

**TINJAUAN PELAYANAN DI *FRONT OFFICE DEPARTMENT*  
PADA JTS HOTEL & RESORT PARBABA SAMOSIR**

**TUGAS AKHIR**

**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III**

**Oleh:**

**MIRIAM AGHATA KAROSEKALI**

**NPM : 185307082**



**PROGRAM STUDI PERHOTELAN  
POLITEKNIK MANDIRI BINA PRESTASI  
MEDAN  
2021**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Sektor pariwisata dijagokan sebagai “dewa penyelamat” bagi penerimaan devisa. Secara optimis pada abad 21 kepariwisataan akan menjadi salah satu kegiatan sosial-ekonomi yang terpenting didunia, dan akan menjadi salah satu industri ekspor terbesar didunia. Pandemi virus *covid-19* berdampak luas pada industri pariwisata diseluruh dunia karena anjloknya permintaan dari wisatawan domestik maupun mancanegara. Drastisnya penurunan permintaan ini disebabkan oleh pemberlakuan berbagai pembatasan perjalanan oleh banyak negara yang berusaha membendung penyebaran dan penularan virus yang bisa berakibat fatal.

Sama seperti yang terjadi diseluruh dunia, Indonesia termasuk salah satu negara yang terkena dampak dari merosotnya industri pariwisata akibat pandemi virus *corona*. Dampak itu telah dialami oleh para pelaku UMKM industri jasa pariwisata. Hotel juga menjadi sektor yang paling parah dihantam oleh pandemi virus *corona* ini, dimana banyak hotel yang mengandalkan pendapatan dari kerjasama dengan biro perjalanan wisata. Dengan tidak adanya dukungan dari biro perjalanan wisata, maka hotel seakan akan lumpuh dari aktivitas pemesanan yang memberi sumbangsih pendapatan hotel. Sekarang ini banyak hotel yang sudah merumahkan karyawan tanpa gaji dan menutup operasional hotel sepenuhnya untuk memotong kerugian yang lebih banyak lagi akibat tidak adanya pemasukan serta tingkat okupansi hotel yang rendah dan tidak sebanding dengan pendapatan

yang diterima. Sekarang ini bagi pemilik hotel atau investor hotel hanya berharap perekonomian didunia dapat segera pulih dengan cepat.

Perkembangan pariwisata merupakan fenomena global dengan melibatkan jutaan manusia baik dikalangan masyarakat industri pariwisata maupun penggunanya. Kekayaan alam dan budaya merupakan komponen penting dalam pariwisata di Indonesia. Singapura dan Malaysia adalah dua negara dengan catatan jumlah wisatawan terbanyak yang datang ke Indonesia dari wilayah ASEAN. Pada tahun 2008, pemerintah Indonesia mengadakan program "Tahun Kunjungan Indonesia" atau "*Visit Indonesia Year*" untuk meningkatkan jumlah wisatawan nusantara dan wisatawan asing ke Indonesia.

Sebagai upaya dalam meningkatkan jumlah wisatawan ke Indonesia, Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata Indonesia melanjutkan program "Tahun Kunjungan Indonesia" pada tahun 2009 dengan target 6,4 juta wisatawan dan perolehan devisa sebesar 6,4 miliar dolar Amerika Serikat. Program ini difokuskan ke "pertemuan, insentif, konvensi dan pertunjukan serta wisata laut". Pada tahun 2010, pemerintah Indonesia mencanangkan kembali "Tahun Kunjungan Indonesia serta Tahun Kunjungan Museum 2010". Program ini dilakukan untuk mendorong kesadaran masyarakat terhadap museum dan meningkatkan jumlah pengunjung museum. Pada tahun 2011, pemerintah Indonesia menetapkan *Wonderful Indonesia* sebagai manajemen merek baru pariwisata Indonesia, sementara untuk tema pariwisata dipilih "*Eco, Culture, and MICE*". Terdapat 3 fokus besar dalam *branding Wonderful Indonesia*, yaitu *cultural, nature, and manmade*. Ketiga fokus besar tersebut berdasarkan survei motivasi wisatawan mancanegara mengunjungi Indonesia. Membangun *brand*

