

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bali terkenal akan keindahan alam serta keanekaragaman budaya dan tradisi yang masih kental serta terjaga hingga saat ini sebagai daya tarik wisata. Tak heran ini membuat Bali menjadi salah satu destinasi favorit kunjungan wisatawan baik domestik maupun mancanegara. Hal ini dibuktikan berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Provinsi Bali dari tahun 2018-2022 melalui pintu masuk Bandara Ngurai Rai. Pada tahun 2018 jumlah wisatawan mencapai 6.027.159 wisatawan, lalu pada tahun 2019 jumlah wisatawan naik menjadi 6.239.543, selang satu tahun jumlah kunjungan wisatawan mengalami penurunan yang cukup signifikan, jumlah kunjungan wisatawan 1.059.198, dan puncak dari wabah COVID-19, pada tahun 2021 jumlah kunjungan hanya 43 wisatawan dikarenakan berlakunya *lockdown* di seluruh wilayah Indonesia, dan pasca COVID-19 pada tahun 2022, kunjungan wisatawan mulai meningkat kembali mencapai 2.154.045 wisatawan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, tingkat kunjungan wisatawan ke Bali selalu ramai, terkecuali pada tahun 2021 jumlah kunjungan wisatawan mengalami penurunan yang sangat drastis dikarenakan pandemi COVID-19. Sementara itu, pada tahun 2022 tingkat kunjungan wisatawan ke Pulau Bali mulai normal yang membuktikan bahwa Pulau Bali masih menjadi destinasi favorit bagi para wisatawan mancanegara dan wisatawan domestik.

Setiap kali membahas Bali, baik dari sudut pandang pendidikan, ekonomi, lingkungan hidup, atau sumber daya alam, kami selalu mengedepankan pariwisata. Pariwisata Bali tumbuh dan berkembang dikarenakan peran masyarakat yang besar

akan tanggung jawabnya untuk menjaga keindahan dari Bali itu sendiri, selain itu peranan pemerintah dalam mendukung kemajuan pariwisata melalui perbaikan dan pembangunan sarana dan prasarana menambah kepuasan bagi para wisatawan dalam kegiatan wisatanya. Menurut Khotimah (2017:57) dalam kegiatan wisata terdapat beberapa faktor pendukung yang membantu jalannya berwisata menjadi lebih nyaman dan memuaskan, yaitu atraksi (*attraction*), aksesibilitas (*accessibility*), amenitas (*amenties*), dan fasilitas pendukung lainnya (*ancillary service*). Salah satu faktor amenitas diwujudkan dalam bisnis perhotelan, sebagai penyedia jasa akomodasi serta pelayanan makanan dan minuman untuk para tamu dalam kegiatan berwisata.

Hotel merupakan sarana akomodasi yang cukup umum digunakan oleh para wisatawan sebagai tempat menginap serta penyedia jasa pelayanan *food and beverages* yang bisa dinikmati oleh para tamu. “Di hotel berbintang, seorang tamu akan mendapatkan setiap kebutuhan yang diinginkan, karena pada dasarnya semua hotel baik itu berbintang ataupun tidak memiliki fungsi yang sama yaitu, memuaskan dan berusaha untuk memenuhi setiap kebutuhan tamu yang menginap” (Firdaus & Andriani, 2014). Kualitas layanan yang diberikan dan ketepatan dalam memenuhi kebutuhan pengunjung mempunyai dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan tamu. Kualitas pelayanan menjadi tolak ukur akan tingkat kepuasan seorang tamu atas ekspektasi yang mereka harapkan. Ketika pelayanan yang ditawarkan sesuai dengan harapan pengunjung, maka pengunjung akan cenderung memilih hotel tersebut sebagai tujuan tempat menginap, sehingga timbul rasa loyalitas dan percaya diri. Di sisi lain, pelanggan pasti akan merasa tidak puas dan mungkin memberikan feedback negatif jika layanan yang mereka terima tidak memenuhi harapan mereka.

Departemen-departemen yang membentuk struktur organisasi hotel berkolaborasi satu sama lain. Departemen hotel bekerja sama dengan baik untuk memberikan pengunjung layanan yang berkualitas. *Concierge* merupakan salah satu *section* dibawah departemen *front office* yang berperan penting dalam memberikan kualitas pelayanan yang maksimal kepada para tamu. Dalam dunia perhotelan *concierge* merupakan pusat koordinasi pelayanan yang sering dikatakan sebagai “*the first and the last impression to the guest*”. Hal ini dikarenakan *concierge* akan membantu untuk melayani tamu secara langsung mulai dari tamu menurunkan barang bawaan hingga akan meninggalkan hotel tempat tamu menginap.

Karena *concierge* adalah komponen penting dalam manajemen hotel, memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) berkualitas tinggi sangat penting bagi *concierge* untuk memberikan nilai tambah pada operasi bisnis dan meningkatkan produktivitas. *Standard Operating Procedure (SOP)* dapat diterapkan untuk meningkatkan kinerja Sumber Daya Manusia dan mengembangkan sistem kerja yang profesional, efektif, dan efisien. Selain sebagai alat penilaian kinerja bisnis atau hotel berdasarkan indikator administratif, teknis, dan prosedural yang sesuai dengan tata kerja, prosedur, dan sistem kerja pada unit kerja terkait, SOP juga berfungsi sebagai pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas sesuai fungsinya.

Suatu SOP dapat menjamin kelancaran operasional sistem kerja dan penyampaian layanan. Berbagai penyimpangan dapat dicegah atau, jika

penyimpangan tersebut muncul di lingkungan hotel, mengidentifikasi dan mengatasi penyebab yang mendasarinya secara tepat. Tingkat pelayanan yang diberikan kepada tamu akan semakin meningkat jika seluruh prosedur dipatuhi sebagaimana dituangkan dalam SOP; Hal ini akan menghasilkan pelayanan yang lebih mudah, cepat, dan profesional. Selain dalam dunia kerja, dunia pendidikan juga menggunakan SOP sebagai sasaran penelitian yang sedang dilakukan, dikarenakan SOP memegang peranan yang cukup penting guna menunjang sistem kerja.

Dalam penelitian yang berjudul “Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Front Office Department* melalui Tugas dan Tanggung Jawab *Concierge* pada Hotel Savoy Homann”, yang dilakukan oleh Yuda Dwi Insani dan Ramdan Setiyariski pada tahun 2020, menjelaskan bahwa dengan menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan standar operasional prosedur yang sudah ditetapkan, seorang petugas *concierge* akan bekerja secara profesional yang akan berdampak pada meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu, lalu dengan adanya SOP kesalahan yang terjadi bisa dapat diselesaikan dengan bijak dan memberikan hasil yang jauh lebih maksimal dalam menangani kesalahan tersebut. Kemudian pada penelitian yang berjudul “*Service Excelent Concierge Section* dalam Menunjang Kepuasan Tamu di Hotel De Pavijoen Bandung”, yang dilakukan oleh Muhamad Fajar Nugraha pada tahun 2018, menjelaskan bahwa seorang petugas *concierge* haruslah memiliki tiga syarat utama dalam memberikan pelayanan guna mencapai kepuasan tamu, yaitu penampilan fisik yang baik, tingkah laku yang baik, dan mampu memberikan pelayanan diatas ekspektasi tamu. Lalu menguasai standar operasional prosedur (SOP) merupakan hal wajib bagi para petugas *concierge*,

dengan penerapan SOP yang optimal akan menghasilkan kualitas pelayanan yang maksimal, tentu dengan pelayanan yang maksimal pengunjung akan merasa puas karena keinginan dan kebutuhannya telah terpenuhi secara baik. Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat dipahami bahwa penerapan *Standard Operating Procedure (SOP)* yang optimal mampu memberikan kualitas pelayanan yang maksimal kepada tamu, puas atau tidaknya tamu dipengaruhi dengan cara kita melayani tamu tersebut, tamu akan merasa puas saat keinginan dan kebutuhannya terpenuhi, begitu juga sebaliknya saat terjadi penyimpangan yang disebabkan kesalahan dari prosedur yang menyebabkan tidak terpenuhinya keinginan dan kebutuhan tamu, tamu pun akan merasa kecewa dan berfikir ulang menggunakan jasa hotel itu kembali.

Penyimpangan atau kesalahan prosedur dapat menyebabkan hasil yang kurang baik, serta permasalahan dan keluhan tamu terhadap manajemen. Hal ini dapat membahayakan staf, manajemen, dan reputasi hotel. Selama melaksanakan PKL (Praktek Kerja Lapangan) di Hilton Bali Resort pada *front office department* khususnya *concierge section* masih terdapat ketidaksesuaian antara pekerjaan yang dilakukan dengan SOP yang ada. Hal ini bisa terjadi dikarenakan pelaksanaan SOP yang tidak dijalankan secara maksimal. Ada beberapa faktor yang menyebabkan pelaksanaan SOP pada *concierge section* menjadi kurang optimal, seperti kurangnya *staff* yang bertugas ditambah dengan jumlah kunjungan tamu yang tinggi, proses penyambutan tamu saat tiba, serta penurunan barang bawaan tamu tidak terlaksana dengan optimal, lalu alur koordinasi yang dirasa masih kurang baik *staff* maupun pekerja harian, hal ini menyebabkan terkadang area penting seperti *belldesk* terpaksa ditinggal saat menangani tamu tanpa sempat berkordinasi dengan rekan kerja yang lain. *Belldesk* sendiri adalah area dimana

pusat informasi *conciierge* dan tamu terletak pada *belldesk* itu sendiri. Lalu, kurangnya ketelitian dan kehati-hatian petugas *conciierge* saat menangani barang bawaan tamu, sehingga tak jarang terjadi kerusakan pada barang bawaan yang ditangani oleh petugas *conciierge*. Permasalahan tersebut menyebabkan menurunnya pelayanan tamu yang dibuktikan dengan adanya keluhan atau ketidaksenangan dari pelanggan.

Keluhan yang dilakukan oleh tamu apabila tidak diselesaikan dengan baik oleh petugas *conciierge* ataupun pihak manajemen hotel, nantinya akan berdampak buruk bagi citra perusahaan atau hotel. Tidak sedikit tamu yang mengungkapkan rasa kekecewaannya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, dituangkan dalam *bad review* di platform *Online Travel Agent (OTA)*. Salah satu *bad review* yang disampaikan pada platform *Booking.com* berkomentar:

““*The service from the staff need to improved, when we arrived, the concierge not quickly greeting us an feeling a bit ignored and we don't know what to do with valet parking. And then it took a long time to get our luggage loaded and delivered to our room....*”, (sumber: Lia, 2022)”.

Makna dari pernyataan tersebut dapat dipahami bahwa keluhan yang diberikan oleh tamu disebabkan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas *conciierge* tidak sesuai dengan harapan tamu. Hal itu disebabkan, kurang optimalnya penerapan SOP pada *conciierge section*, setiap tamu yang datang seharusnya disambut dengan ramah dan hangat untuk menunjukkan *first impression* yang baik kepada tamu. Selain itu, kepekaan untuk menangani transportasi dan barang bawaan tamu merupakan hal yang penting untuk dikerjakan segera, dengan begitu tamu akan merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik oleh *staff* hotel, khususnya *conciierge section*. Sebagai hotel bintang lima yang memiliki fasilitas

yang lengkap dan kualitas pelayanan dengan standar yang baik, Hilton Bali Resort juga tidak luput dari komentar negatif dari para tamu yang menginap, untuk itu perlu adanya pemecahan masalah dari setiap komentar negatif yang diberikan oleh tamu, guna mempertahankan citra dan nama baik dari Hilton Bali Resort itu sendiri.

Berdasarkan dari pernyataan tamu tersebut, *bad review* tersebut dapat terjadi karena tidak terpenuhinya standar pelayanan yang diharapkan oleh tamu. Meskipun Hilton Bali Resort memiliki status sebagai hotel bintang lima dengan kualitas pelayanan hotel yang berkualitas, tetap saja *bad review* masih sering diberikan oleh para tamu. Berdasarkan klasifikasi hotel yang termasuk ke dalam bintang lima, para tamu yang mengunjungi Hilton tentu memiliki ekspektasi yang tinggi akan kualitas pelayanan sesuai dengan standar hotel berbintang lainnya. Selain itu hotel berbintang memiliki harga yang termasuk mahal, tamu mengeluarkan uang cukup banyak untuk mengharapkan pelayanan yang sebanding dengan uang yang mereka keluarkan. Akan tetapi, masih ada beberapa kekecewaan yang dirasakan oleh para tamu saat mengunjungi Hilton Bali Resort atas standar kualitas pelayanan yang diberikan dan tidak sesuai dengan *Standard Operating Procedure (SOP)* yang dijalankan. Berdasarkan fenomena diatas, penelitian ini berfokus untuk meneliti lebih lanjut mengenai **“Optimalisasi *Standard Operating Procedure (SOP)* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Concierge* di Hilton Bali Resort”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian:

1. Penerapan *Standard Operating Procedure (SOP)* yang belum optimal pada *concierge section* di Hilton Bali Resort.
2. Penerapan standar kualitas pelayanan yang belum maksimal dalam melayani tamu pada *concierge section* di Hilton Bali Resort.

1.3 Pembatasan Masalah

Berikut batasan masalah penelitian ini berdasarkan identifikasi masalah di atas, sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus untuk menganalisa bagaimana penerapan *Standard Operating Procedure (SOP)* yang optimal serta upaya dalam mencari pemecahan masalah dari untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada *concierge section*.
2. Penelitian ini dilakukan di Hilton Bali resort khususnya pada *front office departement concierge section*.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian dapat dinyatakan sebagai berikut berdasarkan identifikasi masalah, batasan, dan informasi latar belakang, yaitu:

1. Bagaimana penerapan *Standard Operating Procedure (SOP)* layanan *concierge section* di Hilton Bali Resort?
2. Apa kendala yang dihadapi *concierge section* dalam penerapan *Standard Operating Procedure (SOP)*?
3. Apa solusi yang dapat diberikan untuk mengatasi kendala yang dihadapi oleh *concierge section*?

1.5 Tujuan Penelitian

Rumusan masalah dan uraian latar belakang yang telah disusun menjadi landasan tujuan penelitian, sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi penerapan *Standard Operating Procedure (SOP)* layanan *conciierge section* di Hilton Bali Resort.
2. Untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi *conciierge section* dalam penerapan *Standard Operating Procedure (SOP)*.
3. Untuk merumuskan apa solusi yang dapat diberikan untuk mengatasi kendala yang dihadapi oleh *conciierge section*.

1.6 Manfaat Penelitian

Berikut manfaat yang dapat diperoleh sesuai dengan tujuan penelitian di atas, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan serta berkontribusi dalam memperkaya bidang keilmuan terkait penerapan *Standard Operating Procedure (SOP)* yang efisien dan optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada sebuah hotel.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini nantinya dapat digunakan sebagai bahan evaluasi terkait penerapan *Standard Operating Procedure (SOP)* yang efisien dan optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan hotel secara umum dan di Hilton Bali Resort secara khusus.

