

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan usaha akomodasi di Indonesia sudah mulai berkembang. Usaha akomodasi ini dikenal seiring dengan perkembangan pariwisata pada dekade kedua abad ke-20. Pada awalnya akomodasi masih terbatas dan hanya ada di kota-kota besar yang berdekatan dengan Pelabuhan saja. Akan tetapi, akomodasi ini mulai berkembang ketika memasuki dekade ketiga abad ke-20. Hotel mulai bermunculan baik di kota besar maupun pedalaman. Sejak itulah fungsi hotel sebagai penginapan mulai dirasakan oleh masyarakat umum. Perkembangan kemudian dikenal dengan nama penginapan kecil (losmen) dan penginapan besar (hotel) (Simanjutak, Tanjung, & Nasution, 2015).

Hotel menurut SK Menparpostel No. KM 34/HK 103/MPPT-87, merupakan suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersil. Banyak sekali hotel yang bermunculan di pedalaman maupun kota besar. Salah satunya adalah Bandung, Jawa Barat. Hal ini dibuktikan dengan beragam hotel bermunculan di kota Bandung mulai dari melati, bintang satu, hingga bintang lima. Salah satunya adalah Hilton Bandung.



Sumber: <https://www.hospitalityonline.com/hilton-bandung> (28/6/2022)

Gambar 1. 1 Hilton Bandung

Hilton Bandung merupakan hotel yang termasuk ke dalam kategori *city hotel*. *City Hotel* merupakan hotel yang berada di kota besar atau daerah perkotaan. Hotel dengan berpredikat bintang lima ini berlokasi di tengah kota Bandung dekat dengan stasiun Kota Bandung dan pusat perbelanjaan besar yaitu Paskal 23. Hotel ini merupakan salah satu dari delapan properti Hilton *Corporation* di Indonesia. Berikut merupakan delapan properti Hilton *Corporation* di Indonesia (Hilton, 2022).

1. DoubleTree by Hilton Surabaya.
2. Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport.
3. Conrad Bali.
4. Hilton Bali Resort.
5. Jumana Bali Ungasan.
6. Hilton Bandung.
7. DoubleTree by Hilton Hotel Jakarta.
8. Hilton Garden Inn Jakarta Taman Palem.

Dalam pelaksanaan operasionalnya, satu bagian hotel dibagi menjadi beberapa departemen. Hal ini bertujuan agar fokus kerja dapat lebih baik dan tentunya efisien. Menurut (Ismail, 2002) dalam sebuah hotel terdapat enam departemen fungsional yaitu *Food and Beverage, Accounting, Human Resources, Engineering, Sales/Marketing* dan *Catering*, dan *Room Division*.

Room Division merupakan departemen di Hotel yang paling sering bertemu langsung dengan para tamu dan bertanggung jawab atas kamar tamu. Salah satu dari bagian atau *section* dalam divisi ini adalah *Front Office*. Divisi atau bagian ini merupakan departemen sumber pendapatan utama hotel yang didapat dari penjualan kamar (Andrews, 2013). *Front Office* merupakan suatu istilah di hotel yang mencakup beberapa bagian yang bersangkutan dengan reservasi, penjatahan kamar, resepsionis, tagihan dan pembayaran (Abbott & Lewry, 1999). Menurut (Sambodo, 2020) pada sebuah hotel besar, di *Front Office*

terdapat beberapa bagian terpisah yang bertujuan agar membagi tanggung jawab secara rinci sesuai dengan bagiannya. Berikut merupakan bagian dari *Front Office* di hotel besar.

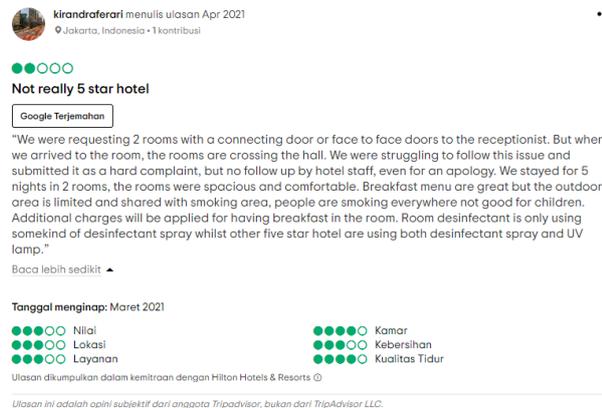
1. *Switchboard/Telephone Operator*, bagian yang bertanggung jawab atas seluruh panggilan telepon untuk diterima atau diarahkan ke bagian lain.
2. *Reservations*, bagian yang bertanggung jawab atas menerima pemesanan kamar.
3. *Reception (Front Desk)*, bagian yang bertanggung jawab atas menyambut dan membantu meregistrasikan tamu.
4. *Concierge/Enquiries*, bagian yang bertugas untuk menjawab seluruh pertanyaan tamu baik yang menginap atau tidak; menangani surat dan kunci tamu; menangani penyewaan mobil, pemesanan tur, dan tiket wisata atau hiburan untuk para tamu.
5. *Billing Office*, bagian yang bertugas dan bertanggung jawab atas akun dan tagihan tamu.
6. *Cashier*, bagian yang bertanggung jawab atas seluruh pembayaran tamu dan transaksi keuangan lainnya seperti pertukaran mata uang asing.
7. *Guest Relation*, bagian yang bertugas untuk menangani masalah atau keluhan tamu dan membantu memenuhi kebutuhan khusus tamu VIP (*Very Important Person*).
8. *Uniformed Staff*, bagian yang bertugas sebagai porter bagasi,

