

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Indonesia sebagai negara yang memiliki kekayaan alam melimpah memiliki peluang sangat besar untuk dikembangkan dan dikelola. Secara geografis sebagian besar wilayah Indonesia merupakan kepulauan yang memiliki garis pantai kurang lebih 81.000 km, sekitar 70% wilayah teritorialnya berupa laut dimana terdapat sumber daya alam yang lestari sebagai potensi pembangunan. Sepanjang garis pantai tersebut terdapat wilayah pesisir yang mempunyai sumber daya yang kaya namun relatif sempit dan sangat rentan mengalami kerusakan jika pemanfaatannya kurang memperhatikan pengelolaan yang *suistainable* atau berkelanjutan.

Bagian barat Indonesia yang salah satunya adalah Kepulauan Riau memiliki sumber daya alam pesisir dengan pulau-pulau kecil, pulau-pulau tersebut memiliki keindahan alam yang luar biasa sebagai daya tarik wisata yang potensial untuk pengembangan pariwisata Indonesia. Kepulauan Riau terletak dilokasi yang sangat strategis berbatasan langsung dengan negara Singapura dan Malaysia, ini merupakan suatu nilai strategis yang dapat menarik wisatawan dengan keindahan yang dimiliki pantai-pantai Kepulauan Riau. Posisi yang berdekatan dengan Singapura dan Malaysia juga menjadikan Kepulauan Riau sebagai salah satu tujuan wisata dunia yang dikembangkan sebagai gerbang wisata.

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang sangat diandalkan dalam pembangunan nasional karena pariwisata dapat meningkatkan pendapatan nasional dan pendapatan daerah serta devisa negara.

Salah satu tempat wisata bahari kebanggan Kepulauan Riau adalah Kabupaten Bintan. Berdasarkan data statistik dari Badan Pusat Statistik (BPS) pusat, dihitung dari pintu masuk Wisatawan Mancanegara ke Indonesia, tercatat Kabupaten Bintan memberikan kontribusi keempat terbesar terhadap kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia, setelah Bali, Jakarta dan Kepulauan Riau.

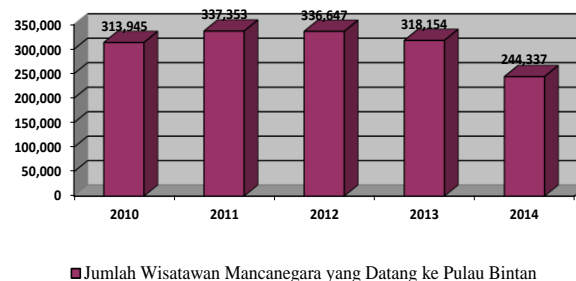
Diana Suheri, 2015

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DEPARTEMEN FRONT OFFICE TERHADAP KEPUASAN TAMU DI BANYAN TREE RESORT BINTAN**

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Kepulauan Riau, wisatawan mancanegara yang datang ke Pulau Bintan setiap tahunnya tidak menentu. Dari tahun 2010 sampai tahun 2014, jumlah kunjungan wisatawan mancanegara yang tertinggi adalah pada tahun 2011, yaitu berjumlah 337.353 jiwa. Dan jumlah kunjungan terendah adalah pada tahun 2014 yaitu 244.337 jiwa. Berikut diagram yang dapat diambil dari tahun 2010 sampai tahun 2014 tentang jumlah kunjungan wisatawan mancanegara dan domestik pada diagram 1.1.

**Diagram 1. 1**  
**Jumlah Wisatawan Mancanegara yang Datang ke Pulau Bintan**



*Sumber: Badan Pusat Statistik Kepulauan Riau tahun 2015.*

Pulau Bintan memiliki garis pantai pasir putih yang sangat indah terutama dibagian utara Pulau Bintan. Kawasan tersebut bernama Kawasan Wisata Lagoi. Selain menikmati keindahan pesona alam di Pantai Lagoi, tempat wisata ini memiliki berbagai macam fasilitas dan akomodasi yang memang sengaja dibangun guna menarik dan memanjakan para pengunjung yang datang ke Kawasan Lagoi. Fasilitas tersebut antara lain penginapan dengan berbagai kelas, vila, spa, kolam renang, lapangan golf, dan resort yang salah satunya adalah Banyan Tree Resort Bintan.

