

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perekonomian global seperti sekarang ini, secara keseluruhan sangat mempengaruhi kinerja setiap perusahaan. Perusahaan hendaknya lebih bijaksana dalam menentukan langkah dan rencana-rencana yang akan diimplementasikan agar produk- produk yang akan dipasarkan dapat bersaing dengan produk sejenis yang ada di pasar. Untuk mewujudkan keberhasilan tersebut, setiap perusahaan mempunyai suatu peraturan yang nantinya akan menjadi pedoman kerja. Salah satu pedoman tersebut adalah adanya suatu administrasi (Wijaya & Irawan, 2018). Administrasi ini menjadi kunci penting dalam mengelola berbagai aspek dalam perusahaan, mulai dari sumber daya manusia, keuangan, hingga operasional.

Administrasi merupakan suatu kegiatan, mulai dari pengaturan hingga pengurusan dari berbagai hal untuk mewujudkan tujuan bersama (Alemina henuk-Kacaribu, 2020). Administrasi merupakan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan bersama (Untari, 2018). Kata administrasi berasal dari bahasa Latin "*ad*" dan "*ministrare*". *Ad* berarti intensif, *ministrare* berarti melayani, membantu, dan memenuhi. Jadi kata "administrasi" dapat diartikan sebagai suatu kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan, atau mengatur suatu kegiatan dalam mencapai suatu tujuan tertentu (Mustari, 2022). Administrasi sebagai proses membantu, melayani dan mengarahkan, sangat erat kaitannya dengan pengaturan berbagai proses dalam suatu bisnis. Semua jenis bisnis, baik manufaktur, perdagangan, jasa, maupun lainnya, memerlukan administrasi di

semua bagian atau fungsi yang ada. Administrasi yang efektif memastikan bahwa semua fungsi bisnis, mulai dari produksi hingga pelayanan pelanggan, berjalan dengan lancar dan efisien. Administrasi yang baik mendukung pelayanan pelanggan dengan prosedur yang tepat, yang pada gilirannya mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah salah satu faktor utama keberhasilan sebuah perusahaan (Sugiyanto & Kurniasari, 2020). Oleh karena itu, perusahaan harus memastikan administrasi yang berkualitas untuk menyediakan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan. Pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Haryati & Rostiana, 2022). Istilah pelayanan sendiri berasal dari kata “layan”; “melayani” yang berarti sebuah tindakan melakukan suatu pertolongan, membantu menyiapkan atau menyediakan jasa apapun yang dibutuhkan oleh orang lain (KBBI). Dapat disimpulkan bahwa istilah pelayanan dapat dimaknai suatu aktivitas atau proses terjadinya interaksi yang menyediakan jasa pertolongan guna bertujuan memberikan kemudahan kepada orang lain.

Pelayanan dalam dunia bisnis adalah fondasi untuk membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan, meningkatkan kepercayaan merek, memberikan keunggulan kompetitif dan mempertahankan pelanggan (Munawir Sulistyawati, 2024). Bisnis jasa tidak terlepas dari pentingnya pelayanan, karena perusahaan yang bergerak di bidang ini fokusnya adalah menjual layanan kepada konsumen. Salah satu contohnya adalah hotel.

Hotel merupakan sarana akomodasi yang sering digunakan oleh tamu wisata maupun bisnis sebagai tempat menginap, sekaligus menyediakan pelayanan makanan, minuman, serta fasilitas lainnya yang dibutuhkan oleh tamu (Insani & Setyarini, 2020). Dalam dunia pariwisata, hotel adalah fasilitas atau tempat penginapan yang menyediakan layanan akomodasi kepada tamu yang datang dari luar daerah untuk berwisata, berbisnis, atau tujuan lainnya. Hotel memainkan peran penting dalam industri pariwisata dengan menyediakan tempat tinggal sementara yang nyaman dan aman bagi wisatawan. Hotel yang baik mampu meraih keuntungan dengan memberikan pelayanan terbaik kepada para tamu.

Kenyamanan tamu hotel dalam menggunakan jasa hotel merupakan persyaratan utama. Para pengelola hotel harus memberikan kenyamanan sebaik mungkin supaya jasa hunian hotel dapat dipertahankan, misalnya dengan meningkatnya kualitas pelayanan yang dimiliki (Putra et al., 2023). Hal ini menjadi tugas utama pengelola hotel terutama bagi departemen yang berhubungan langsung dengan tamu hotel. Departemen yang berhubungan langsung dengan tamu adalah Department *Front office*. Departemen ini berinteraksi langsung dengan para tamu yang datang khususnya di area *lobby* hotel. *Front office* juga dikenal sebagai *the first and the last impression of the guest*. Artinya bagian inilah yang pertama dan yang terakhir dalam melayani tamu (Insani & Setyarini, 2020). Departemen *Front office* memiliki beberapa bagian, salah satunya adalah pelayanan konsumen / *customer service*.

