

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan di hotel Grand Mercure Malang Mirama tentunya sudah tidak di ragukan lagi sebagai hotel Bintang 5 yang mempunyai nama besar di kota Malang, banyak cara dilakukan untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang bagus di hotel Grand Mercure Malang Mirama. *Guest Service Agent* di hotel Grand Mercure Malang Mirama tentunya berperan besar dalam memberikan sebuah pelayanan yang baik di hotel Grand Mercure Malang Mirama mulai dari melayani tamu dengan senyuman, mendaftarkan tamu ketika *check – in*, mencarikan kamar untuk tamu, dan menghendle semua permintaan tamu yang menginap di hotel Grand Mercure Malang Mirama. Dengan pelayanan yang bagus dari *Guest Service Agent* tamu akan memiliki Experience yang bagus mengenai pelayanan di hotel Grand Mercure Malang Mirama.

Guest Service Agent Hotel Grand Mercure Malang Mirama merupakan hal yang sangat penting bagi operasional hotel, di Hotel Grand Mercure Malang Mirama *Guest Service Agent* mempunyai tugas untuk menghendle semua keperluan tamu seperti pendaftaran dan menyiapkan data tamu ketika *check in*, pembuatan kunci kamar, pembayaran kamar, dan mencarikan kamar ketika ada tamu yang *walk -in*. Jika ada telfon dari kamar tamu mengenai permintaan tamu *Guest Service Agent* harus bisa melayani permintaan tamu tersebut pada dasarnya *Guest Service Agent* merupakan impresi awal ketika tamu datang, oleh karena itu di tuntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu agar pengalaman tamu menjadi baik.

Guest Experience di hotel Grand Mercure Malang Mirama sendiri sudah sangat bagus, ketika tamu melakukan *check-out* *Guest Service Agent* hotel Grand Mercure Malang Mirama akan secara langsung menanyakan bagaimana pengalaman tamu ketika sudah menginap di hotel Grand Mercure Malang Mirama, kemudian tamu akan memberikan beberapa review atau masukan tentang pengalamannya ketika menginap, mulai dari pengalaman yang bagus hingga

pengalaman tamu yang kurang bagus. *Guest Service Agent* hotel Grand Mercure Malang Mirama juga akan memberikan card rating yang nantinya tamu bisa memberikan rating untuk hotel baik di *google* ataupun *trust you*.



Gambar 1.1 Score Trust You

Sumber : Data Trust You Hotel Grand Mercure Malang Mirama

Dapat dilihat dari data gambar di atas bahwa score trust you menunjukkan di angka 94,14 pada periode 1 januari 2023 – 31 desember 2023 yang nilai tersebut cukup tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman pengunjung di hotel Grand Mercure Malang Mirama sudah sangat bagus.

Hotel adalah salah satu jenis akomodasi wisata yang dapat diklasifikasikan berdasarkan fasilitas yang ditawarkan yang salah satu klasifikasinya adalah hotel bintang lima keberhasilan industry pariwisata di Indonesia sangat di pengaruhi oleh berbagai factor termasuk di dalamnya keberadaan hotel yang merupakan sarana tempat beristirahat bagi para pengunjung baik dari mancanegara maupun domestik. Saat ini terdapat berbagai macam jenis hotel di Malang baik yang bintang 1 sampai dengan bintang 5. Hotel bintang lima adalah hotel dengan kualifikasi paling lengkap baik dalam fasilitas, infrastruktur dan pelayanan dari seluruh jenis hotel berbintang yang ada.

Salah satu departemen yang paling penting di dalam operasional perhotelan adalah GSA (*Guest Service Agent*) merupakan bagian dari Front Office. Menurut (Sasmita, 2017) terdapat berbagai macam penyebutannya untuk resepsionis atau

GSA seperti *Front Desk Agent*, *Front Desk Clerk*, dan *Receptionist Agent*. Walaupun berbeda nama, tetapi memiliki makna yang sama. Bagian ini memiliki peran yang strategis dikarenakan berhubungan langsung dengan para tamu.

Terdapat beberapa peran utama seorang GSA di *Front Office* sebagai berikut (Sambodo,2020). Menerima dan membuat reservasi bagi tamu yang melakukan walk in mempersiapkan administrasi kedatangan tamu, memberikan penyambutan tamu ketika datang, memeriksa tamu tersebut dengan mendaftarkan, mengalokasikan kamar yang sesuai dan memeriksa metode pembayaran yang akan dilakukan menjual produk dan service dari hotel.

Salah satu tolak ukur bagus atau tidak nya operasional perhotelan adalah kualitas pelayanan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk,jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para konsumen atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan membandingkan persepsi konsumen atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan (JS, 2019).

Guest Experience merupakan sebuah bentuk persepsi atau pengakuan kognitif yang dapat meningkatkan nilai dari sebuah produk atau pelayanan. *Customer experience* juga merupakan akibat dari transaksi antar pelanggan dengan perusahaan, sehingga mampu memberikan kesan di hati pelanggan serta mempengaruhi penilaian mereka terhadap produk, jasa, atau barang. Chen dan Lin (2014). Melalui *Guest Experience*, diharapkan tamu akan merasakan dan memperoleh pengalaman secara langsung, baik sebelum atau sesudah menggunakan sebuah jasa.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah penulis adalah sebagai berikut:

Bagaimana Peran Kualitas Pelayanan *Guest Service Agent* Dalam

Mempertahankan *Guest Experience* Pada Pengunjung Hotel Grand Mercure Malang Miarama ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka tujuan yang hendak di capai dari penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui Peran Kualitas Pelayanan *Guest Service Agent* Dalam Mempertahankan *Guest Experience* Pada Pengunjung Hotel Grand Mercure Malang Miarama.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

a) Bagi Institusi

Sebagai tambahan ilmu untuk mengembangkan masa depan, terutama di bidang konsentrasi manajemen sumber daya manusia dan spesialis terkait lainnya.

b) Bagi Perusahaan

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan kontribusi kepada perusahaan dan pelaku bisnis tentang pentingnya Peran Kualitas Pelayanan *Guest Service Agent* Dalam Mempertahankan *Guest Experience* Pada Pengunjung Hotel Grand Mercure Malang Mirama.

c) Bagi Masyarakat

Sebagai sarana dalam melihat kegiatan Perusahaan yang akan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan.

2. Manfaat Akademis

Dengan adanya penelitian ini di harapkan dapat memberikan kontribusi ilmu dan pengetahuan sebagai bahan pembelajaran dan dapat di kembangkan khususnya mengenai kualitas pelayanan.