

## BAB 1

### PENDAHULUAN

---

#### 1.1 Latar Belakang

Hotel adalah suatu bentuk bangunan, perusahaan atau suatu bentuk usaha akomodasi yang menyediakan jasa, pelayanan, dan fasilitas untuk masyarakat umum. Tidak hanya jasa penginapan, tetapi juga penyedia makanan dan minuman. Sama halnya dengan The Trans Luxury Hotel Bandung merupakan usaha akomodasi berupa hotel berbintang 5 dengan konsep Urban Resort Hotel – *When Business Meets Leisure in Lifestyle* yang dimiliki oleh Chairul Tanjung, *founder* dan *chairman* CT Corp. Usia The Trans Luxury Hotel Bandung terbilang muda, hotel ini baru saja dibuka dan diresmikan pada pertengahan tahun 2012. Meskipun usianya masih muda, The Trans Luxury Hotel sudah mampu menarik masyarakat untuk menginap sehingga tingkat huniannya sudah mampu mencapai rata-rata tingkat hunian yang ada di Kota Bandung. Berdasarkan data yang didapat dari Portal Bandung pada tahun 2023 lebih tinggi dari tahun 2022. Pada bulan April 2023 *occupancy* mencapai 95,78%.

Lokasi yang strategis ini sangat menunjang fasilitas untuk tamu yang menginap, Dengan adanya fasilitas lain di luar hotel seperti Trans Studio Bandung, Trans Studio *Mall* dapat mempermudah tamu untuk menikmati liburan bersama keluarga maupun untuk melakukan perjalanan bisnis, menjadikan The Trans Luxury Hotel sebagai tujuan utama saat berkunjung ke Bandung. The Trans Luxury Hotel Bandung memiliki departemen-departemen di dalam operasionalnya, salah satunya adalah *Front Office Department*.

*Front Office* merupakan *department* yang bertanggung jawab atas kegiatan operasional di hotel sebagai pusat informasi untuk melayani proses *check in* dan *check out* dan sebagai *First Impression* atau kesan pertama dalam sebuah hotel. *Front Office* memiliki beberapa *section* diantaranya seperti *Concierge*, Reservasi, *Receptionist*, *Guest Relation Officer (GRO)* dan *Star Agent (Serve To All Request)*. *Star Agent* adalah salah satu *section* di dalam *front office department* yang tugas

utamanya adalah *telephone operator*. *Star Agent* merupakan bagian yang cukup penting dari *Front Office Department*, karena *Star Agent* juga merupakan bagian yang mewakili perusahaan atau hotel dalam hal komunikasi melalui telepon. Banyak hal dan tugas utama yang berhubungan dengan *telephone operator*, seperti menerima telepon dari luar hotel, menyambungkannya ke staff hotel dan tamu yang menginap, serta menyambungkan telepon antar departemen. *Star Agent* juga memiliki peran dalam mencapai keberhasilan penjualan kamar hotel. Oleh karena itu, karyawan pada section *Star Agent* membutuhkan kemampuan komunikasi yang baik, sikap sopan santun, etika, mental yang kuat serta wawasan yang luas.

Pada operasional hotel, *Star Agent* berperan penting karena sebagai pusat informasi untuk tamu. Tidak dapat dihindari jika terjadi kesalahan baik dalam menyampaikan informasi kepada tamu atau kesalahan dalam menulis nama tamu, nomor kamar tamu, sehingga mengakibatkan data tamu tidak diketemukan, keliru menuliskan tanggal dan bulan kedatangan serta keberangkatan, tidak dicatatnya rincian cara pembayaran kamar, adanya kesalah pahaman tentang harga kamar atau *miss-communication* antar *department*.

Pada Hotel The Trans Luxury Bandung Telephone Operator tersebut dinamakan *Star Agent*. Namun, ada beberapa perbedaan antara *Star Agent* dengan *Telephone Operator* diantaranya *taking order* makanan dari tamu yang ada di kamar. mengantarkan *request seperti amenities, iron and board, blanket, laundry bag*, dan lain lain. Tugas *Star Agent* selain itu juga mendata barang pinjaman tamu dan mengambil kembali barang yang di pinjam oleh tamu tersebut setelah tamu tersebut *check-out*. Mengantarkan kue pesanan tamu sebelum tamu tersebut *check-in*, dapat dilihat dari perbedaan tersebut beban pekerjaan *Star Agent* lebih banyak dibandingkan Telephone operator pada umumnya. Hal tersebut menjadikan optimalisasi kerja *Star Agent* menjadi tidak maksimal.

Optimalisasi adalah sebuah proses yang dilakukan untuk mencapai hasil kerja yang maksimal dengan memanfaatkan sumber daya manusia yang ada dengan sebaik mungkin. Menurut Pratama (2013) optimalisasi adalah sebagai usaha individu untuk meningkatkan kegiatan agar bisa meminimalisir kerugian dan memaksimalkan keuntungan demi terciptanya keuntungan untuk mencapai tujuan dengan baik dengan tenggat waktu yang telah ditentukan. Optimalisasi kerja

membantu perusahaan beroperasi secara efisien juga memberikan layanan yang baik bagi tamu.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pada penelitian ini penulis mengambil judul **“Optimalisasi Kinerja Karyawan Star Agent The Trans Luxury Bandung”**

## **1.2 Tujuan Penelitian**

Tujuan penulis mengangkat judul Optimalisasi Kinerja Karyawan star agent di hotel The Trans Luxury Bandung :

1. Untuk mengetahui kinerja karyawan Star Agent di The Trans Luxury Hotel Bandung.
2. Untuk mengetahui optimalisasi kinerja karyawan Star Agent di The Trans Luxury Hotel Bandung.

## **1.3 Batasan Masalah**

Penelitian ini berfokus pada kinerja karyawan The Trans Luxury Hotel Bandung di department Star Agent. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan wawancara sebagai alat pengumpulan data dari staff hotel The Trans Luxury Hotel Bandung.

## **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja karyawan Star Agent di The Trans Luxury Hotel Bandung?
2. Bagaimana optimalisasi kinerja karyawan Star Agent di The Trans Luxury Hotel Bandung?

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

1. Untuk Program Studi Perhotelan  
Penelitian ini bermanfaat bagi mahasiswa dan mahasiswi perhotelan sebagai wawasan baru yang dapat memberikan ilmu dalam bidang *front office*

2. Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat bagi penulis sebagai rujukan kepada lingkungan sekitar penulis mengenai kinerja telepon operator

3. Bagi Penelitian Lebih Lanjut

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk acuan penelitian untuk mengetahui Bagaimana optimalisasi kinerja *Star Agent* pada *department Front Office*.