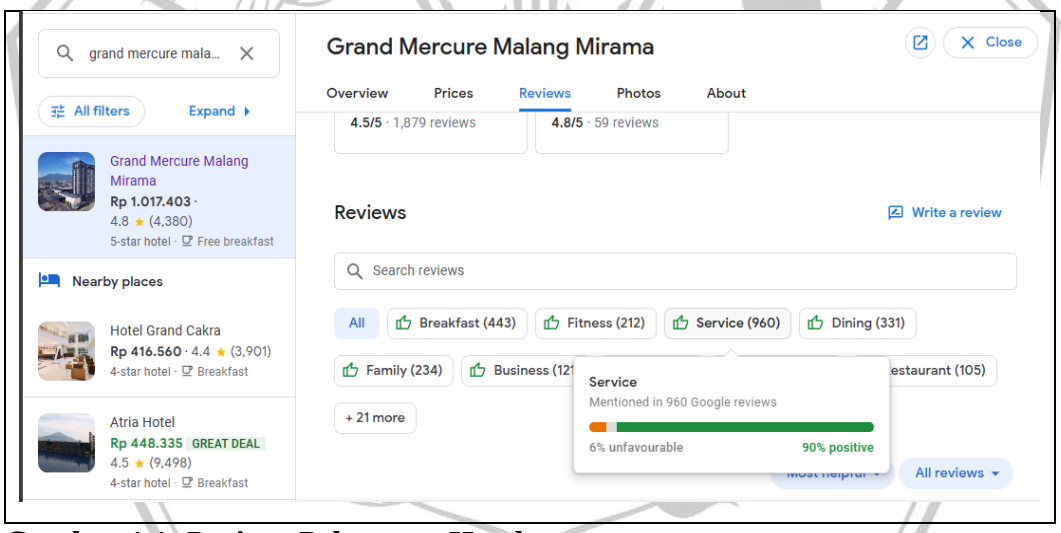
# BAB 1
# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

*Front office* pada hakikatnya menjadi departemen lini depan yang penting dalam suatu perusahaan, tidak terlepas pula dalam bidang hospitality yaitu dalam industri perhotelan. Darsono (2001) menyebutkan bahwa kantor depan merupakan departemen dimana dari segi operasional memiliki keterkaitan hubungan langsung dengan para tamu. Hadirnya departemen *front office* menjadi pembantu untuk menyambungkan informasi antara tamu dengan pihak hotel. Soenarno (2006) menyatakan *front office* merupakan departemen yang membantu tamu hotel dalam melakukan reservasi, menyambut tamu (*receptionist*), registrasi tamu (*check in*), hingga membantu tamu dalam proses meninggalkan hotel (*check out*). Selain itu menurut (Astuti, 2022) *front office* yaitu bagian penting yang ada didalam hotel sehingga berfungsi baik atau buruknya sebuah hotel dapat dilihat dari bagaimana kualitas pelayanan yang ada. *Front office* dikenal sebagai departemen yang banyak melakukan kontak langsung dengan para tamu hotel sehingga *first impression* baik buruknya tamu besar terjadi disaat tamu menerima kualitas pelayanan yang diberikan.

Philip Kotler dan Gary Amstrong (2012) dalam Rahayu, *et.al* (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah kinerja yang ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja tersebut dapat berupa suatu tindakan yang tidak berwujud dan tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan kepada siapapun. Dengan adanya kualitas pelayanan tentu ini akan membantu perusahaan dan juga pelanggan didalam membangun hubungan yang positif. Kualitas menjadi salah satu ukuran bagi pihak penyedia layanan agar selalu bergerak dan juga melayani tamu dengan strategi terbaik yang mereka miliki. Dalam *front office* tentu kualitas pelayanan menjadi aspek penting yang nilai oleh para konsumen maupun sesama penyedia layanan lainya, dari kualitas pelayanan ini akan mencerminkan bagaimana *front office* itu bekerja dan melayani setiap tamu hotel. Karena pada sejatinya kualitas pelayanan itu dapat terlihat secara jelas pada departemen *front office* dimana tamu banyak melakukan aktivitas dan pemenuhan kebutuhan mereka disana.

