

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sektor Pariwisata khususnya di Indonesia merupakan penghasil devisa terbesar bagi sebuah negara dalam membangun perekonomian. Di tahun 2009, pariwisata menempati urutan ketiga dalam hal menerima devisa setelah komoditi minyak dan gas bumi serta minyak kelapa sawit (Pérez 2017). Dari tahun ke tahun peningkatan pariwisata semakin meningkat dilihat dari jumlah pariwisata yang datang ke Indonesia baik wisatawan lokal maupun wisatawan asing, yang dari tahun ke tahun semakin meningkat.

Kegiatan perjalanan wisata menjadi sebuah tempat yang dapat dikemas dan dikelola dengan baik sehingga menghasilkan sebuah bisnis, banyak negara yang sangat menggunakan dan memanfaatkan pariwisata untuk meningkatkan perekonomiannya termasuk Indonesia (Wiwin 2018). Industri Perhotelan merupakan sektor pendukung dan salah satu fasilitas yang tidak dapat dipisahkan dengan kegiatan Pariwisata. Karena, perhotelan dapat menyediakan fasilitas-fasilitas pendukung yang dibutuhkan seorang wisatawan dalam melakukan perjalanannya. (Sekolah, Pariwisata, and Surakarta 2017)

Bali merupakan daerah pariwisata yang sering dijadikan tempat tujuan oleh *tourism*, mulai dari Bali selatan, Bali utara maupun Bali barat dan Bali timur semua memiliki ciri khas tersendiri di setiap daerah. Pulau Bali tidak hanya kaya akan keindahan alam yang ada, tetapi juga memiliki keberagaman budaya dan tradisi di masing-masing daerah. Karena hal tersebutlah Bali menawarkan berbagai pesona keindahan wisata alam dan budaya dan menjadikan alasan mengapa mereka datang ke Bali. Salah satu daerah yang menjadi tempat wisata di Pulau Bali yaitu daerah Seminyak, keindahan pantai yang ada di Seminyak menarik wisatawan untuk datang, dan ombak pantainya yang besar digunakan untuk wisatawan untuk berselancar. Pasir putih yang indah serta pemandangan untuk melihat matahari terbenam sangat indah. Di daerah Seminyak juga terdapat fasilitas pariwisata yang lengkap seperti : *Bungalow, Hotel, Villa, Shopping Center, Restaurant, Money Charge, Spa, dan juga Night Club.* (Situmeang 2020)

Menurut surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM 37/PW-340/MPPT-86 menyatakan bahwa Hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum yang dikelola secara komersial (Mukrimaa et al. 2016). Pelayanan staff atau karyawan yang bekerja di sebuah hotel sudah harus memiliki sifat *Hospitality* untuk memberikan kenyamanan dan ketenangan bagi tamu yang datang, serta kalau memungkinkan tamu itu bisa menjadi tamu repeater. Sebuah hotel berdiri di dalamnya tentu ada karyawan yang bekerja, di hotel karyawan tersebut dibagi

menjadi ke beberapa department seperti *Department Housekeeping, Front office, Food and Beverage, Sales and Marketing, Accounting* yang saling berkaitan satu sama lainnya. Pihak industri perhotelan selalu berusaha melayani dengan baik, ramah, sopan, cepat dan penuh dengan perhatian, prinsip tersebut sudah melekat dengan Hospitality Industry dan tidak dapat dipisahkan (Pratama and Arsyad 2018). Pelayanan yang baik dan tepat menjadi salah satu faktor yang penting dalam menarik penarik tamu untuk menginap, sehingga harus dipastikan bahwa tamu yang menginap di hotel harus merasa puas dengan pelayanan yang sudah diberikan.

Bagian terpenting dalam sebuah hotel yaitu *Front office Department* merupakan bagian yang paling berpengaruh kepada pelayanan tamu karena *Front office* pertama kali berinteraksi dan memberikan pelayanan kepada tamu yang datang. Untuk meningkatkan kualitas layanan di sebuah hotel dapat dilakukan dengan berbagai cara khususnya oleh departemen yang langsung berhubungan dengan tamu seperti *Front office, Front office* merupakan departemen yang terletak di depan hotel dan merupakan tempat yang pertama akan dituju oleh wisatawan (Wachidyah 2017). *Front office* juga merupakan pusat koordinasi pelayanan yang diungkapkan dengan “ *the first and the last impression to the guest*”. Sehingga *Front office* menentukan citra pada sebuah hotel, dan merupakan jantung pada sebuah hotel. *Front office Department* diantaranya ada *Receptionist, Telepon Operator, Concierge, Reservasi, dan Guest relation Officer*.

Salah satu bagian *Front office Department* yaitu *Receptionist* yang memiliki peran yang sangat penting dalam sebuah operasional di hotel. Selama tamu menginap di hotel, mereka sering berinteraksi dengan *Receptionist* mulai dari yang pertama proses *check-in*, sumber informasi, pembayaran, sampai tamu *check-out* dan Sehingga pihak hotel selalu menekankan keramah tamahan pada kantor depan ini. Seorang *Receptionist* juga harus memiliki kemampuan menangani tamu yang mengalami keluhan atau sering disebut *guest complaint*, dan mempunyai beberapa strategi untuk menangani hal tersebut.

