

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Industri perhotelan merupakan bagian integral dari sektor pariwisata yang berperan penting dalam mendukung mobilitas wisatawan, baik domestik maupun internasional. Perkembangan industri ini tidak hanya ditandai dengan bertambahnya jumlah hotel, tetapi juga meningkatnya ekspektasi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan menjadi faktor penentu daya saing hotel di tengah ketatnya kompetisi pasar jasa akomodasi (Kotler, Bowen, & Makens, 2016). Salah satu aspek fundamental dalam operasional hotel adalah pelayanan di *front office*, khususnya peran dari seorang *Front Desk Agent* (FDA) atau resepsionis. *Front desk* merupakan titik kontak pertama antara tamu dan hotel, sehingga pengalaman awal yang diterima tamu pada saat proses *check-in* dan *check-out* sangat menentukan persepsi mereka terhadap kualitas keseluruhan hotel (Lovelock & Wirtz, 2016). *Front desk agent* tidak hanya bertugas mencatat administrasi dan memberikan informasi, tetapi juga harus mampu membangun kesan profesional, ramah, dan responsif. MD7 Hotel Cirebon merupakan salah satu hotel yang beroperasi di kawasan urban yang strategis dan berpotensi menjadi pilihan utama bagi wisatawan maupun pelaku bisnis. Namun, berdasarkan hasil observasi awal dan

ulasan konsumen pada platform digital seperti *Google Review* dan *Agoda*, ditemukan beberapa indikasi penurunan kualitas pelayanan *front office*. Keluhan umum mencakup keterlambatan proses *check-in*, kurangnya sapaan yang bersahabat, serta keterbatasan staf dalam menangani komplain tamu. Temuan ini menunjukkan adanya potensi kesenjangan antara standar pelayanan yang ditetapkan dengan realisasi di lapangan (*service delivery gap*). Dalam sistem manajemen hotel modern, standar pelayanan atau *Service Standard Operating Procedures* (SSOP) menjadi pedoman kerja utama bagi seluruh karyawan, khususnya yang berada di garis depan (*frontliner*).

Penerapan standar ini mencakup hal-hal teknis seperti durasi *check-in*, protokol penyambutan tamu, penggunaan sistem informasi (PMS), hingga etika komunikasi (Kasavana & Brooks, 2015). Namun demikian, keberhasilan penerapan standar sangat dipengaruhi oleh sejumlah faktor seperti pelatihan karyawan, kepemimpinan supervisor, beban kerja, dan budaya organisasi. Sejalan dengan konsep *Service Quality* (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) “Kualitas layanan dapat diukur berdasarkan lima dimensi utama: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*”. Kelima dimensi tersebut sangat relevan diterapkan dalam konteks pelayanan *front desk*, karena mencerminkan aspek-aspek yang dialami langsung oleh tamu. Dalam penerapannya, standar pelayanan idealnya menjadi cerminan dari kelima dimensi tersebut. Namun realitasnya, banyak hotel skala menengah mengalami kendala dalam menjaga konsistensi kualitas

pelayanan *front office*, salah satunya disebabkan oleh tingginya tingkat turnover karyawan serta keterbatasan dalam pelatihan berkelanjutan. Menurut studi oleh Guchait, Paşamehmetoğlu, dan Dawson (2014) mengungkapkan bahwa “Ketidakkonsistenan pelayanan di bagian *front desk* sering disebabkan oleh gap dalam pelatihan *soft skill* dan absennya sistem umpan balik yang efektif”. Oleh karena itu, dibutuhkan pendekatan sistematis untuk mengevaluasi dan menyempurnakan implementasi standar pelayanan yang ada. MD7 Hotel Cirebon, sebagai hotel berbintang yang sedang membangun reputasi, perlu memastikan bahwa seluruh *front desk agent* memahami dan mengimplementasikan SOP secara konsisten. Kegagalan dalam hal ini bukan hanya berdampak pada kepuasan pelanggan, tetapi juga mempengaruhi rating dan ulasan daring yang kini menjadi acuan utama dalam keputusan reservasi. Hal ini sejalan dengan temuan dari Vermeulen dan Seegers (2009) yang menyatakan bahwa “Ulasan positif secara signifikan memengaruhi persepsi dan niat beli konsumen dalam industri perhotelan”. Melihat pentingnya peran *front desk* dalam sistem layanan hotel, maka penelitian ini relevan untuk dilakukan.

