

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bali yang memiliki julukan sebagai pulau dewata yang kaya akan keindahan alam dan kebudayaan yang menjadi salah satu pulau destinasi wisata dunia. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Provinsi Bali Wisatawan mancanegara (wisman) yang datang langsung ke Provinsi Bali pada bulan April 2024 tercatat sebanyak 503.194 kunjungan, naik 7,24 persen dibandingkan bulan sebelumnya yang tercatat sebanyak 469.227 kunjungan. Pariwisata Bali memanfaatkan hal tersebut untuk meningkatkan perekonomian serta banyak nya wisatawan yang datang ke Bali menghasilkan banyak lini bisnis salah satunya di bidang Perhotelan. Industri Perhotelan merupakan sektor pendukung dan salah satu fasilitas yang tidak dapat dipisahkan dengan kegiatan Pariwisata. Karena, perhotelan dapat menyediakan fasilitas-fasilitas pendukung yang dibutuhkan seorang wisatawan dalam melakukan perjalanannya.

Industri Perhotelan di Bali berkembang cukup pesat kususny di daerah Tuban Kuta, yang dimana daerah ini memiliki sektor pendukung pariwisata seperti: I Gusti Ngurah Rai *airport international*, *shopping center*, pantai, *restaurant*, *money changer*, dan *night club* hal ini memicu peningkatan jumlah hotel yang ada di daerah ini, setiap hotel berlomba-lomba untuk bersaing memberikan pelayanan terbaik demi menarik minat wisatawan. Industri perhotelan di Bali tidak hanya bersaing dalam hal fasilitas fisik, seperti kemewahan kamar dan lokasi strategis, tetapi juga dalam hal kualitas pelayanan yang lebih personal dan memuaskan. Wisatawan masa kini tidak hanya mencari tempat menginap, tetapi juga

pengalaman yang berkesan selama berada di hotel, seperti kemudahan akses, pelayanan ramah, serta suasana yang nyaman dan menyenangkan. Hal inilah yang menjadi fokus utama setiap hotel dalam menghadapi kompetisi di wilayah tersebut.

Sebuah hotel berdiri di dalamnya tentu ada karyawan yang bekerja, di hotel karyawan tersebut dibagi ke beberapa department seperti *Department Housekeeping, Front office, Food and Beverage, Sales and Marketing, Accounting* yang saling berkaitan satu sama lainnya. Pihak industri perhotelan selalu berusaha melayani dengan baik, ramah, sopan, cepat dan penuh dengan perhatian, prinsip tersebut sudah melekat dengan *Hospitality Industry* dan tidak dapat dipisahkan (Pratama and Arsyad 2018). *Departemen Front office* merupakan bagian penting dan berpengaruh terhadap pelayan tamu, dalam hal kenyamanan dan ketenangan wisatawan di hotel, *departement* sangat berpengaruh kepada pelayanan tamu karena departement ini yang menjadi garda terdepan dalam berinteraksi dan memberikan pelayanan kepada tamu yang datang. *Front office* merupakan departemen yang terletak di depan hotel dan merupakan tempat yang pertama akan dituju oleh wisatawan (Wachidyah 2017).

Call Center merupakan salah satu bagian dari Departemen *Front office* yang secara langsung menangani permintaan tamu melalui telepon. Bagian ini bertugas untuk memberikan informasi hotel, menyambungkan telepon ke departemen lainnya, menangani reservasi kamar, spa, kendaraan, permintaan amenities, dan pemesanan *room service*, serta menerima dan menangani keluhan tamu.

Berdasarkan hasil observasi diawal penulis mendapatkan bahwa peran *call center* di hotel sangatlah penting. Dilihat dari jenis – jenis complain yang ada di

hotel yang pertama di hubungi adalah *call center front office*. Holiday Inn Resort Baruna Bali terletak ditepi Pantai *Jerman*, nama Holiday Inn Resort Baruna Bali mengadopsi dari nama Dewa Penguasa Lautan yaitu Dewa Baruna. Holiday Inn Resort Baruna Bali merupakan *beach front resort* dikategorikan sebagai hotel berbintang lima yang tergabung dalam IHG (Intercontinental Hotels Group).

Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali selalu memberikan pelayanan secara maksimal, tetapi hotel ini juga terdapat tamu yang mengalami *complaint*. Adapun jenis complaint yang ada di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali yaitu :

Pada bulan September 2023 Mr. Dean dengan jenis complain *serviced related complaint*. “*Hot water was not working for 2 nights that we were there but it was acknowledged and fixed. Room and bathroom seem outdated and in need of a touch up and lastly the provided pool towels were a bit dirty so we had to exchange them a few times but other than that we had a splendid time,*” Adapun jenis complain *Attitudinal* atau *staff complaint* dari Mr. Iqbal pada bulan April 2024 “*I Needed to wait almost 1 hour to get checked in while other guests didn’t have to wait at all even though we came to the front desk at the same time. The front desk said they need to double check the room for us but I didn’t see any movement from them. Also there is two other stuff which I am not sure from what department in this hotel but those 2 mans are staring at me from head to toes at the lobby while I am waiting for my room without even greet me as a guest*”. Berikut merupakan contoh jenis – jenis complain dari tamu yang menginap pada saat pelaksanaan *on the job Trainee* selama 6 bulan.

Banyak kajian yang membahas tentang Keluhan namun belum ada yang melakukan kajian tentang bagaimana strategi penanganan *guest complaint* di hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. Berdasarkan kajian awal jenis *complaint* yang sering ditangani oleh *call center* yaitu jenis *facilities complaint* dan *service related complaint*. Untuk memberikan solusi terhadap permasalahan yang terjadi maka dibutuhkan kajian lebih lanjut tentang bagaimana strategi penanganan *guest complaint* oleh *call center* di hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. Harapannya melalui penelitian ini akan ditemukan strategi yang mampu memberikan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang bisa diaplikasikan oleh *call center* di hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali.

Penelitian tentang Strategi penanganan *guest complaint* oleh *call center* di hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali perlu dilakukan agar hotel dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui penanganan Keluhan dengan baik, cepat, dan tepat sehingga tamu merasa dihargai dan diperhatikan. Ketika tamu Keluhan tetapi tidak ditangani dengan baik oleh pihak *Call center*, maka hal itu akan menimbulkan masalah yang besar dan memberikan citra yang buruk kepada hotel. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali tentang Strategi Penanganan *Guest complaint* Oleh *Call center*, maka judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah “Strategi Penanganan *Guest complaint* Oleh *Call center* di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ditulis oleh peneliti mendapatkan hasil yang akan dijadikan bahan penelitian sebagai berikut :

1. Keluhan tamu yang diterima oleh *Call Center* di hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali
2. Strategi yang digunakan oleh *Call Center* dalam menangani Keluhan
3. Kendala dan cara *Call Center* dalam menangani guest complain

1.3 Pembatasan Masalah

1. Lokasi penelitian: Lokasi penelitian ini dibatasi, dilaksanakan di hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali.
2. Subjeck penelitian: subjeck yang diteliti penulis adalah karyawan *Call center* hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali.

1.4 Rumusan Masalah

1. Apa sajakah hambatan yang dihadapi oleh *call center* dalam menangani guest complain di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali?
2. Bagaimana Strategi yang digunakan oleh *call center* dalam menangani guest complain di hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Identifikasi hambatan yang dihadapi *Call Center* dalam menangani tamu Keluhan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali.
2. Untuk mengetahui serta memaparkan strategi *Call Center* dalam menangani *guest complain* di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan sumber informasi bagi para pembaca tentang jenis – jenis *guest complain*, kendala dalam menangani *guest complain* serta strategi penanganan *guest complain* yang digunakan oleh *call center* di hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali, yang dapat digunakan pembaca memperluas khususnya tentang Keluhan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan peneliti, tentang jenis – jenis *guest complain*, kendala dalam menangani *guest complain* serta strategi penanganan *guest complain* yang digunakan oleh *call center*

b. Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan bacaan dan melengkapi referensi pada perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha serta dapat menambah informasi dari tugas akhir yang berkaitan dengan topik

c. Bagi Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali

Dengan adanya penelitian ini diharapkan menjadi sumber informasi bagi staff hotel khususnya *Call Center* dalam menangani Keluhan dengan lebih efektif, sehingga bisa meningkatkan kualitas pelayanan pada tamu di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali.