

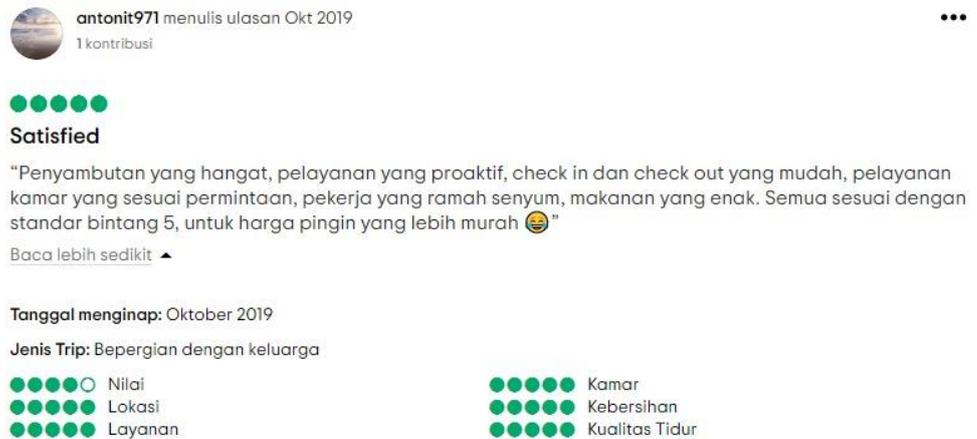
### 1. Latar Belakang

Kebutuhan akan wisata telah menjadi wabah yang mendunia. Saat ini kepariwisataan di negara telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Di Indonesia salah satu negara yang memiliki potensi pariwisata yang berkembang, Kota Bandung menjadi salah satu contohnya. Hal ini terbukti dengan berkembangnya jumlah akomodasi, jasa boga, transportasi, atraksi wisata, souvenir atau hasil kerajinan yang kesemuanya itu merupakan unsur yang terdapat dalam industri pariwisata. Kota Bandung merupakan kota terbesar di wilayah Jawa Barat. Tidak hanya menjadi kota metropolitan Jawa Barat, Kota Bandung juga menjadi pusat Pemerintahan Jawa Barat. Kota Bandung sebagai pusat dari pendidikan, budaya, industri, hingga pusat pariwisata. Dijuluki sebagai kota kembang, surga kuliner, hingga "Parijs van Java" (Purwanto, 2021).

Industri Perhotelan adalah salah satu industri yang berperan penting dalam perkembangan ekonomi dan dunia pariwisata di Indonesia. Menurut SK Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 (2011:6) hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Hotel akan memberikan jasa pelayanan atau disebut *Hospitality*

*Service*, yang utamanya menyediakan jasa penginapan dituntut selalu dapat meningkatkan mutu pelayanan demi kepuasan pelanggan. Dalam mewujudkan pelayanan yang baik bagi pelanggan seluruh departemen di hotel mempunyai peranan sangat penting dalam bekerjasama, maka dari itu hotel sebagai sebuah industri atau perusahaan tentunya mempunyai bagian atau departemen yang bekerja dengan fungsi dan tugas masing-masing untuk kelancaran operasional hotel.

*Front Office* adalah Kantor Depan. Sesuai dengan artinya, departemen atau bagian ini berada di depan atau lobi sebuah hotel agar mudah nampak dan ditemui oleh tamu. Di kantor depan inilah tamu akan disambut pada saat kedatangannya (*check-in*) dan diucapkan selamat datang dan selamat berpisah saat tamu akan berangkat (*check-out*) (Agusnawar 2002: 3). Karena itu *front office department* memiliki peranan penting dalam operasional sebuah hotel tanpa mengesampingkan peran departemen-departemen lainnya. Standard Operating Procedure adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan kita. Sistem ini berisi urutan proses melakukan proses pekerjaan dari awal sampai akhir (Ekotama, 2015:41). Penerapan standar operasional yang efektif sangat berguna dalam proses menjaga mutu pelayanan. Berikut adalah beberapa ulasan yang diberikan oleh beberapa tamu yang ada di *tripadvisor*, mengenai pelayanan yang kurang memuaskan di front office Hilton Bandung.



Gambar 1 - Ulasan di Tripadvisor

Sumber : [www.tripadvisor.co.id](http://www.tripadvisor.co.id)



Gambar 2 - Ulasan dari Tripadvisor

Sumber : [www.tripadvisor.co.id](http://www.tripadvisor.co.id)

Berdasarkan gambar diatas, adanya pelayanan yang baik dirasakan oleh setiap tamu. Maka dalam kesempatan ini penulis akan meninjau tentang “Operasional Kerja Kantor Depan di Hilton Bandung”

## **2. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana standar operasional prosedur di department front office di Hilton Hotel Bandung ?
2. Bagaimana penerapan standar operasional prosedur di department front office di Hilton Hotel Bandung?

## **3. Tujuan Penelitian**

Secara umum tujuan penelitian ini sebagai tinjauan operasional kantor depan di hotel Hilton Bandung. Ada juga tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui. standar operasional prosedur di department front office di Hilton Hotel Bandung
2. Mengidentifikasi penerapan standar operasional prosedur di department front office di Hilton Hotel Bandung

#### **4. Manfaat Penelitian**

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

##### ***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 Penulis**

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis sebagai rujukan kepada lingkungan sekitar penulis tentang operasional kantor depan.

###### **3. Bagi Peneliti Lebih Lanjut**

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai acuan penelitian mengenai standard operasional prosedur departemen front office di Hilton hotel Bandung.

##### ***2. Manfaat Praktis***

1. Penelitian ini sebagai peninjauan dalam operasional kantor depan di hotel.

2. Sebagai salah satu cara meningkatkan pelayanan sesuai dengan standard operasional kantor depan di hotel.

3. Sebagai peningkatan revenue bagi hotel di kota Bandung.