Seperti yang telah dipaparkan resepsionis atau GSA (*Guest Service Agent*) merupakan bagian dari *Front Office*. Menurut (Sasmita, 2017) terdapat berbagai macam penyebutannya untuk resepsionis atau GSA seperti *Front Desk Agent*, *Front Desk Clerk*, dan *Receptionist Agent*. Walaupun berbeda nama, tetapi untuk maknanya sama dan bagian ini memiliki peran yang strategis dikarenakan

berhubungan langsung dengan para tamu. Dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa peran utama seorang GSA di *Front Office* sebagai berikut (Sambodo, 2020).

1. Menerima dan membuat reservasi bagi tamu yang melakukan *walk in*.
2. Mempersiapkan administrasi kedatangan tamu.
3. Memberikan penyambutan tamu ketika datang.
4. Memeriksa tamu tersebut dengan mendaftarkan, mengalokasikan kamar yang sesuai, dan memeriksa metode pembayaran yang akan dilakukan.
5. Menjual produk dan *service* dari hotel.
6. Menanggapi masalah dan pertanyaan dari tamu atau mengarahkan ke departemen yang bersangkutan.
7. Memberikan informasi tamu kepada bagian dari *Front Office* lainnya atau dengan departemen lain.
8. Memelihara catatan tamu.

Seperti yang telah dipaparkan di atas bahwa salah satu peran dari GSA adalah untuk mendaftarkan tamu yang hendak menginap, mengalokasikan kamar yang sesuai dan memeriksa metode pembayaran yang dilakukan. Peran ini sangat penting sekali karena dengan begitu tamu mendapatkan kamar yang sesuai dengan reservasi yang telah ia buat. Berdasarkan hasil dari observasi yang penulis lakukan di Hilton Bandung, penulis menemukan permasalahan sebagai ulasan berikut.



Sumber: shorturl.at/gkK78 (2/7/2022)

Gambar 1. 2 Ulasan Hilton Bandung di Tripadvisor

Berdasarkan ulasan tersebut, ditemukan ketidakpuasan tamu dikarenakan alokasi kamar yang tidak sesuai dengan permintaannya. Ia memesan dua kamar dan meminta agar dua kamar tersebut menyambung (*connecting*) atau depan-depanan akan tetapi ketika ia sampai di kamar, kamar tersebut tidak sesuai dengan permintaan yang ia lakukan kepada GSA. Hal ini sangat tidak sesuai dengan peran dari seorang GSA yaitu mengalokasikan kamar yang sesuai dengan reservasi yang telah tamu tersebut buat, sehingga tamu mendapatkan kamar yang sesuai dengan yang ia reservasi. Maka dari itu, penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian yang berjudul “PERAN GUEST SERVICE DALAM OPERASIONAL FRONT OFFICE DI HILTON HOTEL BANDUNG” untuk mengetahui lebih lanjut bagaimana pengaruh atau peran GSA (*Guest Service Agent*) terhadap operasional *Front Office* di Hilton Bandung.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, berikut merupakan masalah yang akan dikaji oleh penulis.

1. Bagaimana SOP (*Standard Operating Procedure*) GSA (*Guest Service Agent*) yang berlaku di Hilton Bandung?
2. Bagaimana peran GSA (*Guest Service Agent*) dalam melaksanakan SOP (*Standard Operating Procedure*) di Hilton Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut merupakan tujuan penelitian yang hendak dicapai oleh penulis.

1. Untuk mengetahui SOP (*Standard Operating Procedure*) GSA (*Guest Service Agent*) yang berlaku di Hilton Bandung.
2. Untuk mengetahui peran GSA (*Guest Service Agent*) dalam melaksanakan SOP (*Standard Operating Procedure*) di Hilton Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Jika kegiatan dari penelitian ini tercapai, hasil penelitian akan memiliki manfaat teoritis dan praktis sebagai berikut.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Berikut merupakan kegunaan teoritis dalam penelitian ini.

1. Bagi Program Studi Perhotelan

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi para mahasiswa-mahasiswi Perhotelan sebagai wawasan atau ilmu baru dalam bidang *Front Office* terutama GSA (*Guest Service Agent*) di Hotel.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis sebagai rujukan kepada lingkungan sekitar penulis tentang peran GSA (*Guest Service Agent*) dalam operasional *Front Office* di Hotel.

3. Bagi Peneliti Lebih Lanjut

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai acuan penelitian mengenai peran GSA (*Guest Service Agent*) dalam operasional *Front Office* di Hotel.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Berikut merupakan kegunaan praktis penelitian ini.

1. Diharapkan dapat menjadi solusi dalam penerapan SOP (*Standard Operating Procedure*) untuk GSA (*Guest Service Agent*) di Hotel.

2. Diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi dan inovasi baru untuk SOP (*Standard Operating Procedure*) GSA (*Guest Service Agent*) dalam operasional *Front Office* di Hotel.