Peran *Receptionist* dalam meningkatkan kepuasan layanan pelanggan sangat penting dilakukan, hal tersebut untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan pada tamu yang menginap di hotel. Pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pada suatu hotel pada jangka yang panjang. Pelayanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur, membuat tamu merasa dihargai hal tersebut akan membantu promosi hotel yang secara tidak langsung diinformasikan tamu kepada teman, keluarga dan menjadi tempat rekomendasi ketika mereka datang lagi. Petugas *Receptionist* harus mampu memberikan pelayanan yang profesional dan efisien, dan hal yang paling penting menjaga komunikasi dengan tamu yang baik.

Berdasarkan hasil observasi awal didapatkan bahwa peran *Receptionist* di hotel sangat penting, terbukti dari semua jenis komplain yang ada di hotel akan terpusat dan diselesaikan di *Receptionist*. Hotel jambuluwuk sendiri merupakan sebuah hotel bintang 5 yang tempatnya berada di Jalan Petitenget, Nomor 108, Kerobokan Kelod, Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali. Hotel ini

sudah beroperasi sejak tahun 2016, Jambuluwuk Oceano Seminyak Bali merupakan hotel yang terdiri dari 4 lantai dan ada *rooftopnya*, yang memiliki 138 kamar, 20 kamar *connecting*, memiliki 2 *Restaurant*, 2 *Meeting Room*, 2 Kolam renang, *Croustile*, parkir yang luas. Selain itu Hotel Jambuluwuk Oceano Seminyak Bali memiliki tipe kamar *Standard room*, *Deluxe Balcony*, *Deluxe Premier*, *Deluxe Premier Pool View*, *Deluxe Premier Pool Access*, *Junior Suite*, dan *Suite Premier Jambuluwuk*. Meskipun sama dengan hotel lainnya yang selalu memberikan pelayanan secara maksimal, tetapi hotel ini juga terdapat tamu yang mengalami *complaint* Adapun jenis *complaint* yang ada di Hotel Jambuluwuk Oceano Seminyak Bali yaitu :

Tabel 1.1 Jenis *Complaint* yang ada di Hotel Jambuluwuk Oceano Sumber :  
*Review From Online Travel Agent*

<b>Nama tamu</b>	<b>Bulan</b>	<b>Komplain</b>	<b>Jenis komplain</b>
Mr. Ridwan	November	<i>The air cond keeps going off every few hours.</i>	<i>Facilites complaint</i>
Mr. Saood	Oktober	<i>We didn't like that the housekeeping cleaned the room while we were at the spa upstairs. All our stuff was open, so that was a bit uncomfortable.</i>	<i>Serviced related complaint</i>
Sihle Biyela	Oktober	<i>The let down was the service from the hotel staff. I lost my charger and bank card in the restaurant and everyone seemed unbothered. The cocktail doesn't waste your money, just ask for water. The only thing enjoyed here was the pool (though the water is too salty ) and rooms ( the aircon was the highlight)</i>	<i>Attitudinal atau staff complaint</i>



		<i>the food, I ate out the next supper.</i>	
Nama tamu	Bulan	<i>Komplain</i>	<i>Jenis komplain</i>
Mr. Dean	September	<i>Hot water was not working for 2 nights that we were there but it was acknowledged and fixed. Room and bathroom seem outdated and in need of a touch up and lastly the provided pool towels were a bit dirty so we had to exchange them a few times but other than that we had a splendid time.</i>	<i>Serviced Related complaint.</i>
Mr. Iqbal S	April	<i>I Needed to wait almost 1 hour to get checked in while other guests didn't have to wait at all even though we came to the front desk at the same time. The front desk said they need to double check the room for us but I didn't see any movement from them. Also there is two other stuff which I am not sure from what department in this hotel but those 2 mans are staring at me from head to toes at the lobby while I am waiting for my room without even greet me as a guest.</i>	<i>Attitudinal atau staff complaint</i>
Mr. Brian	Maret	<i>Avoid this hotel, it is not remotely close to the pictures on the website, grubby and noisy, very noisy and late 3.03am night club right next door.</i>	<i>Unusual complaint</i>

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu tentang Jenis *complaint* yang diteliti oleh Gede Rendrawan dengan judul Jenis keluhan dan cara penanganan

keluhan di hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. Banyak kajian yang membahas tentang komplain namun belum ada yang melakukan kajian tentang bagaimana strategi penanganan *guest complaint* di hotel Jambuluwuk Oceano Seminyak Bali. Berdasarkan kajian awal jenis *complaint* yang sering ditangani oleh *Receptionist* yaitu jenis *facilities complaint* dan *service related complaint*. Untuk memberikan solusi terhadap permasalahan yang terjadi maka dibutuhkan kajian lebih lanjut tentang bagaimana strategi penanganan *guest complaint* oleh *Receptionist* di hotel Jambuluwuk Oceano Seminyak Bali. Harapannya melalui penelitian ini akan ditemukan strategi yang mampu memberikan Standar Operasional Prosedur ( SOP) yang bisa diaplikasikan oleh *Receptionist* di hotel Jambuluwuk.

Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian tentang Strategi penanganan *guest complaint* oleh *Receptionist* di hotel Jambuluwuk Oceano Seminyak Bali. Dengan mengetahui strategi dalam menangani *guest complaint* oleh *Receptionist*, pihak departemen yang terkait termasuk hotel dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui penanganan komplain dengan baik ,cepat, dan tepat sehingga tamu merasa dihargai dan diperhatikan. Ketika tamu komplain tetapi tidak ditangani dengan baik oleh pihak *Receptionist*, maka hal itu akan menimbulkan masalah yang besar dan memberikan citra yang buruk kepada hotel. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Hotel Jambuluwuk Oceano Seminyak Bali tentang Strategi Penanganan *Guest complaint* Oleh *Receptionist*, maka judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah “ Strategi Penanganan *Guest complaint* Oleh *Receptionist* di Hotel Jambuluwuk Oceano Seminyak Bali”.

### 1.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ditulis peneliti, berikut identifikasi masalah yang akan dijadikan bahan dalam penelitian ini yaitu :

1. Keluhan tamu yang sering dihadapi oleh *Receptionist* di Hotel Jambuluwuk Oceano Seminyak Bali
2. Strategi yang diterapkan oleh *Receptionist* dalam menangani *guest complaint*
3. Kendala yang dihadapi oleh *Receptionist* dalam menangani *guest complaint* serta cara *Receptionist* mengatasi hal tersebut.

### 1.2 Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini masalah yang dikaji adalah terkait dengan peningkatan kapasitas *Front office* khususnya *Receptionist* untuk bisa menerapkan strategi penanganan *guest complaint* di hotel Jambuluwuk Oceano Seminyak Bali. Batasan masalah ini tidak melebar pada departemen lain yang ada di hotel hanya fokus pada *Receptionist*.

### 1.3 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, dapat dirumuskan beberapa rumusan masalah, diantaranya :

1. Apa sajakah jenis *guest complaint* yang dihadapi oleh *Receptionist* di hotel Jambuluwuk Oceano Seminyak Bali ?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi oleh *Receptionist* dalam menangani *guest complaint* di hotel jambuluwuk oceano Seminyak Bali ?
3. Bagaimanakah strategi yang digunakan oleh *Receptionist* dalam menangani *guest complaint* di hotel Jambuluwuk Oceano Seminyak Bali?



## 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka penelitian ini bertujuan :

1. Mengidentifikasi jenis – jenis *guest complaint* yang dihadapi oleh *Receptionist* di hotel Jambuluwuk Oceano Seminyak Bali
2. Untuk memaparkan kendala yang dihadapi oleh *Receptionist* di hotel Jambuluwuk Oceano Seminyak dalam menangani *guest complaint*
3. Untuk mengetahui dan memaparkan strategi yang digunakan oleh *Receptionist* dalam menangani *guest complaint* di hotel Jambuluwuk Oceano Seminyak Bali.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

### 1.6.1 Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan kajian dan sumber informasi bagi para pembaca khususnya tentang jenis- jenis *guest complaint*, kendala dalam menangani *guest complaint*, dan strategi penanganan *guest complaint* yang digunakan oleh *Receptionist* di hotel Jambuluwuk Oceano Seminyak Bali dan sebagai acuan penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian khususnya tentang komplain.

### 1.6.2 Manfaat praktis

#### 1. Bagi Mahasiswa

- 1.1.1 Memperoleh pengetahuan dan pemahaman yang lebih baik tentang jenis-jenis *guest complaint* dan strategi penanganan *guest complaint* yang dilakukan oleh *Receptionist* di Hotel Jambuluwuk Oceano Seminyak Bali.
- 1.1.2 Meningkatkan kemampuan dalam melakukan analisis data

## 2. Bagi Universitas

- 2.1 Menambah referensi sebagai bahan penelitian lanjutan pada masa yang akan datang
- 2.2 Meningkatkan kualitas penelitian melalui pengumpulan data dan informasi dari tugas akhir yang berkaitan dengan topik tertentu

## 3. Bagi Hotel Jambuluwuk Oceano Seminyak Bali

- 3.1 Penelitian ini diharapkan bisa menjadi salah satu sumber informasi bagi karyawan hotel khususnya *Receptionist* dalam menangani *guest complaint* dengan cara yang lebih efektif, sehingga bisa meningkatkan kualitas pelayanan tamu dan bisa meningkatkan daya saing serta reputasi hotel di dunia industri perhotelan.



