

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam industri perhotelan, pada Departemen *Front Office* terdapat *section* yang memiliki peran dan SOP-nya masing-masing salah satunya yaitu layanan *Telephone Operator* yang memainkan peran penting dalam memberikan pengalaman yang optimal bagi tamu. *Telephone Operator* tidak hanya bertanggung jawab untuk menerima dan mengarahkan panggilan, tetapi juga memastikan informasi yang diberikan akurat, responsif, dan profesional. Namun saat pandemi *Covid-19* melanda dunia, di Indonesia khususnya di Bali, karyawan sering kali dituntut untuk mampu menangani berbagai tugas secara bersamaan karena pengurangan karyawan. Hal ini diperlukan sebagai bentuk loyalitas yang berfungsi menciptakan kunjungan ulang oleh wisatawan serta turut membentuk citra wisata, yang mana citra tersebut dicerminkan oleh pengetahuan tempat wisata, ekspresi serta kesan baik terhadap tempat wisata (Andiani dkk., 2020a). Dorongan internal atau motivasi kerja menjadi faktor utama yang menggerakkan mereka untuk mencapai standar pelayanan yang diharapkan (Andiani dkk., 2021).

Kondisi ini terlihat jelas pada posisi resepsionis, di mana seorang karyawan tidak hanya berperan sebagai petugas penerima tamu, tetapi juga merangkap tugas sebagai petugas pemesanan, pengelola telepon, serta menangani layanan pengantaran barang untuk tamu. Multi tugas ini memerlukan ketelitian, kecepatan, dan kemampuan komunikasi yang baik agar pelayanan tetap optimal dan memuaskan bagi tamu (Trianasari, 2022: 73). Terjadinya multi tugas turut dipengaruhi oleh ekspektasi wisatawan yang menginginkan pengalaman liburan yang lebih bermakna melalui interaksi dengan lokal setempat termasuk karyawan sehingga mereka dapat memahami budaya tanpa biaya tambahan yang tinggi (Andiani dkk., 2020b). Perubahan peran ini tentunya memberi beban kerja yang berlebih kepada *Telephone Operator* sehingga menimbulkan kendala bagi *Telephone Operator* serta dapat mempengaruhi kualitas pelayanan hotel, kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Moha & Loindong, 2016). Perubahan peran ini penulis amati di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang baik, biasanya tamu akan memberikan komentar positif pada departemen *Front Office* dengan menyebutkan nama karyawan serta departemen terkait, baik secara *online* maupun *offline* yang biasanya melalui platform seperti *tripadvisor*, *booking.com*, dan lain sebagainya. Di sisi lain tamu yang tidak puas akan pelayanan atau jasa akan memberikan komentar negative kepada pihak hotel, komentar tersebut sangat mempengaruhi reputasi hotel dan departemen *Front Office*, oleh karena itu pentingnya memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu. Oleh karena itu, kualitas pelayanan adalah tingkat kepuasan pelanggan yang timbul dari persepsi mereka tentang pemenuhan kebutuhan, harapan, dan ekspektasi mereka terhadap pelayanan yang diberikan (Rajendran, dkk (2021)). Sejalan dengan hal ini, seperti yang dijabarkan sebelumnya bahwa wisatawan atau tamu menginginkan pengalaman liburan yang lebih bermakna melalui interaksi dengan masyarakat lokal termasuk karyawan. Keterlibatan lokal yang memberikan edukasi tentang destinasi wisata melalui pelayanan mereka dapat memenuhi harapan tersebut dan turut menciptakan kepuasan bagi wisatawan sebagai pelanggan (Andiani dkk., 2022). Namun di sisi lain hal ini tentunya menambah beban kerja karyawan.

