

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Industri pariwisata dengan segala aspeknya merupakan bidang pengelolaan yang sangat luas. Salah satu elemen penting dalam industri ini adalah hotel. Hotel berfungsi sebagai akomodasi dengan menawarkan berbagai fasilitas, seperti kamar, restoran, bar, laundry, pusat kebugaran, dan lainnya. Mengingat kompleksitas operasional hotel yang besar, pemimpin tidak dapat memantau semua kegiatan secara langsung. Oleh karena itu, diperlukan banyak sumber daya manusia yang terampil untuk mendukung kelancaran operasional tersebut. Dalam hal ini dengan adanya hotel mampu meningkatkan lapangan pekerjaan bagi Masyarakat. industri perhotelan menjadi sangat krusial bagi kepuasan tamu, karena ini menjadi tujuan utama perusahaan untuk meraih keuntungan. Fasilitas yang memadai, seperti kamar, restoran, dan kualitas makanan, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara dominan industri perhotelan mempresentasikan unsur layanan, dimana penyajian layanan sangat bervariasi (Trianasari N. B., 2017). Namun, terlepas dari semua fasilitas yang disediakan, kualitas pelayanan memiliki peranan yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan sebuah hotel. Dengan demikian, kualitas layanan yang diberikan oleh staf hotel akan sangat memengaruhi tingkat kepuasan tamu yang menginap. (Santoso et al., 2024).

Pelayanan memiliki pengaruh yang cukup besar dalam meningkatkan loyalitas tamu pada suatu hotel. Pelayanan merupakan proses yang memberikan bantuan, pengalaman kepada tamu baik individu atau kelompok untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Dalam dunia bisnis, pelayanan melibatkan interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan, yang mencakup beberapa elemen penting. kualitas layanan harus sesuai dengan harapan pelanggan agar

mereka merasa puas. Kualitas pelayanan menjadi elemen penting dalam menciptakan kepuasan serta loyalitas pelanggan di sebuah restoran (Rismayanti et al., 2022). Responsif terhadap kebutuhan dan keluhan pelanggan juga krusial, sehingga mereka merasa diperhatikan dan dihargai. Pelayanan dan persepsi harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dengan meningkatkan pelayanan yang baik nantinya akan berdampak pada peningkatan loyalitas pelanggan. (Ismail & Yunan, 2016).

Pertama, komunikasi yang efektif sangat penting untuk menyampaikan informasi dengan jelas dan ramah. Selain itu, kualitas layanan harus sesuai dengan harapan pelanggan agar mereka merasa puas. Responsif terhadap kebutuhan dan keluhan pelanggan juga krusial, sehingga mereka merasa diperhatikan dan dihargai. Terakhir, kehandalan dalam penyampaian layanan menjamin konsistensi yang dibutuhkan untuk membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Pelayanan dan persepsi harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dengan meningkatkan pelayanan yang baik nantinya akan berdampak pada peningkatan loyalitas pelanggan. (Rahman, A. 2020).

Untuk menjamin konsistensi dan kualitas pelayanan, perlu adanya *Standard Operating Procedure* (SOP) sebagai pedoman kerja atau acuan yang sistematis bagi para karyawan, yang nantinya akan berpengaruh terhadap proses dan kualitas pelayanan yang akan diberikan dan diterima oleh tamu yang berkunjung ke suatu hotel atau restoran. (Sri et al., 2023). *Standard Operating Procedure* (SOP) dirancang untuk memperlancar alur kerja pada setiap karyawan, serta memastikan konsistensi dan efisiensi dalam pelaksanaan pekerjaan, menjaga kualitas, dan efektivitas layanan secara optimal. (Muhammad Fakhri Fadhlurrohman & Ervina, n.d. 2024). *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam pelayanan *room service* merupakan prosedur atau tata cara penerimaan pesanan, prosedur *set-up tray* dan *cutlery*,

prosedur pengiriman pesanan, prosedur *clear-up*, prosedur mempresentasikan *bill*, prosedur pelayanan *VIP* atau *complimentary*, standar kelengkapan waiter/waitress, standar kerapian dan kebersihan dan tingkah laku *waiter/waitress* (Sudardana & Adjiananda, 2021).

Bali Niksoma Boutique Beach Resort merupakan salah satu hotel berbintang lima yang selalu memberikan pengalaman yang baik dan menjamin kepuasan kepada tamu pada saat menginap baik dari segi fasilitas, pelayanan dan kenyamanan. Bali Niksoma Boutique Beach Resort yang terletak kurang lebih 10 meter dari bibir pantai sangat diminati oleh para wisatawan baik wisatawan lokal atau mancanegara, apalagi dengan Hitana restoran yang menghadap ke pantai sehingga para wisatawan dapat melihat suasana pantai dan matahari tenggelam, sambil menikmati menu atau hidangan yang bervariasi dan dimasak oleh koki yang sudah profesional, ditambah dengan kualitas pelayanan dari *waiter & waitress* yang sudah berpengalaman dalam menjamin kepuasan tamu ketika berkunjung ke Hitana restoran.

Bali Niksoma memiliki jumlah kamar yang sedikit sekitar 57 kamar dan satu restoran, hanya saja terdapat beberapa bagian tempat yang memiliki nama berbeda seperti The Deck dengan view pantai yang mampu menampung kurang lebih 70 pax, Hitana Atas dengan view kolam dan dekat dengan *bar counter* mampu menampung 20 pax, kemudian Teras yang mampu menampung 30 pax dan Hitana Bawah tempat ini menjadi favorit bagi wisatawan yang berkunjung untuk menikmati *dinner*; karena view pantai dan panggung untuk event-event setiap harinya seperti *Balinese Dance* atau live music, tempat ini mampu menampung sekitar 100 pax.

Hampir setiap bulan occupancy di hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort selalu full booking banyak tamu luar yang ingin mengadakan gala *dinner*, pernikahan, *birthday party* dan menikmati event – event yang diadakan di Bali Niksoma Boutique Beach Resort setiap harinya yang mampu menarik banyak tamu, apalagi ditambah

dengan *high season* yang menyebabkan staf dan tim *food & baverage service* mengalami kesulitan dalam memberikan pelayanan *room service*, terkadang banyak telepon yang masuk namun karena tingginya permintaan pesanan dari tamu yang menghadiri acara atau tamu yang melakukan *dinner* di Hitana restoran, tidak sempat untuk mengangkat telepon yang berdampak pada kualitas pelayanan atau waktu tunggu bagi tamu yang ingin memesan makanan atau minuman ke kamar menjadi lebih lama dari biasanya. Apalagi ditambah dengan tidak adanya staf khusus yang ada di section *room service*, yang biasanya diambil alih oleh *cashier*.

Selain itu terdapat anak *trainee* atau *Daily worker* yang kurang memahami atau mematuhi SOP (*Standard Operating Procedure*) tentang pelayanan *room service* yang sudah ditetapkan seperti prepare cuteleries yang salah, tidak mengisi cover untuk tray, tidak melakukan repeat order dan menanyakan tentang *alergic* pada tamu ketika memesan makanan atau minuman melalui telephone operator dan keterlambatan pengiriman makanan ke kamar tamu.

Banyak kajian yang membahas tentang kualitas pelayanan di *Food & Baverage Departement* namun belum ada yang melakukan kajian tentang (SOP) *standard operating procedure* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan *room service* di Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort serta Kendala-kendala pelayanan *room service* dalam periode *high season* untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Berdasarkan kajian awal bagaimana fasilitas dan pelayanan *room service* dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Untuk memberikan solusi terhadap permasalahan yang terjadi, diperlukan kajian mendalam mengenai identifikasi penerapan (SOP) *standard operating procedure* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan *room service* di Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort.

Penelitian ini akan mengeksplorasi berbagai kendala yang dihadapi oleh staf dalam memberikan pelayanan, terutama selama



periode puncak atau *high season*. Selain itu, penelitian ini juga akan mengidentifikasi strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan keterampilan sumber daya manusia. Dengan pendekatan yang komprehensif ini, diharapkan dapat ditemukan cara-cara efektif untuk mencapai tingkat kepuasan dan loyalitas tamu yang lebih tinggi, serta memperbaiki keseluruhan pengalaman menginap di hotel. Untuk mengevaluasi penerapan SOP dalam pelayanan *room service*, penelitian ini menggunakan pendekatan POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*). Pendekatan ini relevan karena mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai proses perencanaan hingga pengendalian dalam operasional pelayanan. Dengan menerapkan POAC, peneliti dapat mengidentifikasi sejauh mana SOP dilaksanakan secara efektif dan konsisten serta bagaimana factor-faktor manajerial berkontribusi terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada tamu. Adanya penelitian ini untuk mengidentifikasi dan menilai implementasi (SOP) *standard operating procedure* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan *room service* di Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort, serta untuk mengkaji pengaruhnya terhadap kepuasan dan loyalitas tamu.

Dengan demikian, adanya penelitian ini untuk mengidentifikasi dan menilai implementasi (SOP) *standard operating procedure* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan *room service* di Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort, serta untuk mengkaji pengaruhnya terhadap kepuasan dan loyalitas tamu. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi oleh staf dalam memberikan pelayanan *room service* selama periode puncak atau *high season*, serta menggali strategi yang diterapkan untuk memastikan ketersediaan sumber daya manusia yang terampil. Dengan demikian, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi praktis untuk meningkatkan efektivitas operasional dan kualitas layanan hotel, serta memperbaiki pengalaman tamu secara keseluruhan.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini terdapat dua permasalahan utama yang akan diidentifikasi di Bali Niksoma Boutique Beach Resort. Pertama yaitu bagaimana (SOP) *standard operating procedure* dalam meningkatkan kualitas pelayanan *room service* di Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort dalam mempengaruhi kepuasan dan loyalitas tamu. Kedua Kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan *room service* serta strategi yang diterapkan untuk memastikan ketersediaan sumber daya manusia yang terampil dan siap menghadapi lonjakan permintaan selama periode puncak atau *high season* di Bali Niksoma Boutique Beach Resort. Sehingga, penelitian ini bertujuan untuk Mengidentifikasi dan memetakan alur (SOP) *standard operating procedure* dalam peningkatan pelayanan *room service* Bali Niksoma Boutique Beach Resort serta melakukan evaluasi terhadap kendala-kendala dan strategi untuk peningkatan sumber daya manusia yang kompeten untuk kualitas layanan *room service* pada periode puncak *high season*.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini, fokus akan diarahkan pada dua isu utama yang teridentifikasi di Bali Niksoma Boutique Beach Resort. Pertama, penelitian ini akan mengeksplorasi penerapan (SOP) *standard operating procedure* dan bagaimana penerapannya dapat meningkatkan kualitas pelayanan *room service*, serta dampaknya terhadap kepuasan dan loyalitas tamu. Kedua, penelitian ini juga akan menganalisis kendala yang dihadapi staf dalam memberikan pelayanan *room service*, khususnya selama periode puncak atau *high season*, serta strategi yang digunakan untuk memastikan ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten. Penelitian ini tidak akan membahas aspek lain dari operasional hotel, seperti manajemen fasilitas, pemasaran, atau pelayanan di departemen lain. Selain itu, analisis akan difokuskan pada data yang diperoleh melalui

pengamatan langsung dan wawancara dengan staf serta manajemen hotel, tanpa melibatkan survei pelanggan secara ekstensif.

#### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, masalah dari penelitian dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan (SOP) *standard operating procedure* dalam meningkatkan kualitas pelayanan *room service* di Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort dalam mempengaruhi kepuasan dan loyalitas tamu ?
2. Bagaimana kendala-kendala penenerapan (SOP) *standard operating procedure* yang dihadapi dalam pelayanan *room service* serta strategi yang diterapkan untuk memastikan ketersediaan sumber daya manusia yang terampil dan siap menghadapi lonjakan permintaan selama periode puncak atau *high season* ?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah

1. Mengidentifikasi (SOP) *standard operating procedure* untuk meningkatkan kualitas pelayanan *room service* di Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort.
2. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan *room service* serta strategi untuk memastikan sumber daya manusia yang terampil pada periode puncak atau *high season* di hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort.

#### 1.6 Manfaat Penelitian

##### 1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan, baik secara teoritis maupun praktis, terhadap pengembangan ilmu manajemen perhotelan dan pelayanan jasa dalam industri pariwisata. Dengan fokus pada panduan atau (SOP) *standard operating*

*procedure*, penelitian ini bertujuan untuk memperdalam pemahaman tentang cara meningkatkan pelayanan *room service* serta mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi di Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort. Hasil penelitian ini juga diharapkan menjadi acuan bagi akademisi dan praktisi dalam merumuskan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, layanan dan kepuasan tamu. Secara keseluruhan, penelitian ini tidak hanya menawarkan pemahaman yang mendalam tentang praktik operasional, tetapi juga berkontribusi pada pengembangan teori dan metodologi dalam studi manajemen perhotelan.

### **1.6.2 Manfaat Praktisi**

#### **1. Bagi Mahasiswa**

Penelitian ini diharapkan memberikan pemahaman dan wawasan bagi mahasiswa tentang panduan atau (SOP) *standard operating procedure*. Mahasiswa dapat memahami secara langsung cara meningkatkan pelayanan *room service* yang akan memperluas pengetahuan mereka tentang praktik terbaik di industri. Hasil penelitian ini juga sangat bermanfaat bagi mahasiswa tentang bagaimana tata cara strategi yang efektif diterapkan dalam memecahkan suatu permasalahan yang ditemukan. Selain itu, penelitian ini akan membantu mahasiswa mempersiapkan diri dengan baik untuk memasuki dunia kerja di bidang perhotelan.

#### **2. Bagi Universitas Pendidikan Ganesha**

Penelitian ini dapat memberikan berbagai manfaat penting terkait pengembangan kurikulum di bidang manajemen perhotelan. Selain itu, penelitian ini dapat menciptakan peluang kolaborasi antara kampus dan industri perhotelan, seperti program magang atau kerja sama penelitian, yang akan memberikan pengalaman praktis bagi mahasiswa. Dengan cara ini, kampus tidak hanya memberikan pendidikan teoritis kepada mahasiswa, tetapi juga mempersiapkan mereka untuk menghadapi tantangan di dunia kerja.



### 3. Bagi Perusahaan/Hotel

Penelitian ini dapat memberikan sejumlah manfaat signifikan bagi Bali Niksoma Boutique Beach Resort. Pertama, dengan mengidentifikasi dan memetakan alur (SOP) *standard operating procedure* sehingga pihak manajemen dapat memperbaiki proses pelayanan *room service*, yang akan meningkatkan efisiensi operasional serta kualitas layanan yang ditawarkan kepada tamu. Selain itu hasil penelitian yang mengidentifikasi kendala dalam pelayanan *room service* memberikan wawasan penting mengenai area yang perlu diperbaiki, sehingga manajemen dapat mengambil langkah strategis untuk mengatasi masalah tersebut. Hal ini akan berkontribusi pada peningkatan reputasi dan daya saing Bali Niksoma Boutique Beach Resort di industri perhotelan.