*Wonderful Indonesia* dan Pesona Indonesia adalah prioritas nomor satu Kemenpar. Untuk itu anggaran terbesar Kemenpar adalah untuk promosi baik berupa *branding*, *advertising*, maupun *selling* (BAS). Pemerintah telah menetapkan Pesona Indonesia/*Wonderful Indonesia* sebagai *brand* negara (*country branding* atau *nation branding*) Indonesia hingga saat ini. *Brand* tersebut terbukti telah berhasil meningkatkan kepribadian, jati diri, citra, dan nama baik Indonesia serta kepercayaan mancanegara terhadap Indonesia.

Adapun Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Kabupaten Toba Samosir, Sumatera Utara, menyatakan masih terbuka lebar peluang investasi pembukaan hotel baru maupun pengembangan hotel yang sudah ada di daerah Samosir. Menurut ketua PHRI Kabupaten Toba Samosir, investasi dan bisnis bidang perhotelan meningkat signifikan didaerah yang terletak dipinggiran Danau Toba. Nababan selaku ketua PHRI Kabupaten Toba Samosir menyebutkan dalam empat bulan terakhir, tiga hotel berbintang baru dibangun masing-masing dua hotel di Kecamatan Balige dan satu lainnya di Kecamatan Laguboti berjarak sekitar lima kilometer dari Balige, ibukota Kabupaten Toba Samosir. Peningkatan yang cukup signifikan dalam bisnis hotel tersebut juga terlihat dari tingkat okupansi hotel setiap tahunnya yang cenderung meningkat sehingga mengundang minat para investor membangun dan mengembangkan bisnis perhotelan. Data Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Toba Samosir menyebutkan jumlah hotel di kabupaten Samosir sebanyak 16 hotel dengan 263 kamar dan 441 tempat tidur. Jumlah wisatawan yang berkunjung mencapai 129.519 wisatawan, terdiri dari 14.833 wisatawan mancanegara dan 114.686 wisatawan domestik.

Menurut Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Republik Indonesia Nomor 94 Tahun 1987, “hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersial”. Industri perhotelan secara umum adalah kategori yang luas dari bidang industri jasa yang meliputi penginapan, restoran, perencanaan acara, taman hiburan, transportasi, jalur pelayaran, dan bidang tambahan lainnya yang ada dalam industri pariwisata. Daerah tujuan wisata tentunya akan dikunjungi oleh banyak wisatawan yang tentu saja membutuhkan tempat untuk beristirahat dan menginap, dan hal tersebut menjadi peran industri perhotelan untuk menyediakan akomodasi bagi para wisatawan.

Maka didalam industri perhotelan terdapat salah satu departemen yang dapat mengurus segala administrasi tamu ketika ingin menginap yaitu departemen *front office*. *Front office* adalah sebuah departemen dihotel yang letaknya dibagian depan dan tidak jauh dari *lobby* atau pintu depan hotel. Adapun *front office* juga disebut dengan *guest service area* (area pelayanan tamu), sementara yang bertugas disana biasa disebut dengan *front liner*. Kepala departemen *front office* disebut *front office manager (FOM)*, dan nama petugasnya disebut *front office agent* atau *front desk assistant (FDA)*. Sedangkan kata *front liner* adalah sebutan untuk petugas kantor depan yang langsung berhubungan dengan tamu (*direct guest contact*). Selain itu *front office* merupakan departemen yang bisa dikatakan menjadi *first impression* tamu dari sebuah hotel, oleh sebab itu mereka yang bertugas harus bisa memperlakukan tamu dengan baik dan harus mengetahui segala informasi yang ada di hotel.