Dengan bertambahnya beban kerja, *Telephone Operator* di Holiday Inn Resort Barruna Bali tidak hanya menangani panggilan masuk dan keluar, tapi juga mengelola permintaan tamu, mengatur permintaan khusus dari tamu seperti perayaan ulang tahun maupun *honeymoon*, harus mengenali tamu VIP dan menyiapkan set-up an VIP pada kamar tamu, turut serta dalam kegiatan *meet in team* yang biasa di adakan setiap hari kamis dimana kegiatan tersebut merupakan kegiatan yang berhubungan antara manager hotel dengan seluruh tamu VIP hotel. Dari permasalahan yang dihadapi oleh *Telephone Operator* di Holiday Inn Resort Baruna Bali, dapat dilihat bahwa tidak ada kejelasan dalam pembagian tugas antara *Telephone Operator* dengan *Guest Relation Officer (GRO)* serta kurangnya pelatihan untuk menangani tugas diluar tanggung jawab dasar *Telephone Operator* sehingga menyebabkan bertambahnya beban kerja yang menimbulkan kelelahan dan penurunan kualitas layanan akibat multitasking yang berlebihan sehingga dapat dinilai bahwa sistem yang ada mungkin belum mendukung untuk tugas tambahan tersebut. Berdasarkan fenomena dari latar belakang diatas,

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini yaitu tentang bagaimana *Telephone Operator* di Holiday Inn Resort Baruna Bali dapat memepertahankan kualitas pelayanan dengan beban kerja yang bertamabah serta SOP yang dijalankan. Oleh karena itu penelitian ini berjudul “**Analisis Penerapan *Standard Operating Procedure* Oleh *Telephone Operator* Dan Implikasinya Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Holiday Inn Resort Baruna Bali**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Mengenai latar belakang di atas dapat disimpulkan identifikasi masalahnya sebagai berikut :

1. Penerapan SOP (*Standard Operating Procedure*) oleh *Telephone Operator* dalam kualitas layanan di Holiday Inn Resort Baruna Bali terkendala akibat adanya tugas tambahan *section* lain pada departemen *Front Office* yang dilimpahkan pada *section Telephone operator*.
2. Terdapat tantangan yang dihadapi oleh *Telephone Operator* selama mengambil alih *Job desk Guest Relation Officer*.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka ruang lingkup permasalahan yang akan dikaji lebih lanjut dalam penelitian ini adalah mengenai penerapan *Standard Operating Procedure* oleh *Telephone Operator* dan Implikasinya terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Holiday Inn Resort Baruna Bali. Fokus kajian terletak pada sistem pembagian tugas atau *jobdesk* dalam bagian tersebut, di mana tanggung jawab perlu didistribusikan secara tepat sesuai dengan kebutuhan operasional serta efisiensi kerja. Kajian ini juga memfokuskan kepada kendala yang dihadapi oleh *Telephone Operator* dalam mengambil *jobdesk Guest Relation Officer (GRO)*.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah penerapan *Standard Operating Procedure* oleh *Telephone Operator* dalam kualitas pelayanan di Holiday Inn Resort Baruna Bali?
2. Apa saja kendala penerapan *Standard Operating Procedure* yang dihadapi oleh *Telephone Operator* dalam kualitas pelayanan di Holiday Inn Resort Baruna Bali?
3. Apa implikasi dan Solusi yang tepat terkait kendala yang dialami dalam penerapan *Standard Operating Procedure* yang dihadapi oleh *Telephone Operator* dalam kualitas pelayanan di Holiday Inn Resort Baruna Bali?

1.5 Tujuan Penelitian

Apa tujuan dari penelitian tugas akhir ini, yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui penerapan *Standard Operating Procedure* oleh *Telephone Operator* dalam kualitas pelayanan di Holiday Inn Resort Baruna Bali.
2. Untuk mengetahui kendala penerapan *Standard Operating Procedure* yang dihadapi oleh *Telephone Operator* dalam kualitas pelayanan di Holiday Inn Resort Baruna Bali.
3. Untuk mendapatkan solusi dari kendala - kendala yang dihadapi oleh *Telephone Operator* dalam penerapan *Standard Operating Procedure*.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut

1.6.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan di bidang pariwisata khususnya perhotelan dalam Departemen Kantor Depan yang berfokus pada penerapan *Standard Operating Procedure* oleh *Telephone Operator* dalam kualitas pelayanan, yang nantinya dapat berguna pada saat akan terjun ke dunia industri.

1.6.2 Manfaat Praktis

Penelitian mengenai analisis *Standard Operating Procedure* (SOP) Oleh *Telephone Operator* dan Implikasinya terhadap Kualitas Pelayanan di Holiday Inn Resort Baruna Bali memiliki berbagai manfaat praktis yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan di Holiday Inn Resort Baruna Bali. Manfaat dari penelitian ini dapat mendukung keberhasilan jangka panjang operasional resort serta menciptakan hubungan yang lebih baik antara pihak hotel dan tamu.