Tersohornya Banyan Tree Resort Bintan belum banyak terdengar oleh penghuni negaranya sendiri, padahal banyak sekali wisatawan asing yang datang dan sangat menikmati keindahan alam pulau bintan di Banyan Tree Resort Bintan.

Diana Suheri, 2015

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DEPARTEMEN FRONT OFFICE TERHADAP KEPUASAN TAMU DI BANYAN TREE RESORT BINTAN**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Dari badan pusat statistik bagian jasa dan akomodasi, tingkat penghunian kamar di banyan tree resort bintang pada tahun 2014 dapat dilihat pada tabel 1.1.

**Tabel 1. 1 Daftar Wisatawan Domestik dan Wisatawan Mancanegara Tahun 2014 di Banyan Tree Resort Bintang**

<b>Bulan</b>	<b>Wisatawan Domestik</b>	<b>Wisatawan Mancanegara</b>
Januari	39	983
Febuari	20	1320
Maret	61	985
April	47	975
Mei	110	1052
Juni	61	1158
Juli	48	1123
Agustus	25	1265
September	52	1105
Oktober	68	1221
November	115	1078
Desember	75	1238
<b>Total</b>	<b>721</b>	<b>13503</b>

*Sumber: Badan Pusat Statistik Jasa Akomodasi 2014.*

Dari tabel 1.1 dapat dilihat Wisatawan Domestik yang menginap di Banyan Tree Resort Bintang pada 2014 hanya 5,06% dibandingkan wisatawan mancanegara yang mencapai 94,93%. banyaknya wisatawan mancanegara yang menginap, memicu Banyan Tree Resort Bintang untuk bisa melayani lebih baik karena wisatawan mancanegara memiliki standar kepuasan yang lebih tinggi.

Dalam bisnis jasa, pelayanan yang prima menjadi kunci utama kepuasan pelanggan. Pelayan yang prima dari Banyan Tree Resort dapat memuaskan wisatawan yang berkunjung dan diharapkan wisatawan akan loyal dan tidak akan berpindah ke tempat lain ketika datang dan berlibur didaerah Lagoi, Bintan.

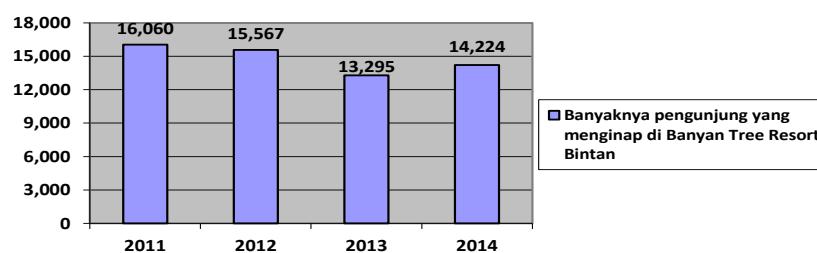
Diana Suheri, 2015

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DEPARTEMEN FRONT OFFICE TERHADAP KEPUASAN TAMU DI BANYAN TREE RESORT BINTAN**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Jika dilihat jumlah wisatawan yang menginap ke Banyan Tree Resort Bintang dari tahun 2011 sampai tahun 2014, jumlahnya mengalami perubahan yang fluktuatif dengan trend cenderung mengalami penurunan. Penulis mendapatkan data dari Badan Pusat Statistik Kepulauan Riau yang detailnya ada pada diagram 1.2.

