

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Front Office merupakan salah satu departemen di hotel yang menyambut tamu saat tamu pertama kali masuk ke *lobby* hotel (Rutherford, et al 2011). Menurut (Bardi, 2011), *Front Office* memiliki peran yang penting dalam menerima tamu dan melakukan proses registrasi tamu, proses *check-in* dan *check-out*, serta proses penjualan kamar. Oleh sebab itu, *Front Office* menjadi cerminan citra hotel terkait pelayanan yang diberikan oleh tenaga kerja (Yulhaslinda, 2019). Berdasarkan pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa *Front Office* merupakan titik pertama yang dituju oleh tamu dan menjadi departemen yang berperan besar dalam operasional hotel untuk memberikan pelayanan kepada tamu. Pelayanan yang terbaik akan memberikan kesan baik hotel kepada para tamu.

Pada umumnya semua hotel menyediakan departemen *Front Office*, seperti pada Hotel X. Hotel X merupakan salah satu hotel yang berada di daerah Kupang, Nusa Tenggara Timur, tepatnya berada di Jl. Timor Raya no 59, Pasir Panjang, Kupang. Hotel X sebagai salah satu hotel bintang tiga dengan jenis *chain* internasional. Hotel X sendiri memiliki total 139 kamar dengan jenis kamar terdiri atas kamar *standart*, *deluxe*, *grand deluxe* dan *suite*. Sebagai salah

satu hotel bintang tiga di Kupang, Hotel X menjadi salah satu hotel yang sering dikunjungi oleh tamu. Namun pada awal Maret 2020, terjadi pandemik virus Covid-19 yang menyerang hampir seluruh bagian negara. Berdasarkan Kementerian Kesehatan RI sebanyak 223 negara terjangkit kasus Covid-19 termasuk salah satunya Indonesia dengan total 1.037.993 kasus pada 28 Januari 2021, dan tersebar di 34 Provinsi (Kementerian Kesehatan RI, 2021). Pemerintah akhirnya memutuskan untuk menetapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) serta *lock down* sementara yang tertulis dalam Peraturan Pemerintah No 21 Tahun 2020 (Peraturan Pemerintah, 2020). Dampak dari pandemik virus Covid-19 ini juga dirasakan oleh Hotel X sendiri.

TABEL 1
Laporan *occupancy* bulan Januari-Mei 2020
di Hotel X

Bulan	Occupancy
Januari	51,64 %
Februari	70,32 %
Maret	50,23 %
April	11,78 %
Mei	-

Sumber: Hasil Olahan Data (2020)

Berdasarkan data laporan *occupancy* Hotel X pada tabel 1, dapat dilihat terjadi penurunan *occupancy* dan kunjungan tamu yang signifikan sejak bulan Maret hingga bulan April dan akhirnya hotel X ditutup sementara pada bulan Mei. Menurut hasil wawancara dengan FOM Hotel X, dalam menanggapi penurunan *occupancy* dan pengurangan kunjungan tamu pada tiga bulan tersebut,

hotel melakukan strategi dengan pengurangan jumlah tenaga kerja tidak tetap serta peningkatan jam kerja hingga dua belas jam pada departemen *Front Office* untuk mengurangi pengeluaran hotel. Pada bulan Juni 2020, hotel X kembali beroperasi di tengah pandemik Covid-19 dengan memperhatikan protokol kesehatan, dan juga jumlah tenaga kerja yang berubah.

TABEL 2
Data Jumlah Tenaga Kerja Hotel X

No	Tahun	Jumlah
1.	2018	91 orang
2.	2019	91 orang
3.	2020 (Sebelum pandemik)	91 orang
4.	2020(Selama pandemik)	86 orang

Sumber: Hasil Olahan Data (2020)

Berdasarkan tabel 2, data jumlah tenaga kerja hotel X pada tahun 2020 adalah sebanyak 91 orang sebelum pandemik dan mengalami pengurangan tenaga kerja hingga 86 orang. Pengurangan tenaga kerja ini termasuk pengurangan seorang tenaga kerja di *Front Desk Agent*, dan *Food&Beverage*. Pengurangan tenaga kerja cukup berpengaruh terhadap operasional hotel. 86 tenaga kerja ini bekerja di departemen masing-masing, baik *Front Office*, *Sales&Marketing*, *Food&Beverage service & product*, *HRD*, *Housekeeping*, dan *Engineering*.

TABEL 3
Laporan *Occupancy* bulan Juni-Desember 2020
di Hotel X

Bulan	Occupancy
Juni	16,95 %
Juli	36,43 %
Agustus	55,50 %
September	72,90 %
Oktober	78,23 %
November	81,65 %
Desember	75,91 %

Sumber: Hasil Olahan Data (2020)

Berdasarkan data laporan *occupancy* di hotel X pada bulan Juni 2020 hingga Desember 2020, dapat terlihat terjadi peningkatan dibandingkan dengan *occupancy* pada bulan Maret 2020 hingga April 2020. Dengan melihat terjadinya peningkatan *occupancy*, pihak hotel perlu memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada tamu. Khususnya pelayanan dari departemen *Front Office*, yang memiliki tingkat transaksi yang tinggi dengan tamu. Tamu akan merasa puas dengan pelayanan yang baik sehingga akan meningkatkan loyalitas tamu dan tamu akan kembali mengunjungi hotel tersebut.

