

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kegiatan pariwisata merupakan kegiatan mengunjungi suatu daerah dengan tujuan berlibur atau mempelajari budaya dari suatu daerah. Kegiatan pariwisata biasanya berlangsung beberapa hari sehingga membutuhkan akomodasi sebagai tempat menginap sementara seperti hotel, villa, *homestay*, dan lain sebagainya. Menurut Sujatno (2008), hotel merupakan salah satu bentuk akomodasi sebagai tempat menginap selama melakukan kegiatan pariwisata, agar setiap orang yang melakukan kegiatan pariwisata dapat memperoleh layanan menginap. Hotel dalam menjalankan operasionalnya memiliki beberapa departemen dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing yang saling berkaitan. Salah satu departemen tersebut adalah *front office department* atau kantor depan.

*Front office department* atau kantor depan merupakan departemen yang memiliki tanggung jawab untuk mengurus tamu dari proses reservasi hingga proses tamu meninggalkan hotel. Oleh karena itu, Departemen Kantor Depan tidak hanya memfokuskan pada penerimaan dan registrasi tamu, tetapi juga mencakup semua aspek yang berhubungan dengan kenyamanan dan kebutuhan tamu selama menginap di hotel, termasuk proses pemesanan kamar, penyambutan tamu saat kedatangan, hingga tamu meninggalkan hotel tersebut. Dengan demikian, Departemen Kantor Depan memegang peran penting dalam menjalankan operasional sebuah hotel (Soenarno, 2006). Dalam menjalankan operasional *front office department* memiliki standar operasional prosedur

(SOP) yang membantu agar pekerjaan atau tugas dan tanggung jawab dari departemen kantor depan dapat berjalan dengan efisien.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah panduan yang digunakan untuk memastikan bahwa kegiatan sehari-hari suatu organisasi atau perusahaan berjalan dengan baik. Jadi, SOP ini sebenarnya adalah aturan yang selalu diikuti untuk memastikan bahwa pekerjaan dapat berjalan dengan baik tanpa menghambat pekerjaan lainnya. Selain itu, setiap organisasi atau instansi memiliki SOP yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan mereka. Hal yang sama berlaku di hotel, di mana semua karyawan, termasuk petugas di Kantor Depan, harus mengikuti pedoman yang sistematis saat menjalankan operasional hotel agar semuanya berjalan dengan baik Sailendra (2015). Penerapan Standar operasional prosedur (SOP) yang baik akan berdampak pada kualitas pelayanan yang kita berikan. Jika standar operasional prosedur (SOP) dijalankan dengan baik, tamu akan merasa puas akan pelayanan yang kita berikan, begitu juga sebaliknya, jika tidak tamu akan merasa kecewa dan memutuskan untuk tidak akan kembali menggunakan jasa yang kita tawarkan karena tamu merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kualitas layanan merupakan salah satu rangkaian dalam suatu produksi membuat atau memberikan kepuasan terhadap pelanggan dalam memenuhi keinginan dan kebutuhannya dalam mengunjungi atau menjadi konsumen dalam suatu perusahaan. Untuk itu perusahaan yang menyediakan pelayanan tentunya memerlukan adanya komunikasi ataupun interaksi antara konsumen dengan pemberi pelayanan dalam suatu perusahaan. Maka keahlian dan sikap dari pemberi pelayanan sangat diperlukan dalam hal ini, karena penyampaian

informasi dan perlakuan untuk mengerti keadaan konsumen menjadi hal terpenting dalam menentukan kualitas pelayanan yang baik (Hermawan, 2018).

Kualitas pelayanan pada sebuah hotel menjadi tolak ukur keberhasilan suatu hotel dalam melayani tamu. The Haven Bali Seminyak merupakan salah satu hotel yang terletak di Jl. Raya Seminyak No.500, Seminyak, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, Bali. Hotel ini merupakan salah satu hotel yang memiliki standar operasional prosedur yang cukup baik dalam memberikan pelayanan terhadap tamu. hal ini dibuktikan dengan salah satu komentar atau *review* yang diberikan oleh tamu terhadap kepuasannya terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan di The haven Bali Seminyak. Berikut salah satu ulasan komentar dari tamu. Tamu atas nama Bunga.m.d “Saya sangat menikmati semua pelayanan yang ada di The Haven Seminyak. Mulai dari pihak security yang bantu untuk check in ke lobby sampai pihak *front liner* yang sangat ramah. Semua staff bekerja di bidangnya masing masing dengan baik. Makanannya sangat sangat sangat enak sekali. Mereka menyediakan banyak pilihan makanan untuk breakfast. Untuk kamar sangat bersih dan luas. Untuk pertama kalinya saya stay di sini dan ingin menginap lagi di lain waktu. Terima kasih untuk semua pelayanannya (2023).” Berdasarkan *review* atau ulasan dari tamu tersebut dapat dilihat bahwa tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh staff yang bekerja di The Haven Bali Seminyak. Hal ini dapat menjadi acuan bagi para staff yang bertugas untuk tetap selalu menjaga standar operasional prosedur yang berlaku di The Haven Bali Seminyak. Standar operasional prosedur diberlakukan agar para staff dapat bekerja secara efektif dan

profesional untuk tetap menjaga kualitas pelayanan yang diberikan untuk tamu yang menginap di The Haven Bali Seminyak.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang diatas, maka adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Pentingnya menjaga standar operasional prosedur yang berlaku di The Haven Bali Seminyak.
2. Pentingnya menjaga kualitas pelayanan dalam menjaga kepuasan tamu di The Haven Bali Seminyak.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan pemaparan identifikasi masalah diatas, maka adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Penelitian ini berfokus pada bagaimana pentingnya menjaga standar operasional prosedur yang berdampak pada kualitas pelayanan di The Haven Bali Seminyak.
2. Penelitian ini dilakukan di The Haven Bali Seminyak yang berfokus pada departemen *front office*.

## 1.4 Rumusan Masalah

1. Bagaimana standar operasional prosedur pada *front office* departemen di The Haven Bali Seminyak?
2. Bagaimana peran yang dilakukan oleh staff *front office department* dalam menjaga kualitas standar operasional prosedur di The Haven Bali Seminyak?

3. Bagaimana persepsi tamu terhadap penerapan standar operasional prosedur dalam memberikan pelayanan pada *front office department* di The Haven Bali Seminyak melalui pengamatan rievew pada platform Trip Advisor?

### 1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengidentifikasi standar operasional prosedur pada *front office departemen* di The Haven Bali Seminyak.
2. Untuk mengidentifikasi peran yang dilakukan oleh staff *front office department* dalam menjaga kualitas standar operasional prosedur di The Haven Bali Seminyak.
3. Untuk mengidentifikasi persepsi tamu terhadap penerapan standar operasional prosedur dalam memberikan pelayanan pada *front office department* di The Haven Bali Seminyak melalui pengamatan rievew pada platform Trip Advisor.

### 1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, adapun manfaat yang dapat diambil, sebagai berikut:

- a) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam menambah wawasan serta digunakan sebagai acuan bagi para staff untuk menjaga penerapan standar operasional prosedur guna mempertahankan kualitas pelayanan di The Haven Bali Seminyak.

b) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dan bahan evaluasi untuk para staff dan karyawan pada *front office* departemen dalam menjaga standar operasional prosedur di The Haven Bali Seminyak.

