

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor perhotelan memiliki kontribusi signifikan dalam mendorong pertumbuhan pariwisata dan perekonomian secara global dan nasional. Menurut laporan World Travel and Tourism Council (2021), industri ini berperan penting dalam penciptaan lapangan kerja dan menyumbang lebih dari 9% terhadap PDB global. Di Indonesia, sektor ini juga memiliki peranan yang strategis, di mana data dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (2022) menyebutkan kontribusi sebesar 4,1% terhadap PDB nasional, dengan perhotelan sebagai tulang punggung layanan akomodasi wisatawan.

Front Office merupakan salah satu departemen utama dalam struktur operasional hotel, yang berfungsi sebagai titik awal interaksi antara tamu dan pihak hotel. Tidak hanya melayani proses check-in, check-out, dan reservasi, bagian ini juga berperan dalam membentuk kesan pertama yang mempengaruhi pengalaman tamu secara keseluruhan. Penelitian Kasavana dan Brooks (2016) menegaskan bahwa kualitas pelayanan Front Office berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas tamu. Sementara itu, Kotler et al. (2017) menjelaskan bahwa pelayanan profesional di bagian ini dapat meningkatkan kemungkinan kunjungan ulang pelanggan.

Dengan berkembangnya teknologi digital dan meningkatnya ekspektasi tamu, tantangan yang dihadapi Front Office menjadi semakin kompleks. Mulai dari kebutuhan untuk integrasi sistem informasi hotel, pengelolaan keluhan tamu yang efektif, hingga keterampilan komunikasi yang mumpuni. Setiawan dan Prabowo (2020) menemukan bahwa mayoritas keluhan tamu hotel di Jakarta berkaitan dengan proses pelayanan Front Office. Oleh karena itu, pengembangan sistem digital seperti penggunaan **Property Management System (PMS)** menjadi sangat penting dalam meningkatkan efisiensi operasional.

JS Luwansa Hotel and Convention Center Jakarta, sebagai hotel berbintang empat yang berlokasi di pusat bisnis ibu kota, menjadi contoh yang relevan untuk diteliti dalam konteks ini. Dengan kapasitas layanan yang besar dan tamu dari berbagai latar belakang, pengelolaan Front Office harus berjalan optimal untuk memastikan kepuasan pelanggan tetap terjaga.

Selain itu, bagi mahasiswa perhotelan, bagian Front Office juga merupakan ruang aktualisasi dari ilmu yang diperoleh selama perkuliahan. Pengetahuan tentang pelayanan prima, etika kerja, manajemen reservasi, serta penggunaan sistem informasi menjadi kompetensi utama yang dapat langsung diaplikasikan. Menurut Baum (2019), penerapan teori secara langsung dalam praktik kerja adalah kunci keberhasilan pendidikan vokasi di bidang perhotelan.

Melalui penelitian ini, penulis bermaksud untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi kerja di Front Office JS Luwansa Hotel and Convention Center Jakarta. Fokus penelitian mencakup alur kerja, efektivitas pelayanan, tantangan yang dihadapi, serta solusi berbasis teknologi dan SDM. Harapannya, hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan kualitas layanan Front Office di industri perhotelan, serta memperkuat keterkaitan antara teori akademik dan praktik di dunia kerja.

1.2 Rumusan Masalah dan Solusi

Setelah melihat latar belakang yang ada, maka penulis membatasi dan merumuskan permasalahan yang terdapat pada laporan ini. Ada pun perumusan masalah yang diambil yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana deskripsi pekerjaan Department Front Office di JS Luwansa Hotel and Convention Center?
2. Bagaimana hasil analisis pelaksanaan kerja Front Office Department di JS Luwansa Hotel and Convention Center ?

1.3 Tujuan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memahami dan menganalisis pelaksanaan kerja di Front Office Department di JS Luwansa Hotel and Convention Center. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan pekerjaan di Front Office Department di JS Luwansa Hotel and Convention Center, termasuk tugas dan tanggung jawab dari masing-masing posisi dalam departemen ini serta peran mereka dalam memberikan pelayanan kepada tamu.
2. Menganalisis pelaksanaan kerja di Front Office Department di JS Luwansa Hotel and Convention Center, dengan menilai efektivitas, kendala yang dihadapi, serta solusi yang diterapkan dalam meningkatkan kinerja dan pelayanan di departemen tersebut.

1.4 Penjadwalan Kerja

Penulis telah melaksanakan Magang di JS Luwansa Hotel and Convention Center Jakarta selama 6 (enam) bulan di Departemen Front Office. Waktu pelaksanaan dimulai dari 17 Februari 2025 – 16 Agustus 2025. Sistem kerja yang berlaku yaitu 5:2 (5 hari bekerja, 2 hari libur). Dengan jam kerja selama 8 jam/hari dan istirahat 1 jam. Shift kerja yang penulis alami yaitu morning shift dari pukul 08.00 – 17.00 dan middle shift dari pukul 11.00 – 20.00.

Tabel 1 1 Tabel Pelaksanaan Kerja

No	Deskripsi Kerja	Jan				Feb				Mar				April				Mei				Juni				Juli				Agust			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Wawancara																																
2	Magang																																
3	Penyusunan Laporan																																