BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu sektor dengan pertumbuhan tercepat di dunia adalah pariwisata. Hal ini dapat dilihat dari selama tiga tahun pemerintahan Presiden Joko Widodo dan Jusuf Kalla sektor yang mengalami peningkatan adalah pariwisata. Sektor ini tumbuh begitu pesat sehingga pemerintah berani memproyeksikan sektor pariwisata akan menjadi penyumbang devisa terbesar pada 2019. Bukan target yang terlalu mencolok, sebab Indonesia memang punya seribu satu destinasi wisata, baik yang sudah terekspos maupun yang masih tersembunyi (Luturlean et al., 2019). Sektor pariwisata merupakan salah satu penopang perekonomian Indonesia dan menjadi penyumbang devisa utama. *Organization for Economic Co-Operation and Development* (OECD) dalam laporan *Tourism Trends and Policies* 2022 menyebutkan pada 2019, sektor pariwisata menyumbang 5,0% pendapatan domestik bruto (PDB) Indonesia (Purwowidhu, 2023).

Sektor pariwisata juga diidentifikasi sebagai kegiatan lintas sektor, karena melibatkan berbagai industri berbeda. Sektor yang terlibat dalam industri pariwisata di antaranya seperti perhotelan, kuliner, transportasi, keuangan, dan lingkungan. Sue Bread cook, dkk. dalam *Principles of Hotel Front Office Operations* (1997) menyebut ada keterkaitan erat antara industri pariwisata dan industri keramahtamahan atau *hospitality*. Industri *hospitality* merupakan industri yang menyediakan pelayanan memuaskan bagi wisatawan seperti akomodasi, restoran dan kuliner, pemandu wisata dan transportasi (Nancy, 2023).

Jasa Akomodasi sangat erat kaitannya dengan jasa pariwisata dan perhotelan. Industri perhotelan menjadi salah satu tulang punggung yang mendukung pembangunan sektor pariwisata. Dimana suatu daerah tujuan wisata yang dikunjungi oleh wisatawan akan membutuhkan tempat untuk menginap (Badan Pusat Statistik Indonesia, 2023).

وَقُلِ اعْمَلُوْا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُوْلُهٗ وَالْمُؤْمِنُوْنَۗ وَسَتُرَدُّوْنَ اِلٰى عٰلِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُوْنَ ١٠٥

Dan katakanlah, "Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan."

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Dalam era globalisasi dan persaingan industri perhotelan yang semakin ketat, hotel-hotel tidak hanya berfokus pada penyediaan akomodasi, tetapi juga pada penciptaan pengalaman yang mengesankan bagi para tamu melalui pelayanan. Tujuannya tidak lagi sekadar memenuhi harapan tamu, melainkan melampaui ekspektasi mereka guna menciptakan loyalitas pelanggan yang berkelanjutan. Dalam sebuah hotel sendiri salah satu departemen yang memiliki peran penting yakni departemen *front office*. *Front Office* memainkan peran krusial dalam membentuk pengalaman tamu secara keseluruhan. Sebagai garda terdepan, *front office* bertanggung jawab atas berbagai aspek penting seperti check-in, check-out, penanganan keluhan, dan menjadi pusat informasi bagi tamu. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf *Front Office* tidak hanya mempengaruhi kesan pertama tamu, tetapi juga menjadi faktor penentu dalam pembentukan persepsi keseluruhan terhadap kualitas pelayanan sebuah hotel. Dalam konteks ini, setiap interaksi antara tamu dan staf *Front Office* menjadi momen kritis yang dapat menentukan tingkat kepuasan di masa depan (Wulandari & Sadjuni, 2024). Sehingga hotel-hotel yang ada di Indonesia berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya guna menarik wisatawan berkunjung dan membuat wisatawan berkunjung kembali, tidak terkecuali hotel-hotel yang ada di Provinsi Gorontalo.