Pelayanan konsumen atau yang sering kita dengar sebagai *Customer service* berasal dari dua kata yaitu *customer* yang berarti pelanggan dan *service* yang berarti pelayanan (Fadilah & Hasibuan, 2022). *Customer service* adalah setiap kegiatan yang

diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kegiatan dan kebutuhan pelanggan (Susiyanto & Rohman, 2022). Keberadaan *customer service* sangat penting di sebuah hotel, dimana keberadaan *Customer service* yaitu sebagai orang atau jasa yang melayani dan yang memberikan informasi sebagai jasa layanan kepada pelanggan, menindaklanjuti keinginan dan kebutuhan pelanggan serta melayani keluhan – keluhan yang timbul, *Customer service* berperan memberikan pelayanan yang terbaik pada *customer*.

Bumiminang Hotel Padang adalah perusahaan penginapan yang bergerak dengan cara menjual jasa citra yang berada di Kota Padang Sumatera Barat. Bumiminang Hotel terletak di Jl, Bundo kandung No.20-28 Kecamatan Padang Barat, Kota Padang dan beroperasi setiap senin-minggu. Berdasarkan informasi yang telah disajikan, penulis merasa tertarik untuk mengetahui bagaimana Administrasi Pelayanan *Customer service* di Bumiminang Hotel Kota padang. Oleh karena itu penulis memilih penelitian dengan topik, **“Proses Administrasi Pelayanan Konsumen Di *Front office* Bumiminang Hotel Kota Padang “**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian penjelasan diatas, maka permasalahan yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses administrasi dalam pelayanan konsumen di *Front office* Bumiminang Hotel Kota Padang ?
2. Apa yang menjadi Keluhan Konsumen Terhadap Pelayanan *Front Office* Di Bumiminang Hotel Kota Padang?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan yang ingin dicapai berdasarkan rumusan masalah antara lain:

1. Untuk menganalisis bentuk proses administrasi apa yang terjadi dalam pelayanan konsumen di *Front Office* Bumiminang Hotel Kota Padang.
2. Untuk menganalisis keluhan yang dihadapi dalam kegiatan pelayanan konsumen di *Front Office* Bumiminang Hotel Kota Padang.

1.4 Metode Penelitian

Metode pengumpulan data pada pembuatan Tugas Akhir ini dilakukan dengan cara pengamatan dan wawancara. Penulis mengamati bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Hotel Bumiminang kota Padang dan penulis juga mewawancarai pihak Hotel terkait dengan masalah yang dibahas yaitu tentang keluhan konsumen terhadap pelayanan di bagian *Front Office* di Bumiminang Hotel Kota Padang.

1.5 Manfaat Kegiatan Magang

Manfaat yang diberikan selama proses kegiatan magang berlangsung dalam pembahasan ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi Akademis

Hasil dari laporan ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pembaca untuk sumber pengetahuan, rujukan, serta acuan bagi semua pihak yang ingin mendalami ilmu dan penerapannya pelayanan.

2. Bagi Praktisi

Hasil dari laporan ini diharapkan dapat dijadikan acuan oleh dalam upaya untuk memperbaharui dan meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat diberikan kepada masyarakat dimasa yang akan datang.

1.6 Tempat dan Waktu Magang

Dalam pemilihan tempat ini penulis memilih Bumiminang Hotel Kota Padang Sumatera Barat. Hal ini dimaksudkan untuk mencocokkan dengan judul proposal yang penulis buat nantinya dan digunakan sebagai judul pembuatan laporan akhir atau laporan magang.

Penulis juga berharap dengan pemilihan tempat magang ini dapat mempraktekkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh di Universitas. Adapun pelaksanaan kegiatan magang yaitu selama 40 hari kerja Tempat dan Waktu Magang.

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika dalam penulisan tugas akhir ini dibagi menjadi lima bab yang mana masing-masing bab akan diuraikan sebagai berikut :

BAB I	PENDAHULUAN Pada bab ini akan diuraikan tentang mencakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan, dan manfaat kegiatan magang waktu dan tempat kegiatan magang serta sistematika penulisan tugas akhir.
--------------	---

BAB II	<p>LANDASAN TEORI</p> <p>Pada bab ini berisi penjelasan administrasi dalam pelayanan konsumen</p>
BAB III	<p>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</p> <p>Pada bab ini berisi tentang gambaran umum Bumiminang Hotel Kota Padang.</p>
BAB IV	<p>PEMBAHASAN</p> <p>Bab ini penulis akan menjelaskan dan menguraikan hasil studi selama di BumiMinang Hotel Kota Padang tentang proses administrasi dalam pelayanan konsumen dan keluhan konsumen terhadap pelayanan konsumen di Bumiminang Hotel.</p>
BAB V	<p>PENUTUP</p> <p>Bab ini Membahas mengenai kesimpulan penulis dan saran yang diberikan kepada Bumiminang Hotel Kota Padang.</p>