**Diagram 1. 2**  
**Banyaknya pengunjung yang menginap di Banyan Tree Bintang.**



*Sumber: Badan Pusat Statistik Jasa Akomodasi 2015.*

Dari diagram batang tersebut terlihat bahwa selama kurun waktu 3 tahun Banyan Tree Resort Bintang mengalami penurunan pengunjung. Pada tahun 2011 pengunjung berada pada angka 16.060 orang, pada tahun 2012 sebanyak 15.567 orang, jadi terjadi penurunan 3,06%. Pada tahun 2013 menjadi 13.295 orang, dibandingkan tahun 2012 terjadi penurunan besar sebanyak 14,59%. Akan tetapi pada tahun 2014 sedikit meningkat dari tahun sebelumnya yaitu 14.224 orang, jadi mengalami kenaikan sebanyak 6,98%. Angka kunjungan di tahun 2014 tersebut mengalami penurunan jika dilihat dengan tahun 2011.

Jadi jumlah wisatawan yang berkunjung mengalami perubahan yang fluktuatif dengan trend yang cenderung mengalami penurunan. Jika tidak ada perbaikan, jumlah kunjungan akan terus menurun dan berakibat pada kehilangan keuntungan.

Standar kepuasan yang tinggi tidak mudah dicapai pihak penyedia jasa/layanan. Untuk memenuhi standar kepuasan yang tinggi, kualitas harus ditingkatkan. Kualitas menurut paparan Sampara (1999, hlm. 7) yaitu : kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk yang memenuhi pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Jadi keluhan tamu harus ditekan seminimal mungkin. Menurut data yang didapatkan penulis, beberapa dari keluhan tamu di bulan Desember 2014 pada tabel 1.2.

**Tabel 1. 2 Contoh Data Keluhan Wisatawan yang Menginap di Banyan Tree Resort Bintang pada Bulan Desember 2014**

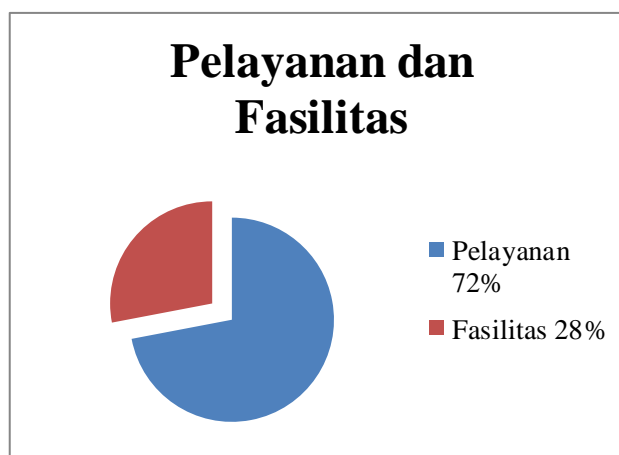
<b>Nama Wisatawan</b>	<b>Asal Negara</b>	<b>Keluhan</b>
Ms. Ries, Bulfin Jauhar	India	Staf terlambat mengenai <i>wake-up call</i> .
Mr. Sin, Yuh Men Jason	Singapura	Staf tidak informatif.
Mr. Tomaszewski, Kuznetov	Russia	Staf melemparkan pertanyaan kepada staf lain.
Mr. Chan, Peng Li	Singapura	Staf lebih mendahulukan tamu lain ketimbang dirinya.
Mr. Yesilhark, Muhammed Taha	United Arab Emitares	Bahasa yang kurang dimengerti.
Mr. Beenziger, Antipatis	Australia	Keterlambatan penjemputan selama 40 menit.
Ms. Yin, Nung Lau	Singapura	Staf nampak tidak peduli dengan apa yang dibutuhkan.
Ms. Ashby, Rebecca	Singapura	Barang bawaan jatuh karena kurang kehati-hatian pihak staf.

Sumber: *Guest Feedback and Defect List December 2014*.

Dilihat dari *guest comment*, banyak permasalahan yang terjadi, permasalahan tersebut di kelompokkan berdasarkan jenis keluhan, yaitu permasalahan pelayanan dan permasalahan fasilitas. Pada diagram 1.3 perbandingan masalah antara pelayanan dan fasilitas tahun 2014.

