

## BAB 1

### PENDAHULUAN

---

#### 1.1 Latar Belakang

Kota Yogyakarta atau dikenal oleh masyarakat setempat dengan Nama Kota Jogja merupakan ibu Kota dan pusat pemerintahan Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia. Pada tahun 1946, Kota Yogyakarta juga pernah menjadi Ibu Kota Republik Indonesia. Kota Yogyakarta merupakan salah satu Kota terbesar di Indonesia dan Kota terbesar keempat di wilayah Pulau Jawa bagian selatan menurut jumlah penduduk. Yogyakarta merupakan salah satu Kota yang mempunyai daya tarik tersendiri bagi wisatawan. Slogan *“Jogja Never Ending Asia”* ditetapkan sebagai *brand image* Provinsi DIY yang didesain penuh makna menempatkan posisi baru Jogja sebagai *“Experience that never end in Asia”* (Utomo, 2006).

Adapun visi dari adanya slogan tersebut adalah untuk menjadikan Jogja *“The leading economic region in asia for trade, tourism, and invesment in five years”*. Sedangkan misinya yaitu untuk menarik memberikan kepuasan dan mempertahankan perdagangan, wisatawan, investor, pengembang dan organisasi dari seluruh dunia untuk tetap berada di Jogja. *Brand image* tersebut mengandung makna Jogja *shall intimately embrace the world and the world will enthusiastically welcome Jogja* (Utomo, 2006). Artinya, bahwa Jogja dengan segala keunikannya akan mampu menjadi magnet bagi wisatawan dunia, sehingga nantinya dunia akan antusias untuk datang ke Jogja. Tradisi budaya Jogja yang masih kuat, tempat wisata yang beraneka ragam, kuliner serta keramahan masyarakat menjadi magnet yang dapat memikat hati bagi siapapun yang berkunjung ke

Jogja. Hal inilah yang menjadi kekuatan bagi Jogja untuk dapat bersaing dengan kota-kota lain yang ada di Indonesia sebagai tujuan wisata.

Jogja menjadi tujuan wisatawan domestik maupun mancanegara, hal ini dibuktikan dengan penghargaan sebagai Kota yang memiliki pelayanan terbaik dan Kota favorit nomor empat besar di Indonesia. Jogja juga masih menyandang predikat Kota pariwisata yang menduduki peringkat nomor dua setelah Bali (Wahyu, 2010). Berbagai penghargaan dalam bidang pariwisata pun telah diraih Kota Yogyakarta. Kota Yogyakarta telah menerima ITA (*Indonesian Tourism Award*) pada tahun 2009 sebagai “*Favorite Cities*” dan “*Cities with the best Services*” pada 2009 dan 2010. Pemerintah pusat dalam hal ini Kementerian Pariwisata menjadikan Yogyakarta dengan berbagai obyek wisata yang ada sebagai bagian Kawasan Strategis Pariwisata Nasional (KSPN) dimana obyek-obyek wisata meliputi Candi Borobudur, Candi Prambanan dan Ratu Boko dan Keraton Yogyakarta sehingga perlu dikembangkan serta dipasarkan untuk menarik devisa negara nasional maupun daerah.

Sarana dan prasarana akomodasi yang lengkap juga mendukung kegiatan pariwisata di Yogyakarta. Hotel, restoran, transportasi publik, serta keamanan yang baik menjadi faktor penguat mengapa banyak wisatawan datang ke Yogyakarta. Kota Yogyakarta dapat mengakses dan diakses dengan mudah dari berbagai daerah. Adapun Jumlah kedatangan penumpang melalui Bandara Adisutjipto dan Bandara Internasional Yogyakarta pada Bulan Oktober 2021 tercatat 77.445 orang, sedangkan jumlah keberangkatan penumpang pada Bulan Oktober 2021 sebanyak 70.367 orang. Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel bintang di Daerah Istimewa Yogyakarta Bulan Oktober 2021 sebesar 61,65 persen, mengalami kenaikan sebesar 20,52 poin dibandingkan TPK bulan sebelumnya. TPK hotel non bintang sebesar 17,

40% mengalami kenaikan sebesar 4,19 poin dibandingkan TPK Bulan September 2021. Rata-rata lama menginap tamu di hotel bintang pada Bulan Oktober 2021 mencapai angka 1,56 hari dan hotel non bintang mencapai 1,27 hari.

