

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri hotel terus mengalami perkembangan dengan persaingan yang semakin ketat, Dimana kualitas layanan menjadi hal utama dalam menarik dan menjaga tamu. Hotel Grand Tebu, sebagai salah satu hotel berbintang di Bandung, perlu memastikan bahwa pelayanan di setiap bagian, terutama *front office* dan *housekeeping*, berjalan dengan baik untuk meningkatkan kepuasan tamu dan reputasi hotel. Kualitas pelayanan yang baik berbanding terbalik dengan tingkat kepuasan tamu. Hotel mampu memberikan pelayanan prima pada divisi *front office* dan *housekeeping* cenderung mendapatkan ulasan positif, meningkatkan tingkat hunian, serta memperkuat loyalitas tamu (RISMAWARDANI, 2018).

Front office adalah bagian utama yang memiliki peranan krusial dalam membentuk impresi pertama pengunjung terhadap hotel. Khususnya, resepsionis bertanggung jawab atas proses *check-in* dan *check-out* serta menangani langsung permintaan dan keluhan pengunjung (Hotz et al. 2018). Jika pelayanan resepsionis berlangsung lambat atau tidak responsif, hal ini dapat memberikan dampak buruk bagi tingkat kepuasan pengunjung dan menurunkan peringkat hotel. Di sisi lain, petugas kebersihan atau *Housekeeping* mempunyai tugas utama yaitu menjaga kebersihan serta kenyamanan kamar dan area publik di hotel. Tidak terpenuhinya standar kebersihan dapat merusak reputasi hotel dan menurunkan kualitas pengalaman tinggal para tamu (Aisha and Azhar 2022).

Dalam jaman digital sekarang ini, ulasan dari tamu di platform seperti Google Reviews, TripAdvisor, dan OTA sangat memengaruhi jumlah pemesanan serta tingkat hunian hotel. Sebagai contoh, seorang tamu akan melakukan *check in* pada waktu yang sudah ditentukan, tetapi menghadapi masalah karena kamar yang akan digunakan belum siapa masih dalam proses pembersihan. Situasi ini menyebabkan ketidaknyamanan bagi tamu, mengingat kamar seharusnya sudah siap digunakan. Ketika waktu *check in* tiba. Insiden ini mencerminkan kurangnya komunikasi antara departemen *front office* dan *housekeeping* terutama antara resepsionis dan room attendant. Berdasarkan pengalaman selama praktik kerja di Hotel Grand Tebu, teridentifikasi adanya komunikasi yang kurang efektif antara resepsionis dan petugas kebersihan, terutama dalam hal informasi mengenai ketersediaan kamar. Situasi ini berdampak pada keterlambatan dalam memberikan pelayanan dan menurunkan kenyamanan bagi tamu. Oleh karena itu, koordinasi dan komunikasi yang lebih baik antara kedua posisi ini diperlukan untuk meningkatkan efisiensi operasional, memperbaiki kepuasan pelanggan, dan memperkuat posisi Hotel Grand Tebu dalam industri perhotelan.

1.2 Rumusan Masalah dan Solusi

Berdasarkan uraian dan latar belakang di atas , maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk koordinasi antar resepsionis dan Room attendant dalam memastikan ketersediaan kamar di Hotel Grand Tebu ?
2. Bagaimana cara Resepsionis dan Room attendant dalam memperbaiki kualitas pelayanan terhadap tamu ?

Untuk menemukan Solusi atas permasalahan yang telah diidentifikasi , penulis melakukan observasi langsung dan praktik magang di Grand Tebu Hotel . melalui kegiatan ini , penulis dapat memahami secara mendalam proses operasional di divisi *front office* dan *housekeeping* , mengidentifikasi kendala yang ada, serta mengevaluasi langkah langkah yang dapat di ambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan .

1.3 Batasan masalah

Studi ini berfokus pada peran serta tanggung jawab resepsionis dan petugas kebersihan dalam meningkatkan standar pelayanan di Hotel Grand Tebu. Adapun batasan-batasan yang ditetapkan dalam penelitian ini antara lain:

1. Penelitian ini hanya mencakup dua posisi inti, yaitu resepsionis yang berasal dari departemen *front office* dan petugas kebersihan dari departemen *housekeeping*.
2. ☐ Fokus utama dari penelitian ini adalah aktivitas layanan yang berkaitan langsung dengan pengunjung, termasuk proses *check-in* dan *check-out*, penanganan keluhan, serta pelayanan berkaitan dengan kebersihan dan kenyamanan kamar.
3. ☐ Penelitian ini tidak membahas hal-hal manajerial secara keseluruhan, seperti strategi pemasaran, aspek keuangan hotel, atau manajemen sumber daya manusia secara umum.
4. ☐ Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari observasi serta pengalaman yang didapat selama magang di Hotel Grand Tebu.
5. ☐ Penelitian ini hanya mencakup periode magang tanpa mengeksplorasi perubahan yang terjadi dalam jangka panjang.

1.4 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan Solusi terkait kendala kendala yang di hadapi oleh departement *front office* dan *housekeeping* terutama pada bagian Resepsionis dan *Room attendant*

1. Dalam pengelolaan hotel , bagian *front office* dan *housekeeping* memiliki hubungan keterlibatan dalam menjamin ketersediaan kamar bagi tamu. Aktivitas ini membutuhkan interaksi yang optimal , komunikasi yang cepat, dan *system* manajemen yang efektif agar kamar siap tepat waktu serta memenuhi standar kebersihan . untuk menjaga ketersediaan kamar dengan baik .
2. Untuk memperbaiki mutu pelayanan, *front office* dan *housekeeping* perlu kolaborasi dengan efektif sehingga para tamu merasakan kenyamanan saat menginap. Biasanya dilaksanakannya program *training* dari hotel yang bertemakan *service excellent*, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu . *training ini* dilakukan pertiga bulan sekali .

1.5 Urgensi penelitian

Pelayanan unggul adalah faktor krusial dalam dunia perhotelan yang sangat mengandalkan kepuasan pengunjung. Posisi resepsionis dan petugas kebersihan kamar memiliki interaksi langsung dengan tamu dan memainkan peran yang vital dalam menciptakan pengalaman menginap yang menyeluruh. Namun, sering kali terjadi kesalahpahaman antara kedua posisi ini yang dapat menyebabkan penurunan kualitas pelayanan, seperti keterlambatan dalam proses *check-in*, kamar yang belum siap, atau ketidakmampuan untuk memenuhi permintaan tamu dengan baik.

Studi ini sangat penting untuk mengenali dan menilai peran serta tantangan yang dihadapi oleh resepsionis dan petugas kebersihan kamar dalam melaksanakan tugas mereka, khususnya dalam konteks operasional di Hotel Grand Tebu. Dengan mengidentifikasi masalah yang ada, penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan koordinasi antar staf, efisiensi kerja, dan kualitas layanan secara keseluruhan. Pentingnya penelitian ini semakin meningkat mengingat dampak besar ulasan tamu di platform digital terhadap reputasi dan angka hunian hotel di dunia persaingan yang sangat ketat saat ini.

1.6 Penjadwalan Kerja

Kegiatan penelitian ini di mulai dengan diskusi awal yang bertujuan untuk menetapkan arah dan desain yang di lakukan. Selanjutnya langkah-langkah perancangan dan evaluasi dilaksanakan secara bertahap[sampai seluruh proses penelitian berlangsung dengan menyeluruh. Detail waktu pelaksanaan kegiatan tersebut tertera pada lampiran dan menunjukkan jadwal pelaksanaan yang dibagi menjadi 4 aktivitas utama, yaitu diskusi, perancangan, penilaian, dan penelitian, yang berlangsung dari bulan Februari hingga Agustus 2025.

Tabel 1.1: Penjadwalan Kerja

No	Deskripsi Kerja	Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustu			
		1	2	3	4	2	3	4	2	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pelaksanaan magang																												
2	Pelaksanaan Magang																												
4	Penyusunan Laporan Magang																												

Sumber: Dokumentasi pribadi 2025