Sejalan dengan pentingnya pelayanan berbasis manusiawi dalam konteks digitalisasi layanan hotel, peran *front desk agent* (FDA) tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga strategis dalam membangun *bran experience* yang holistik. FDA menjadi garda depan yang menghubungkan pelanggan dengan seluruh sistem internal hotel, sehingga kualitas interaksi mereka secara langsung mencerminkan nilai-nilai korporat yang diusung. Oleh karena itu, setiap aspek

perilaku dan performa FDA perlu distandardisasi dalam bentuk pedoman layanan (*service standard*) yang konkret dan terukur, bukan hanya berdasarkan asumsi atau kebiasaan kerja yang berkembang secara informal. Tujuan utama dari studi ini adalah untuk menganalisis bagaimana standar pelayanan FDA di MD7 Hotel Cirebon diterapkan, sejauh mana SOP diinternalisasi oleh staf, serta apa saja faktor penghambat dan pendukung implementasinya. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi akademik dan praktis. Secara akademik, kajian ini memperkaya literatur manajemen perhotelan, khususnya dalam ranah *service quality management*. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar oleh manajemen MD7 Hotel Cirebon dalam menyusun strategi peningkatan kualitas layanan *front office* yang lebih efektif dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Hal inilah yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul yaitu **“Standar Pelayanan *Front Desk Agent* di MD7 Hotel Cirebon”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang, dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Diduga standar pelayanan *Front Desk Agent* di MD7 Hotel Cirebon belum sepenuhnya terdokumentasi secara sistematis.
2. Diduga standar pelayanan *Front Desk Agent* di MD7 Hotel Cirebon belum sepenuhnya diimplementasikan secara konsisten dalam praktik pelayanan sehari-hari..
3. Diduga kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Front Desk*

Agent di MD7 Hotel Cirebon belum memenuhi ekspektasi pelanggan secara optimal.

1.3 Batasan Masalah

Agar masalah yang diambil tidak terlalu luas maka penulis memberikan Batasan masalah. Pembatasan masalah ini bertujuan untuk mempermudah penelitian yang dilakukan dan mempertegas ruang lingkup penelitian agar tidak menyimpang dari pokok permasalahan. Maka penulis membatasi masalah tentang “**Standar Pelayanan *Front Desk Agent* di MD7 Hotel Cirebon**”

1.4 Rumusan Masalah

1. Bagaimana standar pelayanan *Front Desk Agent* di MD7 Hotel Cirebon disusun dan didokumentasikan secara sistematis?
2. Bagaimana implementasi standar pelayanan *Front Desk Agent* di MD7 Hotel Cirebon dalam praktik pelayanan sehari-hari?
3. Bagaimana kualitas pelayanan *Front Desk Agent* di MD7 Hotel Cirebon ditinjau dari tingkat kepuasan tamu?

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Bagi Penulis

Sebagai pengalaman terutama dalam penerapan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan, dapat menambah ilmu pengetahuan, wawasan berpikir selama ilmiah dan informasi

yang sangat berguna bagi penulis.

1.5.2 Kegunaan Bagi Akademik

1. Sebagai penerapan atas ilmu yang didapatkan selama masa perkuliahan.
2. Menjalin hubungan kerja sama antara pihak kampus dengan pihak hotel.
3. Sebagai referensi pengembangan penelitian yang akan dilakukan dimasa yang akan datang.

1.5.3 Kegunaan Bagi Industri

Sebagai bahan masukan dan sumbangan pemikiran bagi manajemen MD7 Hotel Cirebon. Penelitian ini dapat memberikan informasi dan masukan bagi pihak hotel guna melakukan perubahan dan perbaikan dalam melaksanakan operasional di *Front Office Department*.

1.6 Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui dan menganalisis bagaimana standar pelayanan *Front Desk Agent* disusun dan didokumentasikan secara sistematis di MD7 Hotel Cirebon.
2. Untuk Mengidentifikasi sejauh mana implementasi standar pelayanan *Front Desk Agent* dilaksanakan dalam praktik pelayanan sehari-hari di MD7 Hotel Cirebon.
3. Untuk Mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Front*

Desk Agent di MD7 Hotel Cirebon berdasarkan tingkat kepuasan tamu.