Maka dari itu penting bagi industri perhotelan untuk menghadirkan pelayanan lini depan mereka agar berkualitas. Hal tersebut selaras seperti yang ingin dilakukan oleh Hotel Grand Mercure Malang Mirama, dimana jika kita lihat kualitas pelayanan hotel tersebut pada akhir Januari 2024 melalui *Google review* hotel tersebut berada diposisi teratas dibandingkan hotel lainnya, dengan bintang sebesar 4,8 kemudian diikuti dengan 4.380 ulasan, jika diamati lebih dalam dari 4.380 ulasan yang ada, sebanyak 960 ulasan ini tertuju untuk *review* pelayanan, baik itu *review* terhadap *staff receptionist*, *security*, *guest activity*, *operator* yang mana mereka merupakan bagian dari departemen *front office* dan review lainnya yang tertuju pada *staff f&b* ataupun *housekeeping*. Merujuk lebih dalam lagi berdasarkan ulasan yang diberikan oleh tamu hotel, secara spesifik 90% tamu memberikan nilai positive pada kualitas pelayaan yang telah diberikan dan 6% review untuk sebaliknya.




**Gambar 1.1. *Reviews* Pelayanan Hotel**

Sumber: *Website Google Review*

Banyak cara yang telah dilakukan oleh pihak *front office* hotel Grand Mercure Malang Mirama didalam memberikan kualitas pelayanan kepada tamu untuk mendapatkan citra maupun hasil yang memuaskan. Banyak pihak yang terlibat untuk melakukan pelayanan yang ada di departemen *front office* meliputi *guest experience*, *guest service agent*, *concierge*, operator, *reservation* dan pihak lainnya agar memberikan perlayanan terbaik. Dibalik itu semua tentu ada sosok pemimpin yang harus mampu mengarahkan dan berperan besar terhadap pencapaian target

yang diinginkan, dengan demikian maka langkah awal yang dilakukan adalah menciptakan hubungan terintegrasi antara pemimpin yang ada di *front office* dengan karyawan, demi terciptanya lingkungan kerja yang baik pula.Wolkins dalam Sepmady Hutahaean, (2021) menyatakan bahwa prinsip dalam kualitas pelayanan salah satunya yaitu aspek kepemimpinan dimana pemimpin menjadi manajemen puncak didalam mengarahkan kinerja kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu tentu integritas serta kualitas anggota yang ada di dilatar belakangi bagaimana pemimpin mengelola tim demi terwujudnya target yang dituju meliputi kelancaran didalam sistem operasional ataupun output akhir yaitu memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu hotel.

Chairi (2016) menyatakan bahwa pemimpin merupakan tulang punggung didalam pengembangan suatu organisasi. Pemimpin bertanggung jawab dan berperan besar didalam kegiatan operasional yang ada, khususnya mengenai gaya kepemimpinan yang ada ini menjadi strategi yang dapat digunakan oleh pemimpin dalam memanfaatkan kekuasaan mereka. Siagian Song dalam Sintani *et al*., (2022) menyatakan bahwa kepemimpinan merupakan kemampuan seseorang yang telah menduduki jabatan menjadi pemimpin dalam sebuah pekerjaan untuk mempengaruhi tindakan orang lain, terutama kepada bawahannya agar berpikir dan bertingkah laku sedemikian rupa sehingga melalui tingkah laku positif ini dapat memberikan sumbangan yang nyata dalam pencapaian organisasi. Ada banyak gaya kepemimpinan yang sering digunakan seperti *otoriter leadership* yang dikenal dengan kepemimpinan terpusat, *transanksional leadership* sebagai kememimpinan yang mementingkan imbalan, ataupun *servant leadership* yang didefinisikan sebagai gaya kepemimpinan yang melayani anggota tim.