Diagram 1.3

**Perbandingan permasalahan antara pelayanan dan fasilitas tahun 2014.**



Sumber: *Guest Feedback and Defect List 2014.*

Selama tahun 2014 ada 14.224 pengunjung yang datang ke Banyan Tree Resort Bintan. Terdapat 1.710 atau 12% keluhan yang masuk selama tahun 2014. Keluhan tersebut kemudian dipetakan menjadi dua bidang utama keluhan, yaitu pelayanan dan fasilitas. Terdapat 72% atau 1.231 permasalahan yang dikeluhkan dari tamu yaitu mengeluhkan tentang pelayanan dan sisanya 28% atau 479 mengeluhkan fasilitas.

Pelayanan kepada tamu di Banyan Tree Resort diberikan langsung oleh staf. Jadi pelayanan kepada tamu yang dimaksud adalah pelayanan yang berhubungan langsung seperti staf *front office* yang dari awal tamu datang, selama tinggal hingga kepergian tamu staf *front office* tersebutlah yang paling sering bertemu tamu. Selain itu pelayanan yang berada di restoran, yaitu staf *service food and Beverages* yang bertugas ketika tamu menikmati hidangannya, staf yang melayaninya memberikan pelayanan apa yang dibutuhkan tamu agar tamu merasa nyaman dan puas ketika makan. Ada juga staf yang membereskan vila sebelum tamu *check-in*, ketika tamu ingin dibereskan kamarnya, memberikan perlengkapan atau *amenities* yang berada di kamar, hingga membereskan kamar ketika tamu *check-out* yaitu pelayanan yang diberikan departemen *housekeeping*, staf *housekeeping* juga berandil dalam pelayanan secara langsung. Lalu di Banyan Tree Resort Bintan memiliki pelayanan Spa, tentu saja departemen spa

Diana Suheri, 2015

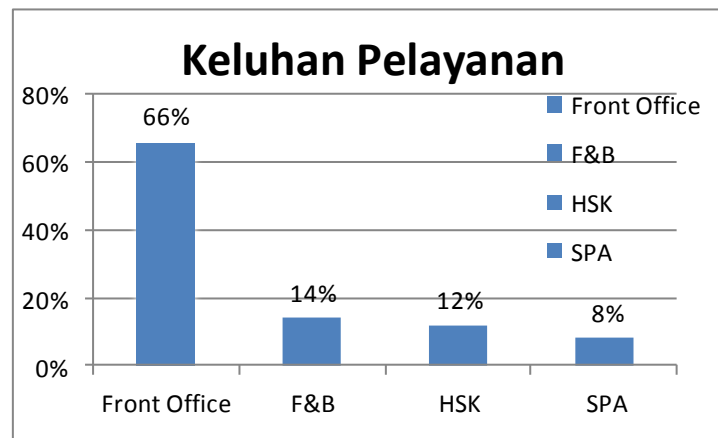
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DEPARTEMEN FRONT OFFICE TERHADAP KEPUASAN TAMU DI BANYAN TREE RESORT BINTAN**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

berhubungan langsung dengan tamu. Dari ke empat departemen tersebut berbeda dengan pelayanan yang tidak berhubungan langsung dengan tamu, misalnya departemen *finance*, *kitchen*, *gardener* dan lain-lain. Disini penulis meneliti tentang pelayanan yang berhubungan langsung dengan tamu.

Pelayanan yang bermasalah menarik penulis untuk meneliti lebih lanjut. Lalu penulis melakukan penelitian selanjutnya, pelayanan pada departemen apa yang sering dipermasalahkan. Departemen yang berhubungan langsung dengan tamu antara lain *front office*, *food and baverages*, *housekeeping* dan spa. Penulis menemukan data untuk lebih lengkapnya pada diagram 1.4.

**Diagram 1.4**  
**Departemen yang mendapatkan banyak keluhan tentang pelayanan pada tahun 2014.**



Sumber: *Guest Feedback and Defect List 2014*.

