

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata di Indonesia telah mengalami perkembangan yang cukup pesat dari masa ke masa. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik mencatat kunjungan wisatawan mancanegara pada tahun 2023 secara kumulatif mencapai 2,5 juta kunjungan atau naik 508,87% dibandingkan periode tahun 2022 (Purwowidhu, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyaknya wisatawan yang berkunjung untuk mencari hiburan di tengah kesibukan yang mereka hadapi di tengah rutinitas sehari-hari. Perkembangan bisnis pariwisata saat ini juga dipengaruhi oleh pola pikir konsumen yang dinamis dan setiap konsumen semakin selektif dalam memilih kualitas layanan yang diberikan oleh para pelaku bisnis.

Hotel merupakan salah satu industri pariwisata menyediakan pelayanan jasa dan menawarkan fasilitas akomodasi berupa fisik, barang, berbentuk kamar sebagai tempat istirahat saat melakukan perjalanan, bepergian, atau berwisata (Rida et al., 2020). Perkembangan hotel saat ini tidak lepas dari pengembangan fasilitas, kualitas, manajemen hingga kualitas pelayanan. Pertumbuhan hotel tersebut merupakan peluang bisnis, tetapi sekaligus meningkatkan persaingan bisnis. Semakin banyak jumlah penawaran hotel, semakin ketat persaingannya. Dalam kondisi persaingan yang ketat, perusahaan hotel harus melakukan strategi pemasaran yang tepat dan melakukan perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan dalam rangka memberikan kepuasan pada konsumen (tamu).

Kepuasan konsumen (tamu) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler & Keller, 2007). Permana (2013) menyatakan bahwa hal yang jadi penentu kepuasan tamu terlihat dari lima indikator kepuasan tamu yaitu tercapainya harapan atau tujuan tamu, terpenuhinya kebutuhan tamu, tercapainya keinginan tamu, adanya keinginan untuk memakai jasa atau

produk itu kembali, adanya keinginan untuk merekomendasikan barang atau jasa kepada orang lain.

Hotel dalam pengelolaannya dibagi menjadi beberapa departemen yang saling bekerjasama untuk mencapai tujuan, salah satunya departemen Front Office yang bertugas untuk menyambut tamu yang datang ke sebuah hotel. Resepsionis berada di bagian kantor depan yang bertugas menyambut tamu di hotel, membantu dalam proses *check in/check out*, dan memberikan informasi kepada tamu. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik, seorang resepsionis harus memberikan informasi yang jelas dan lengkap kepada tamu (Dewi & Purnomo, 2014). Jadi, seorang resepsionis bertanggung jawab atas segala persiapan seperti penyambutan tamu, reservasi, registrasi, penjualan, dan pembuatan laporan penjualan kamar, hingga tamu meninggalkan hotel. Oleh karena itu, kinerja yang baik dari seorang resepsionis sangat dibutuhkan oleh hotel.

Semua departemen di dalam hotel merupakan *team work* yang saling bekerjasama untuk mencapai satu tujuan yaitu memberikan pelayanan kepada tamu selama mereka menginap di hotel sehingga dapat meningkatkan kepuasan tamu. Resepsionis sendiri memegang peran sebagai koordinator *team work* karena paling mengetahui semua informasi mengenai tamu yang dilayani. Dalam menjalankan seluruh tugas dan kerja dari resepsionis serta dalam meningkatkan kinerja maka dibutuhkan tenaga kerja yang profesional dalam berbagai aspek seperti penampilan, pemahaman *product knowledge*, ketepatan, kecepatan dan ketelitian sehingga bisa bekerja dengan baik dan meningkatkan pelayanan dalam memberikan kepuasan tamu. Semakin bagus kinerja resepsionis, konsumen/tamu akan semakin puas menikmati jasa yang diberikan. Hal itu dikarenakan resepsionis adalah tempat dimana para tamu yang menginap memberikan kesan pertama dan terakhirnya terhadap hotel secara keseluruhan. Oleh karena itu, kinerja resepsionis yang baik di *front office department* sangat berpengaruh dalam industri jasa terutama pertimbangan tamu dalam memilih hotel.

Kedudukan resepsionis merupakan bagian penting di hotel karena tamu akan banyak berinteraksi dengan resepsionis. Keberhasilan kinerja resepsionis dipengaruhi oleh pelayanan yang baik sesuai dengan Prosedur Operasional Standar (POS) demi terwujudnya kepuasan tamu. Hal ini penting dikarenakan prosedur operasional standar (POS) adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan. Dengan memberikan pelayanan yang baik akan membawa keuntungan

yang besar bagi hotel dan profesionalisme resepsionis demi membentuk citra yang baik bagi hotel itu sendiri. Dalam hal ini resepsionis harus memiliki disiplin tinggi serta penuh rasa tanggung jawab dan berpegang teguh pada Prosedur Operasional Standar (POS). Dengan menerapkan Prosedur Operasional Standar (POS) maka akan mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin terjadi.

