BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan sektor jasa yang sangat mengandalkan kualitas pelayanan untuk menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Data dari Pemerintah Provinsi Bali per April 2025 menunjukkan sebanyak 591.221 wisatawan asing berkunjung ke Bali dimana naik 25,56% dari bulan sebelumnya, yang tersebar ke 593 hotel, 417 terbanyak yakni di Kabupaten Badung sebagai tempat akomodasi selama melakukan tur wisata (BPS Provinsi Bali, 2024). Meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan ke Bali secara langsung mendorong peningkatan okupansi hotel. Berdasarkan data BPS Provinsi Bali, jumlah kunjungan wisatawan mancanegara mengalami penurunan tajam sebesar 56,41% pada tahun 2020, namun kembali meningkat signifikan sebesar 87,21% di tahun 2022, dan 2,46% hingga awal 2024, yang menunjukkan tren pemulihan bertahap dan menegaskan urgensi sektor perhotelan sebagai fasilitas akomodasi utama yang harus siap menghadapi lonjakan wisatawan di tahun 2025. Peningkatan okupansi ini secara otomatis menambah beban operasional pada layanan *Food and Beverage* (F&B) hotel, karena restoran menjadi titik utama pemenuhan kebutuhan konsumsi tamu selama menginap, (Dewi & Andayani, 2024).

Peluang ini menjadikan pelaku usaha di sektor kuliner berupaya menarik minat konsumen melalui penciptaan atmosfer yang kondusif, penyajian ragam produk makanan dan minuman yang sesuai preferensi konsumen, serta penyediaan layanan yang profesional dan berkualitas. Upaya tersebut ditujukan

untuk memenuhi kepuasan pelanggan sekaligus membangun kepercayaan konsumen secara berkelanjutan. Dalam konteks manajerial, keberhasilan suatu bisnis kuliner diindikasikan oleh kemampuannya dalam mengakuisisi, mempertahankan, dan meningkatkan loyalitas pelanggan secara konsisten (Khair, dkk, 2020)

Salah satu bagian penting dalam pelayanan hotel adalah *Food and Beverage Service* (FBS) yang berperan langsung dalam memenuhi kebutuhan konsumsi tamu selama menginap. Kepuasan tamu terhadap layanan FBS tidak hanya bergantung pada kualitas makanan dan minuman, tetapi juga pada sikap, kecepatan, ketepatan, dan kemampuan staf dalam merespons kebutuhan serta keluhan tamu. Di tengah persaingan yang semakin ketat, keluhan tamu menjadi indikator penting bagi manajemen hotel untuk mengukur kinerja pelayanan dan menetapkan strategi perbaikan. Keluhan dapat muncul dalam berbagai bentuk, seperti keterlambatan pelayanan, ketidaksesuaian pesanan, sikap staf yang kurang ramah, atau fasilitas yang tidak berfungsi dengan baik. Jika tidak ditangani dengan cepat dan tepat, keluhan dapat menurunkan citra hotel dan berdampak pada loyalitas tamu serta peringkat hotel di platform digital.

Dalam praktiknya, keluhan tamu di restoran hotel menjadi fenomena yang cukup menonjol dan berulang, baik dari sisi sikap staf (*attitudinal complaints*) maupun dari sisi teknis pelayanan (*service related complaints*). Restoran hotel, sebagai pusat aktivitas konsumsi tamu, menjadi titik paling krusial yang mencerminkan kualitas layanan secara nyata dan langsung. Berbagai penelitian sebelumnya telah membahas kualitas pelayanan dan penanganan keluhan di sektor perhotelan, namun sebagian besar memiliki keterbatasan dalam cakupan atau pendekatan. Misalnya, penelitian oleh Nurhayati (2022) menunjukkan bahwa

kualitas pelayanan mempengaruhi citra restoran dan keputusan pelanggan untuk kembali, tetapi belum membahas proses penanganan keluhan oleh staf di lapangan secara mendalam. Yanti & Koerniawaty (2023) berfokus pada strategi pelayanan pramusaji yang mencakup sikap dan pengetahuan produk, ketelitian serta ekspetasi tamu, namun belum menelaah respons terhadap keluhan secara langsung. Sementara itu, Dewi (2022) mengulas pentingnya mendengarkan, menunjukkan empati, dan melakukan tindak lanjut dalam menangani keluhan, namun konteks penelitiannya terbatas pada situasi pandemi dan belum membahas tekanan operasional aktual. Penelitian oleh Trismawati (2023) menekankan tiga tahap penanganan keluhan oleh Star Butler di hotel mewah, namun belum menyentuh konteks kerja staf di restoran hotel reguler yang memiliki tantangan berbeda.

Sementara itu, studi oleh Hastuti (2020) menegaskan pentingnya dimensi *responsiveness* dan *empathy* dalam menjaga kepuasan tamu, tetapi belum menelusuri implementasi nyatanya oleh staf dengan pelatihan terbatas. Ali et al. (2016) pun menyoroti pentingnya lingkungan fisik dalam membangun hubungan emosional pelanggan, namun tidak dalam konteks saat terjadi keluhan. Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini difokuskan untuk mengeksplorasi secara mendalam pengalaman dan strategi aktual penanganan keluhan oleh staf operasional *Food and Beverage Service*, khususnya di Express Restaurant Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan teori SERVQUAL. Penelitian ini juga menyoroti faktor penghambat seperti kurangnya pelatihan, tingginya beban kerja, kendala bahasa, serta keterbatasan penguasaan SOP, yang selama ini kurang dibahas dalam penelitian terdahulu.

Express Restaurant Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali adalah salah satu fasilitas F&B yang melayani tamu dengan sistem *buffet*. Meskipun hotel telah menerapkan pelatihan dan pengawasan rutin terhadap staff F&B, masih ditemukan *attitudinal complaints* dan *service related complaints* yang mencerminkan adanya kesenjangan antara standar layanan dan kenyataan di lapangan. Beberapa tamu mengeluhkan kurangnya keramahan *staff* serta ketidaktepatan dalam penyajian makanan, yang seharusnya dapat dicegah melalui pelatihan dan SOP yang telah ditetapkan. Kondisi ini menunjukkan pentingnya evaluasi terhadap efektivitas penanganan keluhan tamu serta penerapan strategi yang tepat dalam mengelola komplain. Penanganan keluhan yang baik dapat menjadi peluang bagi hotel untuk memperbaiki layanan dan membangun kepercayaan pelanggan, sedangkan kegagalan dalam menangani keluhan berisiko menyebabkan kerugian jangka panjang.

Penelitian ini menjadi penting karena keluhan tamu, jika tidak dikelola dengan baik, dapat menjadi ancaman serius terhadap kepuasan pelanggan dan reputasi hotel. Menurut Hastuti (2019), tamu yang merasa keluhannya tidak direspons dengan empati cenderung tidak kembali menginap dan bahkan menyebarkan pengalaman negatifnya kepada calon tamu lain. Dalam era keterbukaan informasi, ulasan negatif dapat menyebar cepat dan memengaruhi tingkat okupansi hotel secara langsung. Oleh sebab itu, setiap staf yang berada di garda depan pelayanan harus memiliki pemahaman yang utuh dan keterampilan praktis dalam menangani keluhan, tidak hanya secara teknis, tetapi juga secara emosional dan empatik. Melalui peningkatan strategi penanganan keluhan, hotel dapat membalik situasi negatif menjadi peluang loyalitas pelanggan yang lebih tinggi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi penanganan keluhan tamu di *Express Restaurant* Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali dari perspektif staf lapangan. Fokus utama diarahkan pada jenis keluhan yang paling sering terjadi serta bagaimana staf seperti *waiter/waitress, trainee,* dan *daily worker* merespon dan mengelola keluhan tersebut sesuai standar pelayanan. Analisis dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan kerangka SERVQUAL yang meliputi lima dimensi yakni *tangibles, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy* sebagaimana dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam menyusun strategi peningkatan kualitas layanan, khususnya di sektor F&B hotel berbintang. Dengan pemahaman mendalam terhadap praktik lapangan, temuan ini juga diharapkan menjadi referensi dalam pelatihan dan pembinaan staf pelayanan hotel secara lebih kontekstual dan aplikatif.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Keluhan Kualitas Pelayanan

   Keluhan terkait pelayanan masih sering muncul dari tamu yang merasa bahwa kualitas pelayanan tidak memenuhi harapan. Hal ini bisa disebabkan oleh sikap yang kurang ramah dari staf (*attitudinal complaints*) atau ketidaktepatan layanan seperti salah menyajikan pesanan atau tidak memberikan perhatian yang cukup.

2. Kualitas Respon terhadap Keluhan

   Respon terhadap keluhan pelanggan merupakan aspek penting yang memengaruhi persepsi tamu terhadap layanan restoran. Namun, terdapat

indikasi bahwa proses penanganan keluhan saat ini belum sepenuhnya efektif dalam menyelesaikan masalah tamu atau memberikan solusi yang memadai. Hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan berlanjut yang berdampak pada penilaian tamu terhadap restoran.

1.3 Rumusan Masalah

1. Apa saja keluhan tamu dan penanganan yang dilakukan oleh *waiter/waitress* di Express Restaurant Holiday Inn Baruna Bali?
2. Bagaimana identifikasi strategi penanganan dan pencegahan keluhan tamu yang tepat untuk dilakukan oleh staff Restaurant Express Holiday Inn Baruna Bali untuk menanggulangi dan mencegah terjadinya keluhan?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengidentifikasi jenis-jenis keluhan tamu yang dihadapi oleh *waiter/waitress* dan menganalisis penanganan keluhan tamu oleh staff Restaurant Express Holiday Inn Baruna Bali.
2. Untuk mengidentifikasi strategi sistematis sebagai upaya penanganan dan pencegahan keluhan tamu yang dapat diterapkan di *Express Restaurant* Hotel Holiday Inn Baruna Bali berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan yang dilakukan terhadap informan menggunakan metode kualitas pelayanan dari Nurhayati (2022) yakni *tangibles, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy* (SERVQUAL).

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan kajian dan sumber informasi bagi para pembaca khususnya tentang cara penanganan keluhan tamu yang digunakan oleh *Service* di Hotel Holiday Inn Baruna Bali dan sebagai acuan penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian khususnya tentang komplain.

1.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi salah satu sumber informasi bagi karyawan hotel khususnya *service* dalam menangani *guest complaint* dengan cara yang lebih *efektif*, sehingga bisa meningkatkan kualitas pelayanan tamu dan bisa meningkatkan daya saing serta reputasi hotel di dunia industri perhotelan.