

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Bali merupakan salah satu destinasi wisata yang sangat populer di Indonesia dan bahkan di dunia. Daya tarik budaya, keindahan alam, dan juga keramahtamahan masyarakatnya yang sudah tidak perlu diragukan lagi membuat Bali menjadi destinasi wisata yang unik (Oka, 2014). Pariwisata di Bali juga memengaruhi hampir semua sektor yang ada dan menjadi tulang punggung perekonomian di Bali. Pariwisata memberikan devisa yang nantinya akan digunakan dalam pembangunan, menciptakan lapangan pekerjaan, dan juga menginisiasi perbaikan dan pelestarian alam dengan tujuan untuk menarik wisatawan baik lokal maupun internasional untuk datang ke Bali (Ardika, 2003).

Dalam praktiknya untuk mewujudkan kepuasan bagi wisatawan yang datang ke Bali maka faktor hunian yang nyaman akan sangat berpengaruh, apalagi jika wisatawan bersangkutan menetap di Bali lebih dari 2 hari misalnya, mereka akan memilih hunian yang nyaman dan sesuai dengan selera mereka. Disinilah peran hotel akan muncul dan memberikan dampak yang sangat besar. Rumekso (2003) mendefinisikan hotel sebagai bangunan yang berisi kamar dan dijadikan tempat untuk menginap dan beristirahat lengkap dengan fasilitas seperti makanan, minuman, dan fasilitas pendukung lainnya dan dikelola oleh manajemen profesional. Pada dasarnya peran hotel jauh lebih besar dan peneliti percaya, hotel tidak hanya sebatas bangun semata melainkan hotel harus diupayakan menjadi sebuah rumah yang nyaman bagi wisatawan yang datang. Sebagai

sebuah rumah, fasilitas yang ditawarkan haruslah fasilitas yang terbaik dan orang-orang yang terlibat dalam memberikan jasa haruslah profesional dan memiliki keinginan yang tulus dalam menciptakan kepuasan bagi tamu. Hotel sendiri menurut Keputusan Direktorat Jendral Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. 22/U/VI/1978 diklasifikasikan menjadi 5 berdasarkan simbolis bintang, mulai dari hotel bintang 1 hingga hotel bintang 5.

Untuk memastikan kualitas pelayanan yang terbaik, pada penelitian ini peneliti ingin meneliti salah satu hotel bintang 5 di Bali yaitu Hotel The Ritz-Carlton Bali sebagai objek penelitian dengan variabel yang ingin diamati adalah *Three Steps of Service* yang diterapkan oleh The Ritz-Carlton Bali. Selain itu peneliti juga ingin menjadikan *butler* sebagai subjek penelitian. Alasan peneliti memilih Hotel The Ritz-Carlton Bali adalah karena hotel ini merupakan salah satu hotel bintang 5 di Bali yang memiliki ulasan yang sangat baik di media sosial maupun respon langsung dari tamu. Peneliti juga telah bekerja cukup lama di hotel ini sehingga memahami seluk beluk hotel dan lebih memudahkan dalam pengumpulan datanya.

Terkait *Three Steps of Service* merupakan nilai-nilai yang dijadikan acuan oleh setiap karyawan hotel dari berbagai divisi, ketiga poin yang terkandung di dalamnya memberikan panduan tentang bagaimana bersikap yang baik dengan tamu hotel demi menciptakan kepuasan yang maksimal. Peneliti memilih *butler* yang merupakan salah satu *section* dalam *Front Office Department* karena *butler* memiliki peran yang sangat luas dalam memberikan pelayanan kepada tamu. *Butler* sendiri memang biasanya hanya terdapat pada hotel bintang 4 ke atas dengan tanggung jawab yang meliputi hampir semua *section* dalam *front office*, terkadang *butler* juga berperan sebagai *front*

*desks* dalam proses *check in* tamu, berperan sebagai *guest relation* selama tamu menginap, sebagai *bellman* saat mengantar *luggage* milik tamu, dan masih banyak lagi. Peneliti ingin membatasi ruang lingkup penelitian pada *butler* guna memahami dengan lebih detail mengenai peran *Three Steps Of service* terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh *butler* dalam kaitannya guna menciptakan kepuasan tamu.

Penelitian terkait *Three Steps of Service* sebelumnya sudah pernah diteliti oleh peneliti lain, tetapi terdapat beberapa perbedaan yang mencolok dengan penelitian ini, mulai dari pemilihan objek penelitian hingga penentuan *butler* sebagai subjek yang akan diamati. Untuk memberikan komparasi dan juga *research gap* yang memadai, peneliti telah merangkum beberapa penelitian lain dan menunjukkan letak perbedaannya dengan penelitian ini sesuai dengan tabel yang telah peneliti rangkum pada bab selanjutnya.

Secara garis besar penelitian sebelumnya lebih berfokus pada proses *check-in* maupun proses *checkout* dan SOP yang digunakan. Selain itu penelitian sebelumnya lebih banyak membahas tentang perbedaan pelayanan dan penyesuaian SOP pada masa pandemi, sedangkan penelitian ini tidak membahas tentang dampak pandemi terhadap pelayanan hotel, melainkan ingin melihat tentang penerapan dari *Three Steps of Service* oleh karyawan dalam membentuk budaya kerja di The Ritz-Carlton Bali. Peneliti juga lebih spesifik memilih hanya satu section yaitu *butler*, sedangkan penelitian lainnya memilih keseluruhan section di dalam Departemen *Front Office*.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka muncul identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Pentingnya penerapan *Three Steps of Services* sebagai salah satu pedoman untuk melayani tamu oleh karyawan *butler* di Hotel The Ritz Carlton Bali.
2. Pentingnya kualitas pelayanan terhadap tamu yang berkunjung ke Hotel The Ritz Carlton Bali.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka peneliti ingin membatasi permasalahan sebagai berikut:

1. Peneliti ingin berfokus pada Hotel The Ritz-Carlton Bali sebagai objek penelitian.
2. Penelitian ini berfokus pada *butler* yang merupakan salah satu *section* di *Front Office Departement* sebagai subjek penelitian.
3. Penelitian ini berfokus pada implementasi *Three Steps of Service* yang dilakukan oleh *butler* di Hotel The Ritz-Carlton Bali.

## 1.4 Rumusan Masalah

Demi mempermudah peneliti dalam mengetahui penerapan *Three Steps of Service* oleh *butler* maka disusunlah rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *Three Steps of Service* oleh karyawan *section butler* pada Hotel The Ritz -Carlton Bali?
2. Bagaimana implikasi dari penerapan *Three Steps of Service* bagi Departemen *Front Office* Hotel The Ritz-Carlton Bali?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan budaya *Three Steps of Service* oleh karyawan *section butler* pada Hotel The Ritz -Carlton Bali
2. Untuk mengetahui implikasi dari penerapan *Three Steps of Service* bagi Departemen *Front Office* Hotel The Ritz-Carlton Bali

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada setiap pihak yang terkait baik memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis. Diantaranya sebagai berikut :

#### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Peneliti berharap penelitian ini mampu memberikan pengetahuan dan inspirasi bagi setiap karyawan hotel terkait dengan implementasi standar operasional prosedur (SOP) di lingkungan kerja, diharapkan dengan mengetahui itu semua karyawan dapat memiliki pedoman sebelum melaksanakan setiap aktivitasnya.

### 1.6.2 Manfaat Praktis

Peneliti berharap penelitian ini dapat dijadikan masukan sekaligus acuan guna membantu seluruh karyawan khususnya pada *section butler* hotel The Ritz-Carlton Bali agar lebih memahami standar operasional, prosedur (SOP) dan ketika menerapkannya dapat berjalan sesuai arahan yang ada, mengetahui dengan jelas alasan mengapa melakukan suatu aktivitas, manfaat apa yang akan diberikan, dan terakhir karyawan dapat mengaplikasikan setiap SOP dengan efektif dan penuh kesadaran. Diharapkan dengan kedua manfaat ini, karyawan khususnya butler mampu memberikan performa yang terbaik, responsif dalam setiap situasi, dan pada akhirnya mampu menciptakan kepuasan bagi tamu dan menjaga citra baik The Ritz-Carlton Bali sebagai salah satu hotel bintang 5 terbaik di Bali.