Provinsi Gorontalo selain kaya akan daya tarik wisata, Gorontalo juga menyediakan banyak pilihan jasa akomodasi seperti penginapan, homestay dan hotel. Hotel yang ada di Gorontalo juga beragam, mulai dari yang berbintang hingga non berbintang, diantaranya seperti Aston Gorontalo Hotel & Villa, Grand

Quality Hotel, Yulia Hotel Managed, Amaris Hotel Gorontalo, Fox Hotel Gorontalo, Millinov Boutique Hotel dan hotel-hotel lainnya.

Millinov Boutique Hotel merupakan hotel yang berlokasi strategis di pusat Kota Gorontalo dan hanya berjarak 750meter dari Taman Kota Gorontalo. Hotel Millinov Boutique menawarkan akomodasi modern dengan restoran, lounge dan fasilitas parkir gratis yang aman. Akses WiFi gratis juga tersedia di semua kamar dan area publik. Kamar-kamar AC di hotel Millinov Boutique dilengkapi TV layar datar dan meja kerja. Pelanggan juga bisa memanfaatkan fasilitas lain seperti kulkas mini, ketel listrik dan air mineral gratis di setiap kamar. Kamar mandi pribadinya dilengkapi handuk dan peralatan mandi gratis. Pengiring rambut disediakan sesuai permintaan. Namun walaupun Millinov Boutique Hotel menyediakan fasilitas yang cukup baik, akan tetapi masih terdapat keluhan terhadap pelayanan dari tamu kepada staff *front office* Millinov Boutique Hotel.

Berdasarkan observasi awal, dapat dilihat dari kemampuan tampilan dan kinerja sarana dan prasarana fisik hotel milinov dapat dikatakan baik meskipun beberapa fasilitas kamar hotel yang masih kurang seperti safe deposit box. Observasi awal lainnya, tingkat empati atau kepekaan staf *front office* sudah baik, dimana selalu tahu apa yang dibutuhkan tamu. Namun jika ditinjau lagi, terdapat beberapa masalah diantaranya adalah staf *front office* masih kurang teliti dalam mengeluarkan tagihan ketika tamu check out, dimana staf *front office* sering memisahkan tagihan kamar, dan restoran sehingga membuat tamu mengeluhkan hal tersebut. Selain itu belum terdapat kebijakan bagi tamu yang ingin melakukan early check in seperti ketika tamu ingin check in terlebih dahulu diluar waktu yang ditentukan tetapi tamu tersebut akan siap dikenakan charge atau biaya tambah, namun pihak hotel milinov belum bisa mengeluarkan kebijakan tersebut. Kemudian beberapa dari staf *front office* tersebut masih terkendala dalam komunikasi bahasa asing yang sering membuat kesulitan bagi tamu asing dalam berkomunikasi.

Sehingga perlu adanya upaya yang harus dilakukan oleh pihak hotel untuk meningkatkan kualitas pelayanan staf hotelnya khususnya staf *front office* agar tamu merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Millinov Boutique hotel. Berdasarkan paparan latar belakang tersebut, perlu adanya penelitian terkait

kualitas pelayanan di Millinov Boutique Hotel. Maka dari itu peneliti mengangkat judul “Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan *Front Office* Di Hotel Millinov Boutique Gorontalo”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, beberapa masalah yang dapat peneliti identifikasi, antara lain sebagai berikut:

1. Fasilitas sarana dan prasaran yang cukup baik, namun masih kurang beberapa fasilitas.
2. Staf *front office* masih kurang teliti dalam mengeluarkan tagihan pembayaran saat tamu check out
3. Staf *front office* millinov boutique terkendala dalam bahasa asing

1.3 Rumusan Masalah

Dengan demikian, berdasarkan identifikasi masalah tersebut, dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana upaya peningkatan kualitas pelayanan *front office* di Hotel Millinov Boutique Gorontalo?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya peningkatan kualitas pelayanan *front office* di Hotel Millinov Boutique Gorontalo

1.5 Manfaat Penelitian

Peneliti mengharapkan penelitian dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis, dimana menjadi referensi atau rujukan kepada para pembaca atau peneliti lainnya terkait upaya peningkatan kualitas pelayanan di sebuah hotel.
2. Praktis

   Penelitian ini juga diharapkan menjadi referensi dan acuan kepada pihak terkait, terutama pihak Millinov Boutique Hotel agar berupaya untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya.