

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia adalah negara yang kaya akan pesona alam dan budaya dari sabang hingga merauke, keindahan alam yang memukau, mulai dari pantai pasir putih, hutan hujan tropis, hingga gunung berapi yang masih aktif, terbentang luas. Keberagaman suku bangsa, bahasa, dan adat istiadat yang unik juga menjadi daya tarik tersendiri. Potensi kekayaan alam dan budaya ini sungguh luar biasa dan jika dikelola dengan baik, dapat menghasilkan beragam produk wisata unggulan yang mampu bersaing di kancah internasional, menarik minat wisatawan dari seluruh penjuru dunia. Namun, untuk mencapai tujuan tersebut, perlu dilakukan pengembangan wisata yang berkelanjutan. Dengan mengoptimalkan potensi alam dan budaya, serta melibatkan masyarakat lokal dalam pengelolaannya sehingga dapat menciptakan produk wisata yang unik dan bernilai tinggi. Selain itu, pengembangan infrastruktur yang memadai dan penerapan prinsip-prinsip pariwisata berkelanjutan akan memastikan kelestarian lingkungan dan kesejahteraan masyarakat. Indonesia memiliki berbagai sektor yang dapat menjadi pendorong utama pendapatan negara. Di antara sektor-sektor tersebut, pariwisata menempati posisi teratas sebagai penghasil devisa utama Indonesia (Rahma, 2020).

Bali merupakan salah satu tujuan wisatawan yang terkenal akan keanekaragaman seni dan budaya, yang memiliki budaya kental secara turun

temurun yang terus dikembangkan dan tidak meninggalkan tradisi yang sudah ada. Dengan hal tersebut, Bali memanfaatkan peluang tersebut untuk menjadi tempat tujuan wisata. Dengan hal ini Bali terkenal akan pariwisatanya tidak hanya wisata alam, tetapi kebudayaannya.

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1990 tentang Kepariwisataan menjelaskan: “Segala sesuatu yang berkaitan dengan kepariwisataan, termasuk perdagangan benda-benda wisata dan daya tarik wisata serta perdagangan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kepariwisataan”. Selain itu, pariwisata didefinisikan sebagai aktivitas di luar lingkungan dengan berbagai tujuan (Pradini,2017). Perjalanan menuju tempat tujuan hingga kembali ke tempat tinggal. Aktivitas bepergian ke tempat-tempat baru untuk tujuan rekreasi, bisnis, atau alasan lainnya. Kegiatan ini seringkali melibatkan perencanaan yang matang, namun bisa juga dilakukan secara spontan. Setiap perjalanan wisata memberikan pengalaman yang unik bagi setiap individu. Untuk mengembangkan sektor pariwisata, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan daya tarik suatu destinasi agar semakin banyak orang yang tertarik untuk berkunjung. Untuk mendukung objek wisata di Indonesia, sarana dan prasarana seperti hotel dan restoran akan semakin dibutuhkan (Rijwan & Andriani, 2014). "Industri pariwisata mencakup semua bisnis yang terkait dengan perjalanan dan wisata. Mulai dari penyedia akomodasi seperti hotel hingga agen perjalanan, semua bekerja sama untuk menciptakan pengalaman wisata yang menyenangkan. Produk pariwisata yang ditawarkan sangat beragam, mulai dari paket wisata lengkap hingga

layanan individual. Selain itu, keindahan alam juga menjadi faktor penting dalam menarik wisatawan.

Hotel di Bali sangat beragam, dari banyaknya hotel di Bali khususnya yang berbintang di daerah Denpasar sehingga persaingan sangat ketat, setiap hotel berusaha memberikan pelayanan dan fasilitas terbaik. Tetapi tidak semua hotel berbintang bisa memberikan pelayanan yang memuaskan dan sesuai harapan tamu. Terkadang ada hotel yang hanya mencari keuntungan dari usaha yang dilakukannya. Semakin bagus hotel memberikan pelayanan ke tamu semakin meningkat citra hotel tersebut, tetapi sebaliknya semakin tamu merasa kurang mendapat pelayanan yang sesuai harapan maka akan dapat berdampak pada pemberian *feedback* yang buruk kepada hotel tersebut. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam mencapai tujuan perusahaan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya (Wirya, Andiani, Telagawathi, 2020).

Salah satu hotel yang terus berusaha meningkatkan pelayanan tamu adalah Four Star by Trans Hotel, Renon, Bali merupakan salah satu hotel bintang 4 yang ada di tengah Kota Denpasar, di Jl. Raya Puputan No.200, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali 80226. Hotel ini meskipun bintang 4 (empat) tetap terus melakukan perkembangan untuk memuaskan tamu, usaha ini terus dilakukan oleh *front office department* yang merupakan salah satu departemen yang ada di hotel ini. Departemen ini merupakan pusat syaraf dari operasional hotel (Trianasari, 2019). *Front office department* merupakan departemen yang memberikan pandangan pertama kepada tamu

bagaimana hotel tersebut, mulai dari tamu datang ke hotel disambut dengan *welcome drink*, proses *check in* dan *check out*, sampai tamu masuk kamar. *Front office* memiliki peranan penting, memberikan informasi tentang hotel dan juga informasi lain yang diperlukan oleh tamu. Penerapan *SOP* terus dilakukan di Four Star by Trans Hotel, Renon, Bali untuk memberikan pelayanan terbaik di hotel ini. Kualitas pelayanan ini merupakan aspek yang sangat penting dan berpengaruh pada kepuasan pelanggan yang menginap di suatu hotel. Pada dasarnya kepuasan pelanggan merupakan suatu ungkapan dan evaluasi pelanggan terhadap kualitas produk atau jasa yang ditawarkan (Sukamerta, Dini Andiani, 2020). Kepuasan tamu akan juga sangat berpengaruh pada loyalitas tamu (Ariestiana Dewi dkk, 2021). Namun demikian, kegagalan layanan sering tidak dapat dihindari (Trianasari, Sparks, & Butcher, 2017). Untuk meminimalisasi kegagalan layanan, diperlukan penerapan prosedur operasional standar. Standar ini diterapkan agar menghindari keluhan tamu yang mungkin bisa terjadi. *SOP* dijadikan suatu acuan atau pedoman yang digunakan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab selama bekerja, hal ini dilakukan untuk meningkatkan kinerja dari karyawan.

Kelancaran suatu pekerjaan itu dikarenakan *SOP* dijalankan sesuai dengan prosedur yang ada, sehingga dapat meningkatkan suatu pelayanan yang diberikan kepada tamu dan menghindari kesalahan. Hal ini tidak terlepas dari pengelolaan pemahaman dan pengetahuan (Trianasari & Arumynathan, 2022), mengenai *SOP* tersebut, serta bagaimana hal tersebut dipraktekkan dalam kegiatan operasional hotel sehari-hari. Penyimpangan

atau kekeliruan prosedur yang dilakukan dapat menghasilkan hal yang kurang baik. Hal ini dapat berbahaya bagi kelangsungan manajemen hotel dan staf. Selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Four Star by Trans Hotel, Renon, Bali khususnya *front office department* masih terlihat adanya ketidaksesuaian *SOP* yang ada dengan pekerjaan yang dilakukan, khususnya di reservasi, resepsionis (kasir), *bellboy*, telepon operator, kejadian ini bisa terjadi dikarenakan pelaksanaan *SOP* yang ada tidak dilakukan secara maksimal. Beberapa faktor yang menjadi penyebab kurang optimalnya pelaksanaan *SOP front office department* adalah kurangnya staf yang bertugas, tingginya jumlah tamu yang menginap, penyambutan tamu yang kurang saat tamu tiba, pelayanan saat *check in*, penurunan dan penghantaran barang bawaan tamu, proses pembayaran, kurang koordinasi dari staf *front office* antara satu dengan yang lainnya, sampai dengan departemen lain.

Beberapa keluhan tamu yang terjadi selama operasional dapat disebabkan oleh fungsi maupun teknis (Trianasari, 2014). Penyebab hal tersebut adalah kurangnya pelayanan yang diberikan sehingga tamu merasa kurang mendapat pelayanan dari staf hotel dan kurang optimalnya penerapan *SOP* yang ada. Salah satu ciri khas sebuah layanan adalah interaksi antara pemberi dan penerima layanan. Pada dasarnya hotel merupakan properti yang sangat mengutamakan pelayanan yang profesional di samping fasilitas yang tersedia di hotel tersebut (Rendrawan, Trianasari, Martin Mahardika, 2020). Beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi munculnya keluhan tamu adalah faktor internal dan eksternal yang meliputi fasilitas serta pelayanan (Sukamerta, Dini Andiani 2020). Di era digitalisasi, keluhan tamu dapat

cepat tersebar secara online (Trianasari, 2018). Tamu yang datang seharusnya disambut dengan hangat oleh petugas *bellboy*, selanjutnya barang bawaan tamu diperhatikan sampai barang tamu sampai di kamar yang dipesan, pekerjaan ini dilakukan oleh staf *front office*. Staf *front office* yang ada di Four Star By Trans Hotel, Renon, Bali mengambil beberapa section diantaranya section reservasi, resepsionis (kasir), *bellboy* dan telepon operator, dengan jumlah karyawan yang kurang, sehingga memecah fokus staf yang sedang bekerja karena tidak fokus pada satu *job desc*. Dengan adanya keluhan tersebut diharapkan adanya solusi dan pemecahan masalah agar dapat mempertahankan citra hotel Four Star By Trans Hotel, Renon, Bali.

Four Star By Trans Hotel, merupakan *city* hotel yang letaknya strategis sudah diharapkan dapat memberikan yang terbaik kepada tamu yang menginap, tetapi masih ada beberapa keluhan yang dialami oleh tamu karena kualitas pelayanan yang diberikan dan tidak sesuai dengan *standard operating procedure (SOP)* yang ada, sehingga perlu dilakukan penyederhanaan *SOP* dan pembagian tugas yang merata kepada seluruh staf *front office* agar operasional *front office* berjalan lancar dan optimal. Kecepatan dalam menangani komplain merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan tamu agar tamu tidak lama-lama meredam keluhannya yang berakibat pada hilangnya pelanggan hotel. Walaupun tamu memiliki toleransi yang berbeda-beda terhadap kegagalan layanan (Trianasari, 2014), keluhan yang diatasi dengan cepat dapat mengurangi rasa kecewa yang dirasakan oleh tamu dan tidak kehilangan pelanggan

(Rendrawan, Trianasari dkk., 2020). Dengan demikian, adanya penelitian ini adalah untuk meneliti lebih lanjut “Optimalisasi penerapan *standard operating procedure (SOP)* yang dilakukan di *front office department* di Four Star by Trans Hotel, Renon, Bali pada section reservasi, resepsionis (kasir), *bellboy* dan telepon operator.

1.2. Identifikasi Masalah

Four Star by Trans Hotel, sebuah hotel bintang empat yang berlokasi strategis di jantung Kota Denpasar, Four Star by Trans Hotel yang terletak di Jl. Raya Puputan No.200, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali 80226, menawarkan kemudahan akses ke berbagai tempat menarik seperti Monumen Bajra Sandhi, Icon Mall, Plaza Renon, Pantai Sanur dan masih banyak lagi. Meskipun terus berupaya meningkatkan kualitas layanan, hotel ini menyimpan sejumlah tantangan operasional, khususnya di *front Office department*. Dengan tingginya volume tamu dan kompleksitas tugas yang harus ditangani, seperti proses *check-in*, *check-out*, reservasi, penanganan keluhan tamu, penanganan telepon, pemberian informasi baik mengenai hotel ataupun informasi lainnya, sumber daya manusia yang terbatas seringkali menjadi kendala. Akibatnya, tidak jarang terjadi kesalahan dalam pengelolaan barang tamu, keterlambatan dalam penyelesaian transaksi, dan penurunan kualitas pelayanan. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi secara mendalam permasalahan-permasalahan yang terjadi di *front office department* hotel ini, serta mencari solusi yang tepat untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan tamu.

1.3. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada menganalisa bagaimana penerapan *SOP* di *front office department* yang ada di Four Star by Trans Hotel, Renon, Bali untuk mengetahui kendala yang dialami dari penerapan *SOP* yang ada khusus reservasi, resepsionis (kasir), *bellboy*, telepon operator.
2. Penelitian ini dilakukan di Hotel Four Star by Trans Hotel, Renon, Bali di bagian *front office department*.

1.4. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana optimalisasi penerapan *SOP front office department* yang ada di Four Star by Trans Hotel, Renon, Bali dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu?
2. Bagaimana *SOP* mampu meningkatkan kualitas layanan *front office department* di Four Star by Trans Hotel, Renon, Bali?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengeksplorasi penerapan *SOP* yang dilakukan di *front office department* yang ada di Four Star by Trans Hotel, Renon, Bali dalam meningkatkan pelayanan tamu.

2. Untuk mengidentifikasi bagaimana *SOP* mampu meningkatkan kualitas layanan *front office department* di Four Star by Trans Hotel, Renon, Bali.

1.6. Manfaat Penelitian

Berikut beberapa manfaat yang diperoleh sesuai tujuan penelitian di atas adalah sebagai berikut:

1.6.1. Manfaat Toeritis

Penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dan memperkaya wawasan bagi pembaca terkait peningkatan kualitas layanan di *front office department* dengan penerapan *standard operating procedure (SOP)* yang sesuai.

1.6.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang lebih signifikan pada pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen, pariwisata, dan sumber daya manusia.