Didapatkan dari data keluhan tamu selama satu tahun pada tahun 2014. Dari 1.231 keluhan yang mengeluhkan tentang pelayanan, ada 66% atau sekitar 812 keluhan yang ditujukan pada pelayanan *front office*. Disusul pelayanan *food and baverages* 14% atau 172 keluhan, *housekeeping* mendapatkan 12% atau 148

Diana Suheri, 2015

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DEPARTEMEN FRONT OFFICE TERHADAP KEPUASAN TAMU DI BANYAN TREE RESORT BINTAN**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

keluhan, dan yang terakhir spa mendapatkan keluhan sebanyak 8% atau 98 keluhan. Perbedaan yang signifikan antara *front office* dan departemen lain menimbulkan rasa penasaran penulis. Maka penulis mengambil judul:

## **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Departemen *Front office* terhadap Kepuasan Tamu di Banyan Tree Resort Bintan”**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Kecewa adalah harapan yang tidak sesuai kinerja produk (Schiffman dan Kanuk, 2007:200). Dalam permasalahan ini, akan dilihat bagaimana kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan tamu yang datang dan menginap di Banyan Tree Resort Bintan. Tamu yang datang rela membayar mahal untuk menginap pada resort yang memberikan pelayanan prima termasuk untuk bisa menginap di Banyan Tree Resort Bintan. Tamu yang telah membayar tidak menginginkan hal yang tidak cocok atau tidak pantas mereka dapatkan karena akan menghasilkan kesan negatif atau *complaint*. Kesan negatif atau *complaint* tersebut tidak diharapkan pihak resort karena akan membuat nama resort kurang baik. Tamu yang merasa kecewa pun tidak akan kembali lagi, bahkan mungkin memberitahu keluarga atau teman-temannya untuk tidak menginap ditempat yang dianggapnya tidak sesuai. Untuk itu kualitas pelayanan yang dilakukan harus maksimal untuk meminimalisir rasa kecewa pada tamu atau bahkan jangan sampai ada rasa tidak puas dari tamu.

*Front office* adalah departemen yang paling sering bertemu dengan tamu, dari mulai tamu datang, selama tinggal sampai tamu pergi, tamu akan memberitahukan segala keluhan dan keinginannya kepada pihak *front office*. Sedikit kesalahan saja dapat membuat tamu kecewa.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Dari apa yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penelitian ini akan membahas mengenai beberapa masalah yang terjadi di departemen *front office* Banyan Tree Resort Bintan. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Diana Suheri, 2015

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DEPARTEMEN FRONT OFFICE TERHADAP KEPUASAN TAMU DI BANYAN TREE RESORT BINTAN**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



1. Bagaimana kualitas pelayanan *front office* di Banyan Tree Resort Bintan?
2. Bagaimana tingkat kepuasan tamu pada *front office* di Banyan Tree Resort Bintan?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan *front office* terhadap kepuasan tamu di Banyan Tree Resort Bintan?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah ditetapkan penulis, maka adapun tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Menganalisis tingkat kualitas pelayanan departemen *front office* yang diberikan kepada pelanggan oleh Banyan Tree Resort Bintan.
2. Menganalisis tingkat kepuasan tamu terhadap *front office* di Banyan Tree Resort Bintan.
3. Mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan *front office* terhadap kepuasan tamu di Banyan Tree Resort Bintan.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis :
  - a. Sebagai evaluasi penulis mengenai teori yang didapatkan selama perkuliahan dengan kondisi pekerjaan di dunia pariwisata.
  - b. Menambah wawasan penulis mengenai teori bersangkutan yang sedang diteliti.
  - c. Sebagai bahan tambahan informasi bagi pembaca.
2. Manfaat praktis :
  - a. Sebagai evaluasi bagi manajemen di Banyan Tree Resort Bintan untuk mengukur kinerja karyawan di departemen *front office*.
  - b. Sebagai saran atau bahan masukan untuk departemen *front office* Banyan Tree Resort Bintan dalam mengetahui kepuasan tamu di Banyan Tree Resort Bintan.
  - c. Sebagai saran atau bahan masukan untuk departemen *front office* Banyan Tree Resort Bintan dalam meningkatkan kinerja karyawan di Banyan Tree Resort Bintan.

