmoezi:18 diakses melalui Tempat Informasi Hotel*)

Definisi lain dari *front office* yaitu *it is indeed the heart and the hub and the nerve center of guest activity* (*Vallen, 1985:24 diakses melalui artikel Tempat Informasi Hotel*)

Front Office Department atau Departemen Kantor Depan adalah salah satu departemen di hotel yang secara operasional berhubungan langsung dengan tamu (*Darsono, 1992:9*).

Front Desk Agent atau resepsionis adalah orang yang bertanggung jawab atas penerimaan tamu (*check in*) dan tamu yang *check out* (*Darsono, 1992:18*).

Resepsionis adalah petugas hotel yang melayani tamu yang *check in* dan kemudian memprosesnya hingga tamu tersebut mendapatkan kamar yang diinginkan (*Sugiarto, diakses melalui artikel Pengertian Resepsionis 2017*).

Tamu hotel adalah:

- Orang yang paling penting di hotel
- Tamu hotel tidak tergantung pada kita, tapi kita tergantung pada tamu hotel
- Tamu hotel bukan orang yang mengganggu pekerjaan kita, sebaliknya, ia adalah tujuan dan harapan kita
- Kita tidak berbuat baik dengan melayani tamu hotel, tetapi tamulah yang berbuat baik dengan memberi kita peluang untuk melayani
- Tamu hotel bukan orang asing bagi kita, tetapi ia adalah bagian yang tidak terpisahkan dari usaha kita
- Tamu hotel bukan barang tidak berjiwa. Tamu hotel memiliki rasa emosi serta prasangka sebagaimana kita juga
- Tamu hotel tidak boleh ditendang, karena argumentasi kita tidak membawa keuntungan
- Tamu hotel akan menyampaikan keinginan mereka yang harus dilayani dengan keuntungan timbal balik (*White dan Helen Beckley, 1975:1 diakses melalui website Tempat Informasi Hotel 2018*)

1.5.2 Teknik Penentuan Lokasi

Dalam penelitian ini, peneliti memilih hotel Swiss Belinn Manyar Surabaya sebagai lokasi penelitian karena:

1. Peneliti telah melakukan *on the job training* di hotel Swiss Belinn Manyar Surabaya selama 6 (enam) bulan di Departemen *Front Office*.
2. Data yang diperlukan mudah diperoleh karena pihak hotel mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian.
3. Hotel Swiss Belinn Manyar Surabaya merupakan hotel bintang 3 pertama yang berstandar Internasional di Surabaya Timur (menurut sejarah hotel Swiss Belinn Manyar) dan banyak diminati

1.5.3 Teknik Penentuan Informan

Informan adalah orang yang berada pada lingkup penelitian, yaitu orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Jadi, informan yang dibutuhkan harus mempunyai banyak pengalaman sesuai dengan judul penelitian dan secara sukarela menjadi anggota *team*, meskipun tidak secara formal, mereka dapat memberikan pandangannya dari dalam tentang nilai-nilai, sikap, dan proses yang dilaksanakan di lokasi penelitian.

Persyaratan informan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Orang yang jujur, memberikan informasi secara benar dan akurat.
2. Berkomitmen, taat pada janji, yaitu bisa menepati janji yang dibuat.
3. Mentaati peraturan, yaitu orang yang taat pada aturan yang berlaku.
4. Orang yang suka berbicara, agar bisa memberikan informasi sejelas-jelasnya, aktif dan saling menghargai.
5. Bisa diajak bekerja sama, dan terlibat dalam kegiatan penelitian.

6. Orang yang tidak mempunyai masalah dengan latar belakang penelitian.
7. Orang yang memiliki pandangan atau opini tertentu, serta bisa mempertanggung jawabkan pendapat atau opininya.
8. Orang yang memiliki jabatan tertentu pada hotel tempat meneliti, misalnya *manager*, *supervisor* dari Departemen terkait.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih Bapak Rizky Satria, selaku *Front Office Manager*, dan Mas Titis Bayu Rizky, selaku *Supervisor* dan *Front Desk Agent* di Hotel Swiss Belinn Manyar, dan beberapa tamu yang pernah menginap di Hotel Swiss Belinn Manyar sebagai informan.

1.5.4 Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara (*interview*)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam, dan jumlah respondennya sedikit / kecil.

Tipe wawancara yang digunakan yaitu wawancara terstruktur, karena lebih mudah, dan hasil wawancara lebih terorganisir.

b. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis. Dua di

antara yang terpenting adalah proses – proses pengamatan dan ingatan.

Jenis observasi yang digunakan yaitu observasi berperan serta, karena dengan observasi ini peneliti bisa melihat secara langsung keadaan objek penelitian, dan bisa memperoleh informasi secara langsung, sehingga data yang diperoleh lebih akurat.

c. Penggunaan bahan dokumen

Dokumen merupakan sebuah media yang memuat informasi. Dokumen yang akan digunakan dalam penelitian ini berupa sumber tertulis, foto, dan data, karena jenis dokumen tersebut dapat diperoleh dan memiliki hasil yang lebih akurat.

1.5.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan cara yang dilakukan untuk menganalisis data yang diperoleh, sebelum dilanjutkan pada tahapan berikutnya.

Analisis adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan ditafsirkan maknanya. Definisi lain yaitu analisa data berarti proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan (*Singarimbun, dan Effendi, 1989: 263*)

Analisis data menurut (*Patton 1980: 268 dalam Moleong, 2011: 280*) adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan urutan dasar. Sedangkan menurut (*Bogdon dan Taylor dalam Moleong, 2011: 280*) mendefinisikan analisis data sebagai proses yang merinci usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis kerja (ide) seperti yang diasarankan oleh data dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan pada tema dan hipotesis kerja itu.

Teknik pengolahan data yang akan dilakukan sebagai berikut:

1. Melakukan pemilahan dan penyusunan klasifikasi data
2. Melakukan penyunting data dan pemberian kode data untuk memudahkan proses analisis data.
3. Melakukan konfirmasi data yang memerlukan verifikasi data dan pendalaman data
4. Melakukan analisis data sesuai dengan konstruksi pembahasan hasil penelitian.
5. Peneliti melakukan pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dokumentasi, komentar peneliti, artikel. Kemudian memberikan penjelasan dari setiap data yang diperoleh.

Langkah – langkah analisis data yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Pengolahan data dimulai dari penelitian pendahuluan hingga tersusunnya usulan penelitian.
2. Mengolah hasil kegiatan wawancara dan pengumpulan berbagai informasi lapangan di lokasi penelitian.
3. Pemeriksaan keabsahan data hasil wawancara dengan sejumlah narasumber yang dijadikan informan penelitian serta membandingkan data tersebut dengan berbagai informasi yang terkait.
4. Analisis data dalam rangka menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang dilakukan dengan pendekatan analisis triangulasi.