Hotel Melamun merupakan salah satu hotel bintang tiga yang berlokasi di Lovina. Hotel ini menawarkan berbagai pengalaman hiburan seperti kolam renang luar ruangan, menyelam, memancing, pijat, kolam renang anak. Hotel Melamun tetap memegang konsistensi dan kontribusi dalam pengukuhan dan penetapan layanan yang baik sesuai dengan Prosedur Operasional Standar (POS) yang telah ditetapkan dan layanan tidak hanya berfokus pada satu sisi namun berfokus pada faktor pendukung, faktor pembangunan, maupun faktor pembentukan agar dapat terwujudnya pelayanan dan akomodasi hotel yang memiliki konsep *sapta pesona* yang baik terarah dan terencana.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti menemukan beberapa masalah yaitu resepsionis belum sepenuhnya melaksanakan tugas sesuai dengan Prosedur Operasional Standar (POS), kurangnya resepsionis dalam menggunakan komunikasi yang baik terhadap tamu, kurangnya *product knowledge* dimana resepsionis tidak menjelaskan secara detail fasilitas yang ada di hotel dan kurang menguasai informasi tentang tempat yang sedang terkenal di sekitar hotel tersebut, dan kurangnya keramahan dari resepsionis yang bertugas. Selain itu, kurangnya responsif resepsionis terhadap permintaan tamu. Di Hotel Melamun Lovina petugas resepsionis hanya ada satu orang dalam *shift* tersebut dan memiliki tugas merangkap sehingga menyebabkan kurang maksimalnya kinerja karyawan sehingga terjadinya penyimpangan dalam penerapan Prosedur Operasional Standar (POS). Kondisi seperti ini mengganggu dan menimbulkan efek yang tidak baik pada tingkat kepuasan tamu. Mengingat pentingnya pengaruh penerapan POS resepsionis dalam meningkatkan kepuasan tamu, maka peneliti perlu melakukan penelitian berjudul **“Analisis Penerapan Prosedur Operasional Standar (POS) Resepsionis Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Hotel Melamun”**. Dari penelitian ini akan mengetahui seperti apa penerapan Prosedur Operasional Standar (POS) resepsionis dalam meningkatkan kepuasan tamu.

1.2 Identifikasi Masalah

Mengenai latar belakang diatas dapat disimpulkan indentifikasi masalahnya adalah sebagai berikut.

1. Resepsionis belum sepenuhnya melaksanakan tugas sesuai dengan Prosedur Operasional Standar (POS).
2. Kurangnya resepsionis dalam menggunakan komunikasi yang baik terhadap tamu, kurangnya product knowledge dimana resepsionis tidak menjelaskan secara detail fasilitas yang ada di hotel dan kurang menguasai informasi tentang tempat yang sedang terkenal di sekitar hotel tersebut, dan kurangnya keramahan dari resepsionis yang bertugas. Selain itu, kurangnya responsif resepsionis terhadap permintaan tamu.
3. Di Hotel Melamun Lovina petugas resepsionis hanya ada satu orang dalam *shift* tersebut dan memiliki tugas merangkap sehingga menyebabkan kurang maksimalnya kinerja karyawan sehingga terjadinyapenyimpangan dalam penerapan Prosedur Operasional Standar (POS).

1.3 Pembatasan Masalah

Berikut merupakan batasan masalah yang umum yang berjudul Analisis Standar Operasional Prosedure (POS) Resepsionis Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Hotel Melamun, antara lain:

1. Memberikan beberapa referensi sebagai contoh menerapkan POS resepsionis dalam meningkatkan kepuasan tamu.
2. Memberikan pemahaman dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kinerja resepsionis sesuai dengan penerapan POS.

1.4 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas maka penulis merumuskan rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana penerapan POS resepsionis dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Melamun?
2. Apa saja kendala penerapan POS resepsionis untuk meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Melamun?

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan POS resepsionis dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Melamun.
2. Untuk mengetahui kendala penerapan POS untuk meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Melamun.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diberikan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai sumber informasi, referensi baca dan literature untuk penelitian selanjutnya seperti di bidang Prosedur Operasional Standar (POS), strategi dan kepuasan.

1.6.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini bisa digunakan sebagai media tolok ukur dalam menerapkan POS pada saat sekarang ini serta diharapkan mampu memberikan acuan atau tambahan pemikiran bagi perusahaan (Hotel) dalam meningkatkan kepuasan tamu.