1.7 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data penyusunan Proposal ini terdapat 3 (tiga) Teknik yang penulis terapkan antara lain sebagai berikut:

1. Observasi

Menurut Margono dalam bukunya Metode Penelitian Pendidikan Komponen MKDK (2007:159) menjelaskan teknik observasi adalah : "Teknik observasi digunakan untuk melihat dan mengamati perubahan fenomena-fenomena sosial yang tumbuh dan berkembang yang kemudian dapat dilakukan perubahan atas penilaian tersebut, bagi pelaksana observasi untuk melihat obyek momen tertentu, sehingga mampu memisahkan antara yang diperlukan dengan yang tidak diperlukan."

2. Kuesioner

Pengertian kuesioner menurut Rully Indrawan dan Poppy Yaniawati (2014:131) adalah:

"Sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden tentang pribadinya atau penilaian darinya atas sesuatu".

Sedangkan pengertian kuesioner menurut Sugiyono dalam bukunya Metode Penelitian Administrasi (2010:165) "Kuesioner

adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya"

3. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan salah satu teknik pengumpulan data tidak langsung yang digunakan untuk memperoleh informasi dari berbagai sumber tertulis. Dalam penelitian ini, studi pustaka digunakan sebagai dasar konseptual dalam membentuk variabel dan indikator yang akan digunakan dalam instrumen penelitian.

Menurut Lupiyoadi (2013:4) menyatakan bahwa :

“Studi pustaka merupakan kegiatan pengumpulan data yang dilakukan melalui penelaahan terhadap literatur-literatur, buku, dokumen resmi, maupun sumber lainnya yang relevan dan berkaitan dengan topik penelitian, dengan tujuan untuk mendapatkan landasan teoritis dan pemahaman yang lebih dalam.”

Dalam konteks penelitian mengenai standar pelayanan *front desk agent*, studi pustaka digunakan untuk merumuskan dimensi dan indikator pelayanan berdasarkan teori-teori kualitas layanan. Salah satunya adalah model SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml dan Berry, yang memuat lima dimensi utama yaitu: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Dimensi-dimensi ini kemudian dijadikan dasar dalam menyusun variabel operasional dan instrumen kuesioner penelitian. Dengan melakukan studi pustaka, peneliti dapat:

- a. Memperoleh pemahaman konseptual tentang standar pelayanan jasa
- b. Menyusun indikator variabel secara teoritis dan sistematis
- c. Menjamin validitas konstruk dari kuesioner yang digunakan

Oleh karena itu, studi pustaka tidak hanya berfungsi sebagai penguat landasan teori, tetapi juga sebagai sarana untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan melalui instrumen penelitian benar-benar mencerminkan aspek teoritis dari variabel yang diteliti.

1.8 Lokasi dan Lamanya Penelitian

1.8.1 Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian di MD7 Hotel Cirebon yang terletak di Jalan. Siliwangi No. 88, Kebon baru, Kec. Kejaksan, Kota Cirebon, Jawa Barat 45121. Nomor telepon : +62231 3000 777
Website : www.md7hotel.com/

1.8.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang dilakukan penulis selama empat bulan yaitu dari bulan April sampai dengan bulan Juli dengan rincian sebagai berikut.

1. Tahap kesatu, yaitu pada bulan April 2025 penulis menggunakan

untuk studi kepustakaan dan proses penelitian.

2. Tahap kedua, yaitu pada bulan Mei 2025 penulis mempersiapkan untuk pengajuan judul yang akan di teliti.
3. Tahap ketiga, yaitu pada bulan Juni 2025 penulis pergunakan untuk proses penelitian, penggunaan data, pengolahan data dan bimbingan.
4. Tahap keempat, yaitu pada bulan Juli penulis pergunakan untuk sidang Tugas Akhir.

Tabel 1.1

Jadwal Kegiatan Penelitian

No.	Kegiatan	Tahun 2025			
		April	Mei	Juni	Juli
1.	Pengajuan judul (LTA)				
2.	Bimbingan Penulis dan Penyusun Laporan Tugas Akhir				
3.	Sidang Laporan Tugas Akhir				

Sumber: Pengolahan Data, 2025