

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Era persaingan hotel yang terus-menerus berkembang saat ini, setiap usaha perhotelan dituntut untuk mampu bertahan dalam persaingan yang ada, serta mengembangkan setiap sumber daya manusia yang berkualitas dan mengerti akan setiap tugas serta tanggung jawab yang dimilikinya ketika bekerja. Pegawai merupakan harta atau aset yang sangat penting dan berharga dalam sebuah usaha seperti hotel yang sebagai penyedia jasa agar dapat terus bersaing dan bertahan di era modern ini. Pegawai yang memiliki peran sangat penting dalam kemajuan suatu usaha perhotelan, karena pegawai yang bekerja pada industri jasa seperti hotel harus dapat bekerja dengan baik dalam menangani setiap permasalahan yang timbul dari pekerjaan yang dilakukannya. Oleh sebab itu pentingnya memiliki pegawai yang cekatan dan mampu diandalkan merupakan modal penting bagi perusahaan.

Setiap perusahaan atau usaha sangat membutuhkan pegawai yang siap dalam bekerja baik secara sehat jasmani atau rohani, memiliki mental yang baik, tingkat disiplin yang tinggi, semangat dalam melaksanakan setiap pekerjaan serta keahlian sesuai dengan yang di harapkan oleh perusahaan, karena maju mundurnya sebuah perusahaan jasa dapat diketahui dari setiap orang atau pegawai yang andil secara langsung untuk menciptakan hal tersebut, seperti halnya pelayanan dari setiap pegawai untuk menunjang keberhasilan hotel dalam menangani tamu yakni Hotel Four Point by Sheraton Bali, Ungasan.

Menurut Rusli, (2022) pengelolaan hotel meliputi koordinasi berbagai kegiatan seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan, dan pengendalian staf untuk mencapai tujuan tertentu. Pemberian pelatihan terkait pelayanan yang maksimal penting untuk diberikan kepada setiap pegawai yang bekerja disuatu perusahaan jasa hotel, dimana pegawai memiliki peran yang sangat penting untuk dapat memberikan rasa puas kepada para tamu yang menginap melalui pelayanan yang diberikan oleh mereka. Dimana tentu suatu pelayanan yang maksimal akan dipengaruhi oleh bagaimana proses pelatihan yang diberikan kepada pegawai tersebut disaat bekerja ataupun sebelum memulai pekerjaannya.

Menurut Iswan, (2021) pelatihan merupakan suatu usaha yang disusun, dipersiapkan, dan dilaksanakan oleh masyarakat secara metodis untuk memberikan pengetahuan, nilai, sikap, dan keterampilan kepada para profesional di bidangnya masing-masing, dengan tujuan untuk meningkatkan dan membina potensi individu serta mendorong transformasi manusia. Menurut Gustiana dkk. (2022), pelatihan merupakan suatu kesempatan yang diberikan oleh suatu organisasi tertentu untuk mempromosikan dan meningkatkan keterampilan kerja. Menurut Mon & Mulyadi (2021), pelatihan merupakan suatu pembelajaran yang diberikan kepada karyawan baru maupun karyawan lama, dengan fokus pada keterampilan-keterampilan penting yang dibutuhkan untuk melaksanakan tanggung jawab pekerjaannya, karena maju mundurnya sebuah perusahaan jasa dapat diketahui dari setiap orang atau pegawai yang terlibat secara langsung untuk menciptakan hal tersebut, seperti halnya pelatihan yang diberikan kepada setiap pegawai yang bekerja untuk menunjang keberhasilan pendirian usaha Hotel Four Point by Sheraton Bali, Ungasan.

Pihak Hotel Four Point by Sheraton Bali, Ungasan dalam menjamin kelancaran usahanya harus memperhatikan hal-hal sekecil mungkin yang dapat mempengaruhi perasaan tamu yang datang, agar menghindari atau mengurangi penyebab complain yang terjadi di kalangan tamu. Tamu merasa tidak puas karena pengalaman yang diterima tidak sesuai dengan harapan. Dalam industri pariwisata, khususnya di hotel, wajar saja jika menerima keluhan. Menurut Saputra (2021), hotel tidak dapat memenuhi kebutuhan semua tamunya karena latar belakang sosial ekonomi yang beragam. Keluhan dapat muncul karena kekurangan staf, tetapi hal ini tidak boleh menjadi alasan untuk ketidakpuasan yang berkelanjutan.

Berdasarkan dari fenomena yang peneliti diperoleh di Hotel Four Point by Sheraton Bali, Ungasan adalah masih kurangnya pelayanan yang maksimal terhadap setiap pelanggan yang menginap di hotel, hal ini diketahui dari tingkat keluhan tamu yang mengeluhkan akan varian makanan vegetarian yang disediakan oleh pihak hotel tidak terlalu banyak selain itu juga kurang cekatannya staf pegawai hotel dalam menangani setiap keluhan pelanggan yang diajukan dan juga complain yang paling sering terjadi pada Hotel Four Point by Sheraton Bali, Ungasan lamanya pesanan makanan yang datang, sehingga membuat para pelanggan menunggu lama dari pesanan yang telah mereka buat, Dimana hal itu sering kali terjadi dikarenakan peralatan dapur yang mengalami kerusakan dan kesalahan dalam pencatatan order tamu. Selain itu juga ramainya tamu di saat hight season yang mana setiap pegawai harus menangani tamu lebih dari kapasitas maksimal yang dimiliki hotel juga menjadi salah satu meningkatnya keluhan tamu yang ada di Hotel Four Point by Sheraton Bali, Ungasan. Pramawati et al. (2019) menyatakan bahwa dalam industri perhotelan, kebutuhan barang dan bahan makanan untuk

mendukung operasional bisnis sama pentingnya dengan penjualan kamar dan layanan makanan dan minuman.

Food and Beverage Department merupakan divisi hotel yang bertugas mengawasi penjualan makanan dan minuman di dalam hotel (Anggraini & Rahmayanti, 2023). Food & Beverage Department memegang peranan penting dalam sebuah hotel, karena pengelolaan produk makanan dan minuman secara profesional akan menghasilkan sajian yang berkualitas. Food and Beverage Department juga membawahi sejumlah departemen di bawahnya, antara lain kolam renang dan pusat kebugaran, spa, dan pijat tubuh. Menjalankan bisnis makanan dan minuman melibatkan tugas yang sama dengan mengelola kegiatan produksi dan pemasaran.

Dalam upaya mencapai hasil pekerjaan yang maksimal dari pihak manajemen hotel pentingnya memiliki perencanaan ataupun pengelolaan staf pegawai yang baik dalam bekerja, baik dalam menangani setiap pelanggan yang datang ataupun menangani setiap keluhan yang dimiliki para pelanggan terhadap hotel tempatnya menginap. Penting bagi setiap pegawai hotel dalam menangani setiap complain yang dilakukan pelanggan dengan baik, karena pelanggan merupakan sumber utama dari pendapatan hotel. Dimana pentingnya penerapan metode LEARN atau disebut juga Listen, Empathy, Ask, Resolve dan Notify dalam menangani setiap keluhan tamu yang menginap. Pentingnya bagi pegawai hotel untuk tetap mendengarkan complain tamu meskipun pelayanan yang diberikan sudah baik menurut pegawai. Tidak lupa memberikan simpati terhadap apa yang dirasakan oleh para tamu yang menginap dengan tidak lupa bertanya apa yang menyebabkan tamu mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak pegawai hotel serta

mengetahui Langkah apa yang harus diambil pegawai dalam menangani setiap keluhan yang dilakukan oleh tamu dan memberitahukan kepada pihak manajemen terkait keluhan-keluhan yang terjadi pada hotel. Fenomena yang terjadi sekarang ini adalah pihak hotel masih kurang maksimal dalam menangani setiap complain yang dilakukan oleh para pelanggan. Muhammad (2023) dalam penelitiannya menyatakan bahwa keluhan pelanggan tidak dapat dipisahkan dari perusahaan, khususnya di sektor jasa. Keluhan pelanggan merupakan bentuk umpan balik yang berharga yang dapat sangat membantu perusahaan dalam mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan dikembangkan. Dengan menangani keluhan tersebut, perusahaan dapat melakukan perbaikan yang diperlukan dan memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggannya. Namun pendapat berbeda dikemukakan oleh Supriyanto, (2022) dalam penelitiannya mengatakan pelatihan tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai, yang artinya setiap pelatihan yang diberikan kepadanya tidak dapat membantunya untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan pegawai tersebut, Dimana pelatihan berdampak pada kemampuan kerja yang dimiliki namun tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Muhammad, (2023) tidak menggunakan variabel yang sama dengan variabel-variabel yang peneliti gunakan dan masih kurangnya pembahasan terkait hasil dari penelitian yang dilakukan dan hasil yang mendukung penelitian. Penelitian ini dilakukan untuk mengisi kekosongan tersebut, khususnya pada bagian aspek pelatihan menggunakan metode LEARN Model yang belum banyak dilakukan penelitian secara mendalam oleh peneliti sebelumnya. Fenomena yang peneliti temukan di Hotel Four Point by Sheraton Bali, Ungasan menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara hubungan

pelatihan yang diberikan kepada pegawai mengenai pentingnya pelayanan menggunakan LEARN Model, di mana pegawai yang bekerja cenderung kurang melakukan inovasi setelah diberikannya pegawai karena segala pekerjaan yang dilakukannya sudah sesuai dengan apa yang harus dikerjakannya dalam setiap harinya.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan informasi yang diberikan, dapat diidentifikasi permasalahan berikut :

1. Mengelola banyaknya keluhan tamu dengan menggunakan MODEL LEARN.
2. Penggunaan MODEL LEARN oleh Evolution Restaurant And Bar di Four Points by Sheraton Bali Ungasan untuk menangani keluhan tamu tidak konsisten.
3. Tantangan dalam menyampaikan keluhan saat menggunakan MODEL LEARN di Evolution Restaurant And Bar Four Points by Sheraton Bali Ungasan dan solusi untuk mengatasinya.

## **1.3. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah, maka pembatasan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Penelitian ini membahas masalah keluhan tamu dengan menggunakan MODEL LEARN.
2. Penelitian ini dilakukan di Evolution Restaurant And Bar Four Points by Sheraton Bali Ungasan.

3. Pelatihan ini menekankan penggunaan MODEL LEARN oleh pramusaji untuk mengatasi keluhan tamu di Evolution Restaurant and Bar Four Points by Sheraton Bali Ungasan.

#### **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka diidentifikasi rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apa alasan pramusaji di Evolution Restaurant And Bar Four Points by Sheraton Bali Ungasan menggunakan LEARN MODEL untuk menangani keluhan?
2. Apakah LEARN MODEL terbukti efektif dan efisien dalam menangani keluhan tamu?
3. Tantangan apa saja yang dihadapi pramusaji saat menggunakan LEARN MODEL untuk menangani keluhan di Evolution Restaurant and Four Points by Sheraton Bali Ungasan, dan apa solusinya?

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui alasan Evolution Restaurant and Bar di Four Points by Sheraton Bali Ungasan menggunakan LEARN MODEL untuk menangani keluhan pelanggan.
2. Untuk mengetahui dan menguji penggunaan LEARN MODEL untuk menangani keluhan pelanggan dari segi efisiensi dan efektivitasnya.
3. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan mengkaji tantangan yang dihadapi oleh staf pelayan ketika menangani keluhan

pelanggan menggunakan MODEL BELAJAR di Evolution Restaurant And Bar Four Points by Sheraton Bali Ungasan, dan mengusulkan solusi untuk mengatasi tantangan tersebut

## 1.6. Manfaat

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat membantu penerapan penyelesaian keluhan yang terorganisasi melalui penggunaan MODEL LEARN. Penelitian ini berpotensi untuk meningkatkan MODEL LEARN dalam organisasi, yang mengarah pada penyelesaian masalah yang efektif dan membangun dasar yang kuat untuk pertumbuhan jangka panjang yang berkelanjutan. Budaya Model LEARN mendorong lingkungan yang menyambut umpan balik dalam perusahaan.

### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini bertujuan untuk menjadi panduan penerapan pendekatan Model LEARN untuk menyusun manajemen keluhan tamu, yang mengarah pada peningkatan kepercayaan diri karyawan dalam menangani masalah, peningkatan kepuasan kerja, dan mempertahankan kualitas layanan.