Menurut Agusnawar (2002:1) dalam buku Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel, “*front office* merupakan salah satu departemen atau bagian yang langsung memberikan pelayanan kepada tamu, dimulai dari *prospective guests*, mengadakan pemesanan kamar/*pre-arrival* sampai tamu tinggal dan berangkat (*check-out*) dari hotel”. *Front Office* mencakup dari *bellboy*, *reservation*, *receptionist*, *telephone operator*, *concierge*, *front cashier clerk*, dan lain-lain. Dalam menjalankan operasional didepartemen *front office* hotel, seluruh bagian-bagian dalam *front office* harus bertanggung jawab demi kelancaran operasional hotel.

Selama penulis melakukan penelitian di *front office department* pada JTS Hotel & Resort Parbaba Samosir, penulis melihat adanya kekurangan pelayanan dimana tamu harus mengangkat barangnya sendiri ke kamar karena tidak adanya *bellboy* sehingga tamu merasa kurang puas akan pelayanan dihotel tersebut. Disamping itu karyawan *front office* tidak diperbolehkan menggunakan *EDC* (*Electronic Data Capture*) selain *manager* dan pihak *accounting*, sehingga karyawan hanya bisa menerima pembayaran *cash* dan *mobile banking* saja kepada tamu, tidak adanya pelatihan terhadap tugas dan tanggung jawab *section*, tidak adanya *shuttle service* sehingga tamu sedikit kesulitan melakukan perjalanan wisata karena tidak adanya layanan antar jemput yang disediakan hotel serta situasi yang terjadi dikonter *front office* dimana hanya satu *reception* saja yang *handling* semua pelayanan untuk tamu seperti reservasi, *front cashier*, dan *telephone operator* dikarenakan terbatasnya jumlah karyawan sehingga tamu harus menunggu sedikit lama pesanannya. Maka dengan ini penulis mengangkat

penelitian dengan judul “**TINJAUAN PELAYANAN DI *FRONT OFFICE DEPARTMENT* PADA JTS HOTEL & RESORT PARBABA SAMOSIR.**”

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tugas dan tanggung jawab di *front office department* pada JTS Hotel & Resort Parbaba Samosir ?
2. Bagaimana pelatihan kerja di *front office department* pada JTS Hotel & Resort Parbaba Samosir ?
3. Bagaimana kepuasan tamu pada JTS Hotel& Resort Parbaba Samosir ?

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Formal

Tujuan formal penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan program Diploma III, program studi Perhotelan Politeknik Mandiri Bina Prestasi, tahun ajaran 2020/2021.

### 2. Tujuan Operasional

Adapun tujuan operasional dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab di *Front Office Department* pada JTS Hotel & Resort Parbaba Samosir.
- b. Untuk mengetahui pelatihan kerja di *Front Office Department* pada JTS Hotel & Resort Parbaba Samosir.

- c. Untuk mengetahui kepuasan tamu pada JTS Hotel & Resort Parbaba Samosir.
- d. Melatih kemampuan mahasiswa untuk berpikir kritis, konsepsional dan analitis dalam menghadapi masalah-masalah yang timbul selama masa penelitian.
- e. Untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang penulis dapatkan di bangku perkuliahan dan membandingkan dengan kenyataan yang terjadi di dalam hotel untuk menganalisis masalah yang ada.
- f. Memberikan solusi dan saran kepada JTS Hotel & Resort Parbaba Samosir khususnya di departemen *front office*.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Dengan dilaksanakannya penelitian ini, maka diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

- 1. Manfaat Teoritis
  - a. Bagi penulis dapat mengetahui tentang sistem pelayanan staf di *front office department* pada JTS Hotel & Resort Parbaba Samosir.
  - b. Bagi kampus Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan, penelitian ini sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dalam meneliti tentang tugas dan tanggung jawab serta pelatihan kerja di *front office* pada JTS Hotel & Resort Parbaba Samosir.
- 2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi hotel, penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan dan referensi dalam meningkatkan pelayanan di *front office department* pada JTS Hotel & Resort Parbaba Samosir.

- b. Bagi pihak eksternal, penelitian ini sebagai bahan pengetahuan bagi pihak pembaca untuk mengetahui tentang tugas dan tanggung jawab staf *front office* pada JTS Hotel & Resort Parbaba Samosir.