Diana Suheri, 2015

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DEPARTEMEN FRONT OFFICE TERHADAP KEPUASAN TAMU DI BANYAN TREE RESORT BINTAN**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

## 1.6 Definisi Operasional

Untuk memudahkan mencari hubungan antara kedua variabel yang diteliti oleh peneliti, maka variabel harus didefinisikan secara operasional. Unsur-unsur yang terkait dengan variabel penelitian dijabarkan secara singkat untuk melihat definisi secara garis besarnya. Definisi operasional juga dapat memudahkan penulis lain yang memiliki variabel sama. Dengan demikian penulis lain yang memiliki variabel yang sama dapat memilih antara tetap melakukan prosedur yang sama dengan penelitian ini ataupun melakukan prosedur atau pengukuran yang lain.

Menurut Sugiyono (2013, hlm. 31) definisi operasional adalah penentuan *construct* hingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk meneliti dan mengoperasikan *construct*, sehingga memungkinkan bagi penulis lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran yang lebih baik.

Dalam penelitian ini variabel-variabel yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

### 1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Kotler dalam Fandy Tjiptono, (2008, hlm. 121) bahwa kualitas jasa atau pelayanan harus dimulai dari kebutuhan tamu dan berakhir dengan kepuasan tamu serta persepsi positif terhadap kualitas jasa/pelayanan, dari hal tersebut sudah jelas jika kualitas pelayanan yang diberikan baik, maka tamu pun akan merasa puas dan sebaliknya. Menurut Pasuraman, Zeithaml & Berry dalam Fandy Tjiptono (2008, hlm. 133) terdapat lima dimensi dalam kualitas pelayanan, yaitu: Bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

### 2. Departemen *front office*

Menurut Bagyono (2006, hlm. 21) *Front office* berasal dari bahasa Inggris “*Front*” yang artinya depan, dan “*Office*” berarti kantor. Jadi *Front office* adalah

Diana Suheri, 2015

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DEPARTEMEN FRONT OFFICE TERHADAP KEPUASAN TAMU DI BANYAN TREE RESORT BINTAN**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Kantor Depan. Dalam konteks pengertian hotel, kantor depan merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya dibagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau *lobby*. Area ini merupakan tempat yang paling sibuk di hotel. Dengan lokasi dibagian depan, maka *Front office* termasuk departemen yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu.

*Front office* adalah cermin dari kualitas hotel yang akan pertama kali dinilai tamu saat memasuki suatu hotel, untuk itu kesiapan, kesigapan, ketepatan serta kemampuan semua karyawan di *Front office* departemen dalam menjalankan fungsi tugas dan tanggung jawabnya sangatlah menentukan dalam memberikan kesan baik maupun kurang baik atau buruk pada para tamu hotel sebelum para tamu tersebut mendapatkan pelayanan dan pengalaman yang lainnya saat mereka datang untuk menginap maupun sekedar berkunjung disuatu hotel.

### 3. Kepuasan Tamu

Menurut Oliver dalam Supranto (2006, hlm. 233) kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan kinerja yang dirasakan dan harapan. Menurut Tjiptono indikator pengukuran kepuasan pelanggan (2011, hlm. 453), yaitu:

1. Kepuasan Pelanggan
2. Dimensi kepuasan pelanggan
3. Konfirmasi Harapan
4. Minat Pembelian Ulang
5. Ketersediaan untuk merekomendasi
6. Ketidakpuasan pelanggan.

### 1.7 Batasan Penelitian

1. Penelitian ini hanya dilakukan di departemen *front office* di Banyan Tree Resort Bintan.
2. Penelitian ini hanya dilakukan kepada tamu yang menginap atau pernah menginap di Banyan Tree Resort Bintan.

3. Penelitian ini dilakukan dengan melihat keluhan-keluhan tamu mengenai kualitas pelayanan yang ada dan juga memberikan kuesioner terhadap tamu yang menginap atau pernah menginap di Banyan Tree Resort Bintan.