

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

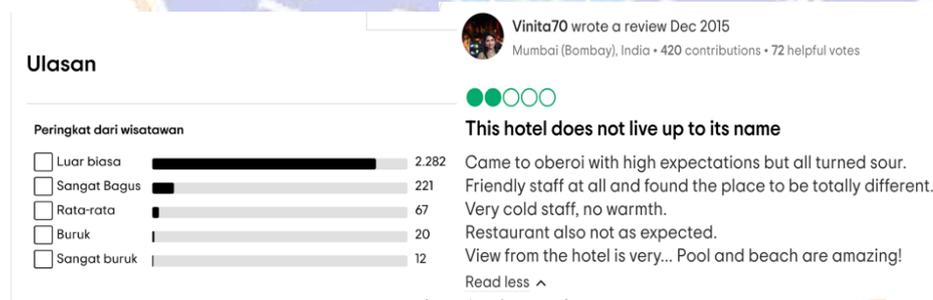
Pariwisata telah menjadi salah satu sektor utama yang mendorong pertumbuhan ekonomi di berbagai negara, termasuk Indonesia. Sebagai destinasi yang populer di dunia, Bali menawarkan keindahan alam, kekayaan budaya, serta keramahtamahan yang menjadikan daya tarik bagi wisatawan mancanegara (Sumarsa, 2024). Salah satu pasar wisatawan yang berkembang pesat di Bali adalah wisatawan asal India, yang memiliki minat tinggi terhadap pengalaman wisata yang unik dan berkualitas (Utama, 2017). Keadaan ini semakin meningkatkan kebutuhan akan layanan yang berkualitas dan mampu memenuhi harapan wisatawan dengan latar belakang budaya yang berbeda. India bahkan tercatat sebagai negara dengan jumlah wisatawan mancanegara terbanyak kedua yang mengunjungi Bali, setelah Australia, dengan jumlah 440.415 kunjungan (BPS, 2023) dan sumbangan hampir 8% dari keseluruhan kunjungan internasional pada tahun 2024 (Kemenparekraf, 2024).

Dalam sektor perhotelan, pelayanan yang unggul dan responsif terhadap kebutuhan tamu adalah kunci untuk mencapai kepuasan pelanggan dan mempertahankan loyalitas (Sulistyo et al, 2024). Hotel The Oberoi Beach Resort Bali sebagai salah satu hotel bintang lima yang ternama di Bali, menjadi pilihan bagi wisatawan dari berbagai negara, termasuk India yang mengharapkan pelayanan yang istimewa. Wisatawan dari India sering kali memiliki preferensi tertentu dalam hal keramahan layanan, kenyamanan akomodasi, serta fleksibilitas dalam menangani permintaan khusus (Kanten, 2024). Hal ini menjadi tantangan bagi staf hotel, terutama *Guest Assistant* untuk memenuhi ekspektasi dari tamu-tamu tersebut.

Ekspektasi yang tidak sesuai memicu sebuah keluhan, pentingnya penanganan keluhan yang tepat tidak bisa diabaikan, mengingat setiap keluhan yang dikelola dengan baik dapat meningkatkan loyalitas tamu dan memperbaiki reputasi hotel (Rosyid et al, 2017). *Guest Assistant* di hotel The Oberoi Beach Resort Bali berperan langsung dalam menangani keluhan-keluhan wisatawan, yang

sering kali berkaitan dengan ketidakpuasan terhadap layanan, fasilitas atau pengalaman yang dirasakan selama menginap. Apabila keluhan tersebut tidak ditangani secara profesional, hal ini dapat berdampak negatif pada citra hotel, yang pada akhirnya mempengaruhi daya tariknya dimata wisatawan mancanegara (Maharani et al, 2023).

Dalam menghadapi keluhan tamu, terutama dari wisatawan dengan budaya yang berbeda, pendekatan yang digunakan harus lebih adaptif dan sensitif terhadap aspek budaya. Wisatawan India, misalnya memiliki ekspektasi tinggi terhadap keramahan dan kecepatan dalam menangani keluhan, serta keterbukaan terhadap permintaan khusus (Asmoro, 2020). Hal ini mengindikasikan adanya kebutuhan bagi *Guest Asisstant* di hotel untuk memiliki pemahaman budaya yang lebih mendalam agar dapat memberikan pelayanan yang sesuai dan memuaskan. Dengan demikian, penting bagi hotel untuk mengembangkan strategi penanganan keluhan yang terstruktur guna untuk menghadapi tantangan ini (Endaryanti & Wirawan, 2024).



Gambar 1 Ulasan dari Wisatawan

Sumber : TripAdvisor

Salah satu aspek yang memperkuat pentingnya penanganan keluhan ini adalah data Ulasan dari *TripAdvisor*. Terlihat pada gambar 1.1 di atas dimana tamu memberikan penilaian terhadap pengalaman menginap mereka. Berdasarkan data yang diperoleh, terdapat 2.282 ulasan dengan peringkat “Luar Biasa”, sementara 221 ulasan menyebutkan pengalaman yang “Sangat Bagus”. Namun terdapat ulasan dengan peringkat “Rata-rata”(67). “Buruk” (20), dan “Sangat Buruk” (12). Data ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas tamu merasa puas, tapi masih ada tamu yang memberikan penilaian kurang positif, yang sering kali disebabkan oleh ketidaksesuaian layanan atau ketidakpuasan terhadap cara keluhan ditangani.

Ulasan yang diberikan oleh tamu di platform seperti *TripAdvisor* memiliki dampak besar terhadap reputasi hotel. Ulasan positif dapat memperkuat citra hotel, sementara ulasan negatif dapat menghambat minat wisatawan potensial (Mulidina & Siregar, 2024). Sebagai contoh beberapa tamu di hotel The Oberoi Beach Resort Bali menyebutkan bahwa kendala dalam proses *check-in* atau keterlambatan layanan restoran berhasil diatasi setelah adanya *intervensi* dari *Guest Assistant* yang profesional dan responsif. Hal ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan yang baik dapat memperbaiki persepsi tamu dan meningkatkan kepuasan mereka meskipun ada masalah awal.

Dalam konteks perhotelan, keberhasilan dalam menangani keluhan tamu secara efektif sangat dipengaruhi oleh keterampilan komunikasi dan keahlian *problem-solving* dari pegawai hotel (Indrayani et al, 2024). *Guest Asisstant* di hotel The Oberoi Beach Resort Bali perlu dilatih untuk memahami preferensi tamu asal India serta memiliki strategi khusus yang dapat membantu mereka dalam menangani keluhan yang kompleks. Pelatihan yang baik dan pendekatan yang sesuai akan memungkinkan mereka untuk tidak hanya menyelesaikan masalah yang ada, tetapi juga meningkatkan pengalaman tamu secara keseluruhan (Armita & Suharto, 2024).

Penelitian yang relevan terdahulu menunjukkan bahwa kemampuan staf hotel dalam mengatasi keluhan tamu berkaitan langsung dengan peningkatan kepuasan pelanggan dan loyalitas mereka (Mutmajjna, 2022). Studi oleh Susepti, Hamid & Kusumawati (2017) juga menyebutkan bahwa kualitas layanan yang diterima oleh tamu sangat bergantung pada bagaimana hotel merespon keluhan serta seberapa cepat dan tepat solusi yang diberikan. Oleh karena itu, penting bagi hotel-hotel yang melayani tamu internasional untuk memiliki strategi penanganan keluhan yang terfokus dan berorientasi pada tamu.

Penelitian ini akan menganalisis secara mendalam strategi penanganan keluhan yang diterapkan oleh *Guest Asisstant* di hotel The Oberoi Beach Resort Bali, khususnya dalam menangani keluhan tamu asal India. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang pendekatan yang efektif dan relevan dalam penanganan keluhan di Industri Perhotelan.

1.2 Identifikasi Masalah

Pelayanan yang kurang tepat terhadap wisatawan menyebabkan kesalahan yang berdampak besar ke depannya tetapi terkadang bukan hal itu saja yang mempengaruhi, perilaku maupun karakter wisatawan juga perlu kita pelajari seperti misalnya ada tamu *group* yang melakukan registrasi tapi tidak berada di satu tempat atau mereka berpecah apalagi membawa anak yang berlarian di *Lobby* sampai memecahkan gelas *welcome drink* dikarenakan keaktifan anak-anak, tetapi orang tuanya tidak menegur anaknya, berbicara keras saat ingin memanggil pegawai walaupun ada wisatawan lain di sekitarnya, tidak suka mengantre, suka bercerita, meminta *upgrade* kamar yang jika tidak dikasi mencari-cari masalah sepele dan mengancam untuk memberikan komentar buruk. Maka perlu strategi yang harus kita pahami dari sisi lain, sehingga bisa menangani keluhan tamu yang tipenya seperti ini agar bisa lebih memahami keinginan tamu dan tetap bisa memberikan kepuasan pada tamu dalam menginap di sebuah hotel.

1.3 Pembatasan Masalah

Identifikasi masalah di atas bisa menyimpulkan salah satu permasalahan yang ada di The Oberoi Beach Resort Bali ialah pegawai sudah melakukan pelayanan yang sesuai dengan SOP yang ada di hotel tetapi bagi wisatawan India kurang maksimal atau kurang sesuai dengan keinginan mereka yang menimbulkan ketidakpuasan, jadi perlu lebih dalam memahami jenis karakteristik wisatawan yang dihadapi terutama dalam menangani karakter wisatawan India untuk memberikan kepuasan dan dampak baik untuk hotel di masa mendatang. Penelitian ini berfokus untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang dihadapi dalam menangani keluhan tamu India dan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang strategi dalam menangani keluhan tamu India oleh *guest assistant* di Hotel The Oberoi Beach Resort Bali.

1.4 Rumusan Masalah

Dari latar belakang dan identifikasi masalah maka dapat di rumuskan masalah yang ingin dikaji oleh peneliti lebih lanjut sebagai berikut :

1. Apa saja kendala-kendala dalam melayani keluhan tamu India oleh *guest assistant* di hotel The Oberoi Beach Resort Bali?
2. Bagaimana strategi menangani keluhan wisatawan oleh *guest assistant* di hotel The Oberoi Beach Resort Bali?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi kendala-kendala apa saja yang dihadapi *guest assistant* dalam melayani wisatawan India.
2. Mengetahui strategi dalam menangani keluhan wisatawan India oleh *Guest Assistant* di hotel The Oberoi Beach Resort Bali.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memperluas pengetahuan tentang strategi di *Front Office* dapat disesuaikan dengan kebutuhan karakteristik wisatawan dari berbagai negara, terutama wisatawan yang sering menginap di hotel The Oberoi Beach Resort Bali yaitu wisatawan India. Hal ini dapat membantu dalam mengembangkan strategi pelayanan yang lebih efektif dan responsif terhadap berbagai karakteristik wisatawan. Strategi pelayanan yang efektif dapat meningkatkan kepuasan wisatawan dapat ditunjukkan oleh penelitian ini. Sehingga, hotel dapat meningkatkan reputasinya dan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Mahasiswa

Manfaat bagi mahasiswa diharapkan ke depannya penelitian ini bisa di pakai sebagai acuan untuk dikaji kembali dan disempurnakan sehingga mendapatkan hasil yang diinginkan dan bisa mengetahui dan menambah wawasan tentang strategi menangani keluhan wisatawan yang ada di The Oberoi Beach Resort Bali.

2. Bagi Kampus Universitas Pendidikan Ganesha

Bisa menjadi bahan bacaan untuk referensi dan sumber informasi yang diperlukan oleh kampus ataupun pengunjung yang ingin membaca.

3. Bagi Industri

Dengan memahami kebutuhan wisatawan India, The Oberoi Beach Resort Bali dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini termasuk memberikan informasi yang relevan, mengalokasikan tamu dengan tepat, dan menangani keluhan dengan efektif.