Obyek wisata di Yogyakarta sangatlah lengkap dari wisata alam pegunungan, gunung api sampai wisata pantai yang membentang dari ujung barat Kabupaten Kulon Progo sampai timur di Kabupaten Gunung Kidul. Wisata pendidikan dan sejarah seperti keraton dan museum menjadikan Kota Yogyakarta sangat cocok untuk wisata pendidikan dan sejarah. Seiring dengan banyaknya tempat wisata di Yogyakarta, hal ini juga diikuti dengan dengan perkembangan bisnis perhotelan, restoran, transportasi, serta biro perjalanan. Semua itu merupakan elemen yang berhubungan langsung dengan industri pariwisata yang menarik banyak minat konsumen untuk merasakan dan memanfaatkan fasilitas hotel dan fasilitas pendukung lainnya.

Fungsi hotel sebagai penyedia jasa akomodasi atau penginapan untuk para wisatawan yang sedang atau hendak pergi ke suatu daerah tentunya berperan penting. Tanpa hotel, kegiatan pariwisata tidak dapat berjalan dengan maksimal karena akomodasi merupakan salah satu faktor pendukung dalam kegiatan wisata. Peranan hotel dalam hal ini adalah hotel merupakan salah satu faktor pendukung dalam pariwisata yang biasa dikenal dengan istilah *4A (accomodation, attraction, acsessibility, and amenities)*. Hotel sebagai salah satu jenis akomodasi yang sering digunakan wisatawan pun semakin berkembang pesat di Indonesia.

Dalam mewujudkan tenaga kerja yang profesional, *Telkom University* menerapkan adanya penelitian yang dilakukan secara langsung oleh mahasiswa/mahasiswi di industri perhotelan. Pada

penelitian ini, peneliti memilih Hyatt Regency Yogyakarta sebagai tempat melaksanakan tinjauan selama 6 bulan ke depan. Hyatt Regency Yogyakarta merupakan resort hotel di Daerah Istimewa Yogyakarta. Hyatt Regency Yogyakarta merupakan hotel bintang 5 di bawah *Hyatt Hotels Corporation International*. Hyatt Regency Yogyakarta berlokasi di Jalan Palagan Tentara Pelajar, Panggung Sari, Sariharjo, Kecamatan Ngaglik, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Hyatt Regency Yogyakarta resmi berdiri pada 17 Oktober 1997 dan memiliki konsep bangunan yang terinspirasi dari Candi Borobudur. Hotel ini berdiri di atas lahan seluas 22 hektar dengan 269 kamar dan *suite*, serta menyajikan pemandangan Gunung Merapi, dan dilengkapi dengan berbagai *resort activities* yang menarik di dalam hotel. Hyatt Regency Yogyakarta merupakan salah satu hotel bertaraf internasional yang terletak di pusat kota Yogyakarta dan merupakan satu-satunya hotel di Yogyakarta dan Jawa Tengah yang memiliki lapangan *golf 9 holes* yang di desain oleh *Fisette Golf Design* dan dibuat oleh *Tong-Clark-McCalvey* dari Hawaii. Hyatt Regency Yogyakarta dimiliki oleh PT Antilope Madju sebagai pemegang saham perusahaan.

Hyatt Regency Yogyakarta memiliki 7 lantai dengan 269 kamar dan *suite* yang tersebar di 4 *wings*, serta dilengkapi dengan pemandangan *garden view* atau *pool view*. 269 kamar tersebut terdiri dari 209 *garden view rooms*, 51 *regency club rooms*, 6 *junior suite rooms*, 2 *executive suites*, dan 1 *presidential room*.



Sumber : <https://tinyurl.com/9e32fj9c>

*Gambar 1.1 Hyatt Regency Yogyakarta*

Hyatt Regency Yogyakarta memiliki visi dan misi yang membuat hotel ini terus bertahan. Visi tersebut yaitu menjadikan Hyatt Regency Yogyakarta *resort hotel* yang paling disukai di Yogyakarta yang menyediakan akomodasi yang nyaman dan dioperasikan oleh tim yang dinamis dan professional serta disatukan dalam semangat dan tingkah laku dalam memberikan pelayanan dan produk yang kontemporer seperti yang diharapkan oleh pengunjung yang cerdas baik dalam bidang bisnis ataupun wisata. Sedangkan misi Hyatt Regency Yogyakarta yaitu akan terus menerus menyediakan produk yang selalu inovatif dan berkualitas tinggi, menarik bagi pengunjung lokal maupun internasional. Hotel akan berusaha untuk memperoleh dan mempertahankan keuntungan di pangsa pasarnya. Hotel akan menggabungkan diri dengan komunitas lokal melalui kegiatan yang positif di urusan lokal melalui institusi – institusi yang penting. Hotel akan menumbuhkan kembangkan dan memberikan nilai lebih kepada karyawannya, menyediakan pelatihan yang luas dan bermacam-macam demikian juga dengan kesempatan untuk berkembang serta memberikan penghargaan terhadap hasil kerja yang luar biasa.

Selain itu, Hyatt Regency Yogyakarta juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas pendukung seperti *lobby court, main lobby, Regency Club Lounge, ballroom, Paseban Lounge, Kemangi Bistro, poolside,*

*swimming pool, Bogey's Teras, Angkringan Hyatt, Panorama Teras, The Residence, Health Club, dan lain sebagainya.*

*Front Office* merupakan bagian pusat yang bekerja sebagai pusat dari segala aktifitas tamu dihotel yang menangani proses *check-in* maupun *check-out* yang menjadi prinsip dalam menangani didepan (Vallen, 1985). Dapat disimpulkan bahwa *front desk* merupakan perwakilan atas dari kualitas sebuah hotel terhadap kesan pertama kali pada saat menyambut kedatangan tamu memasuki suatu hotel, dengan memberikan kesan atau impresi yang baik maupun sedikit kurang baik terhadap tamu. Seorang *front desk* yang professional, harus mempunyai personalia yang baik dalam bekerja dikarenakan personalia perorangan berpengaruh besar terhadap kinerja yang dihasilkan.

Departemen *Front Office* terdiri dari beberapa *section* yaitu, *front desk attendant/reception, greeter, bellboy, bell driver, guest relation officer (GRO), telephone operator, front office admin, dan night audit.* *Front office department* merupakan salah satu departemen yang berhubungan langsung kepada tamu ketika tamu *check-in* sampai tamu *check-out.* *Front Office* juga dikenal sebagai *the first and last impression of the guests.* *Front office* juga merupakan pusat informasi, dan juga hampir segala kegiatan tamu seperti penerimaan dan pengiriman surat, pengurusan barang, pembayaran rekening hotel, dan juga tempat untuk menyampaikan segala macam informasi baik didalam hotel maupun diluar hotel. Di samping berfungsi untuk menyambut kedatangan tamu, segala persiapan, seperti reservasi dan registrasi, juga merupakan kegiatan yang tidak kalah penting. Masih ada fungsi administrasi lain yang dilaksanakan demi kepuasan tamu, seperti pembuatan *guest history card* dan *room occupied status report,* yang semuanya itu akan berpengaruh terhadap departemen-departemen lain yang ada di hotel.

Dalam pelaksanaan penelitian untuk meninjau *standar operasional prosedur* yang diterapkan oleh departemen *Front Office* di Hyatt Regency Yogyakarta ini, terdapat satu kendala yang menjadi penghambat dalam proses kinerja *Front Office Department*. Kendala yang ditemukan yakni penggunaan alat bantu atau fasilitas seperti telepon dan komputer yang kurang memadai berdasarkan pada proses penggunaannya. Peralatan yang digunakan sedikit terbatas sehingga proses pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan *Front Office Department*. Hal tersebut jika tidak segera ditangani maka akan mengganggu proses pelayanan tamu dan juga menjadi penghambat karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk membahas Tinjauan Operasional *Front Office Departement* di Hyatt Regency Yogyakarta.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang yang dikemukakan di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana standar operasional prosedur di departemen *Front Office* di Hyatt Regency Yogyakarta?
2. Bagaimana penerapan standar operasional prosedur di departemen *Front Office* di Hyatt Regency Yogyakarta?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui standar operasional prosedur di departemen *Front Office* di Hyatt Regency Yogyakarta.
2. Mengidentifikasi penerapan standar operasional prosedur di departemen *Front Office* di Hyatt Regency Yogyakarta.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini, jika berhasil didapat memiliki manfaat secara teoritis dan praktis.

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

#### 1. Bagi Program Study Perhotelan

Penelitian ini bermanfaat bagi mahasiswa/i sebagai wawasan baru yang dapat memberikan mereka ilmu baru dalam bidang *Front Office*.

#### 2. Bagi Peneliti

Penelitian ini mampu menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti secara langsung mengenai standar operasional dan prosedur di departemen *Front Office*.

#### 3. Bagi Peneliti Lebih Lanjut

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai acuan penelitian mengenai standar operasional prosedur departemen *Front Office* di Hyatt Regency Yogyakarta.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

1. Penelitian tersebut diharapkan bisa memberikan informasi tentang standar operasional prosedur departemen *Front Office*.

2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan mengenai departemen *Front Office* beserta *section* yang ada di dalamnya.