Dengan latar belakang *front office* sebagai departemen dengan output pelayanan, berkomitmen melayani tamu dengan baik, mementingkan kepentingan tamu demi kenyaman dan kelancaran operasional tentu *servant leadership* menjadi salah satu gaya kepemimpinan yang menarik, dengan dimensi dan karaktersitik yang selaras seperti yang diterapkan dalam kegiatan operasional *front office* saat ini. Hal ini dibuktikan juga dengan fenomena dari para pemimpin yang berkeinginan untuk melayani para anggota tim, mulai dari memberikan perhatian bahkan ikut serta dalam urusan pribadi talent mereka dengan tujuan untuk

membantu dalam hal yang positif. Tentu penerapan *servant leadership* oleh pemimpin menjadi strategi didalam mengelola tim anggota untuk memiliki hubungan yang baik demi terjaganya kinerja tim didalam memberikan pelayan yang berkualitas.

Tentu pencapaian *rating* yang baik pada kualitas layanan *front office* Hotel Grand Mercure Malang Mirama ini menjadi bagian dari adanya kepemimpinan didalamnya, dan jika melihat pemaparan sebelumnya *servant leadership* ini menjadi gaya kepemimpinan yang diterapkan pada departemen *front office*. *Servant leadership* menjadi strategi pemimpin lini depan Hotel Grand Mercure Malang Mirama untuk mengarahakan dan melakukan manajemen tim didalam kegiatan operasional dan dalam mencapai tujuan tim yaitu memberikan kualitas pelayanan terbaik. Dimana hal ini selaras dengan pernyataan (Ifni Rizal Moch Tivian, 2014) yang menyatakan semakin kuat gaya *servant leadership* semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan

Sebagaimana telah diuraikan pada pemamparan diatas *front office* merupakan departemen yang dipimpin oleh *leader* dengan tujuan untuk mengedepankan kualitas pelayanan terbaik. Tentu hal itu seharusnya dapat dilakukan oleh masing-masing anggita yang menjadi bagian dari *front office* yang meliputi *guest service agent, guest experience, reservation*, operator, *concierge* ataupun pihak lainnya. Dengan adanya kualias pelayan yang baik pada departemen *front office* saat ini, dari segi kepemimpinan bagaimanakah penerapan *servant leadership* yang ada di lini depan Hotel Grand Mercure Malang Mirama. Oleh sebab itu peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul "Peran *Servant Leadsership* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Front Office* Hotel Grand Mercure Malang Mirama"

## B. Rumusan Masalah

Mengacu terhadap latar belakang yang telah dijabarkan diatas maka rumusan masalah yang akan di angkat pada penlitian kali ini yaitu:

Bagaimana peran *servant leadership* meningkatkan kualitas pelayanan *front office* Hotel Grand Mercure Malang Mirama?

## C. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan ini adalah sebagai berikut: Menjelaskan peran *servant leadership* meningkatkan kualitas pelayanan *front office* hotel Grand Mercure Malang Mirama

## D. Manfaat Penulisan

Adapun beberapa manfaat dari adanya penulisan ini yakni bermanfaat untuk duni akademik, dunia praktisi, ataupun dunia industri khususnya dibidang hospitality.

1. Manfaat Akademik:

   Memberikan pengetahuan dan pemahaman mengenai strategi *leadership* maupun konsep mulai dari hal dasar hingga hal penting didalam bidang pelayanan.
2. Manfaat Dunia Praktisi:
   a. Sebagai referensi bagi para pelaku khususnya didalam melakukan pelayanan dibidang *hospitality*.
   b. Memberikan informasi peran leader tentang hal penting didalam melakukan pelayanan jasa.
3. Manfaat Dunia Industri:
   a. Sebagai gambaran dibidang industri *hospitality* didalam mengoptimalkan peran seorang leader didalam melakukan pelayanan.