TABEL 4
Data Jumlah Tenaga Kerja Departemen *Front Office*
Hotel X tahun 2020 selama Pandemi

No	Jabatan	Jumlah
1.	<i>FO Manager</i>	1 orang
2.	<i>Duty Manager</i>	2 orang
3.	<i>Reception</i>	4 orang
4.	<i>Belldrive</i>	4 orang
TOTAL		11 orang

Sumber: Hasil Olahan Data (2020)

Berdasarkan data jumlah tenaga kerja pada tabel 4, dapat terlihat departemen *Front Office* memiliki jumlah tenaga kerja untuk *Front Desk Agent* sebanyak empat orang dari total sebelas orang. Berdasarkan hasil wawancara langsung kepada sepuluh tenaga kerja di *Front Office*, enam orang menyatakan bahwa pada saat tingginya *occupancy* dan kunjungan tamu, mereka mengalami kesulitan dalam melakukan pelayanan operasional kepada tamu. Enam orang ini antara lain tiga tenaga kerja *Front Desk Agent*, dua tenaga kerja *Duty Manager* dan satu tenaga kerja *Belldrive*. Kesulitan tenaga kerja ini dialami ketika terjadi peningkatan *occupancy* dan kunjungan tamu. Pembagian *shift* yang berlaku pada hotel X, hanya menempatkan 1 tenaga kerja *Front Desk Agent* pada *morning shift*. Penempatan ini berdampak pada pelayanan yang kurang maksimal dan menghabiskan waktu yang cukup lama, sehingga cukup keteteran untuk melayani tamu. Sedangkan menurut satu dari tenaga kerja *Front Desk Agent* menyatakan tidak mengalami kesulitan atau kurangnya tenaga kerja. Hal ini disebabkan *Front Desk Agent* ini bekerja pada *night shift* dengan rendahnya tingkat transaksi yang terjadi, dimana tingginya transaksi umumnya terjadi pada *morning shift*.

Sebagai departemen yang memberikan berbagai pelayanan berupa pemberian informasi, membuat reservasi, penjualan kamar serta melayani proses *check-in* dan *check-out*, apabila operasional tidak berjalan dengan efektif pada saat tingginya transaksi yang berlangsung, maka dapat menyebabkan gangguan pelayanan kurang maksimal yang berakibat pada kesan yang negatif dari tamu.

Berdasarkan penjabaran tersebut, maka pemilihan topik mengenai peninjauan jumlah tenaga kerja khususnya *Front Desk Agent* yang bertujuan untuk meninjau apakah jumlah tenaga kerja sudah sesuai untuk menunjang kegiatan operasional hotel khususnya di *front desk* pada masa pandemik Covid-19.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah jumlah tenaga kerja *Front Desk Agent* pada departemen *Front Office* sudah memenuhi kebutuhan tenaga kerja yang ada pada Hotel X?
2. Rekomendasi atau solusi yang dapat diberikan untuk membantu sistem operasional terutama dalam jumlah tenaga kerja di Hotel X?

C. Tujuan Lapangan Magang

1. Tujuan Khusus
 - a. Untuk mengetahui lebih dalam mengenai dinamika ketenagakerjaan dalam sistem operasional hotel.
 - b. Untuk mengetahui strategi yang digunakan dalam proses penjualan kamar ditengah pandemik Covid-19.
2. Tujuan Umum
 - a. Merupakan syarat untuk menyelesaikan pendidikan sarjana terapan pariwisata di Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
 - b. Untuk menerapkan ilmu mengenai bidang yang telah dipelajari selama mengenyam pendidikan di Universitas Pelita Harapan.

D. Manfaat Magang

1. Manfaat bagi Penulis :
 - a. Kegiatan magang membantu menambah wawasan serta pengalaman kerja di dalam industri perhotelan serta membantu untuk dipersiapkan menjadi tenaga professional dalam bidang perhotelan.
 - b. Memberi kesempatan untuk mengasah kemampuan untuk bekerja di industri perhotelan khususnya di bidang *Front Office*.
 - c. Memberikan ide dan menyumbangkan gagasan tambahan untuk hotel khususnya dalam bidang *Front Office*.
 - d. Dengan memberikan kesempatan untuk melakukan magang, diharapkan dapat dipersiapkan menjadi lulusan yang professional dalam industri perhotelan.
2. Manfaat bagi Instansi tempat magang:
 - a. Terbangunnya relasi yang baik antara Instansi tempat magang dengan Program Studi.
 - b. Membantu melancarkan kegiatan operasional terutama di departemen *Front Office*.
3. Manfaat bagi Program Studi :
 - a. Terjalannya relasi antara Program Studi dengan instansi tempat magang.
 - b. Meningkatkan kualitas dari lulusan Program Studi, dengan bertambahnya pengalaman magang.

E. Sistematika Penulisan

1. BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan berisi mengenai latar belakang permasalahan serta perumusan masalah, tujuan dari kegiatan magang secara khusus dan umum, serta berisi mengenai sistematika penulisan dari Tugas Akhir ini sendiri.

2. BAB II DASAR PEMIKIRAN

Bagian ini berisikan mengenai dasar pemilihan instansi magang serta pemilihan department dalam melakukan program magang.

3. BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN TEMPAT MAGANG

Bab ini berisikan mengenai informasi umum mengenai perusahaan tempat melakukan kegiatan magang, metode pelaksanaan magang, aktivitas magang serta struktur organisasi, bantuan, dukungan serta kendala yang dialami selama kegiatan magang.

4. BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisikan teori serta dasar-dasar atau prinsip teoritis yang mendukung pokok permasalahan serta pembahasan mengenai masalah yang dipilih, serta rekomendasi atau saran.

5. BAB V REFLEKSI DIRI

Bab ini berisikan refleksi pribadi, manfaat yang diterima baik dalam *hard skill* dan *soft skill*, kognitif, serta pengembangan diri dari proses magang sendiri.

6. BAB VI SIMPULAN

Berisi mengenai simpulan hasil Laporan Magang sesuai analisis permasalahan. Simpulan menjelaskan jawaban terhadap permasalahan Laporan Magang.

