

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut Sugiama (2013), pariwisata adalah rangkaian aktivitas dan penyediaan layanan baik untuk kebutuhan atraksi wisata, transportasi, dan layanan lain yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan perjalanan seseorang atau sekelompok orang. Perjalanan yang dilakukan hanya untuk sementara waktu saja meninggalkan tempat tinggalnya dengan maksud beristirahat, berbisnis, atau untuk maksud lainnya. Adapun pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan kegiatan perjalanan yang dilakukan secara sukarela dan bersifat sementara untuk menikmati objek dan daya tarik wisata, termasuk pengusaha objek daya tarik wisata, serta usaha-usaha yang terkait di bidang tersebut ( UU RI No. 9 Th. 1990). Pariwisata memiliki beragam bidang dengan keunikannya masing-masing. Indonesia, sebagai salah satu negara tujuan wisata populer di dunia, terutama melalui Pulau Bali, sangat digemari oleh turis mancanegara. Keindahan alam yang memukau, atraksi budaya yang kaya, serta beragam daya tarik wisata seperti pegunungan, pantai, kehidupan sosial-budaya, hingga fasilitas akomodasi yang memadai menjadi faktor utama yang mendukung pesona pariwisata Indonesia.

Berdasarkan keindahan alam dan keunikan sosial budaya yang dimiliki oleh pulau Bali menyebabkan wisatawan lokal maupun mancanegara datang dengan berbagai maksud dan tujuan. Maka untuk menunjang kebutuhan para wisatawan tersebut, pihak pemerintah serta berbagai perusahaan swasta menyediakan layanan akomodasi, transportasi serta restoran yang memadai. Menurut John Gilin dan Lewis Gilin, Akomodasi adalah proses dimana individu dan kelompok yang bersaing atau pernah memiliki konflik berusaha untuk menyesuaikan hubungan mereka demi mengatasi kesulitan yang muncul akibat konflik yang pernah terjadi di masa lalu. Akomodasi merupakan salah satu penunjang pariwisata di Bali terutama hotel karena seperti yang kita ketahui pertumbuhan pariwisata di daerah Bali ini sangat cepat dan hal ini tentunya diikuti

dengan pertumbuhan jasa akomodasi penginapan seperti hotel, *villa*, *resort*, *cottage*, dan berbagai tempat penginapan lainnya yang ikut bertumbuh karena tingginya tingkat permintaan para wisatawan akan kebutuhan pariwisata khususnya di akomodasi perhotelan.

Menurut Chair dan Pramudia (2017) dalam Yuda Dwi Insani, hotel adalah suatu usaha di dalam dunia bisnis akomodasi yang memberikan sebuah fasilitas penginapan untuk umum lengkap dengan layanan makanan dan minuman, jasa *attendent room*, layanan berseragam, pencucian linen, dan penggunaan furnitur dan perlengkapan serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam keputusan pemerintah. Menurut Prakoso (2017) hotel adalah tempat pertemuan antara wisatawan dan pelaku industri dalam mendukung sektor pariwisata yang menyediakan fasilitas akomodasi untuk pelanggannya. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa sebuah hotel tidak hanya sekedar bangunan untuk orang menginap dengan membayar sejumlah uang, tetapi hotel merupakan suatu perusahaan yang menyediakan sebuah jasa ataupun penyewaan suatu produk sebagai tempat penginapan yang di dalamnya terdapat berbagai macam pelayanan dan fasilitas yang dapat digunakan bagi para tamu yang datang.

Hotel merupakan sarana akomodasi yang disediakan untuk tempat tinggal sementara bagi para wisatawan. Hotel memberikan berbagai pelayanan berupa jasa kamar, makanan dan minuman, serta fasilitas penunjang lainnya. Seluruh layanan tersebut bersifat komersial, sehingga pengguna hotel harus membayar untuk menikmatinya. Menurut Lawson (1997), hotel adalah segala sesuatu yang dikelola secara komersial untuk menyediakan akomodasi dan pelayanan kepada tamu. Selain sebagai tempat beristirahat, hotel juga menawarkan layanan tambahan seperti restoran, layanan kamar, dan fasilitas rekreasi. Di Bali, berbagai hotel dengan pelayanan memadai dan berkelas mewah mulai bermunculan, salah satunya adalah Jumeirah Bali, yang dikenal sebagai salah satu hotel paling menawan dan eksklusif di pulau tersebut

Jumeirah Bali adalah sebuah *luxury resort* yang berlokasi dikawasan Pecatu Indah *resort*, dibarat daya Bali, dan merupakan bagian dari Jumeirah Group yang lahir di Dubai pada tahun 1997. Jumeirah Bali berada di bawah naungan PT. Jaya Duta Perkasa sebagai *owning Company* dan dimiliki oleh Bapak

Sukowati Sosrodjojo, resort ini berdiri di tanah seluas 12 hektar dengan 123 villa. Konsep yang dimiliki oleh Jumeirah Bali digagas berdasarkan cerita yang berkaitan dengan kerajaan Majapahit yakni *Amartha Water Palace* yang dikisahkan sebagai istana tempat berlibur para raja dan keluarga kerajaan pada saat musim panas di masa keemasan kerajaan Majapahit. *Amartha Water Palace* menerima tamu, teman, dan keluarga kerajaan dengan ketulusan dan kehangatan. Kenangan era Majapahit dapat ditemukan di seluruh resort melalui karya-karya seni, pepohonan tua, taman, dan reruntuhan yang tersebar di dalam resort yang dapat membawa kembali ke era keemasan majapahit. Kerajaan Majapahit adalah kerajaan Hindu Budha yang terbesar dalam sejarah nusantara dan terkenal sebagai kerajaan terbesar dengan toleransi yang paling tinggi dan kekayaan seni budayanya. Kerajaan ini didirikan di Jawa Timur oleh Raden Wijaya dan kejayaannya berakhir di pulau Bali.

Konsep operasional yang menarik di Jumeirah Bali didukung oleh keberadaan berbagai departemen yang saling berkaitan dan bekerja sama secara sinergis. Departemen-departemen tersebut berperan penting dalam memastikan kelancaran seluruh aktivitas operasional resort seperti *Front Office*, *Housekeeping*, *Food and Beverage service*, *Culinary*, *Reservation*, *Sales and Marketing*, *Human Resources*, *Spa*, *Accounting* serta *Security*. *Front Office* di Jumeirah Bali dapat dibagi menjadi beberapa section yakni *Butler*, *Bellman*, *Telephone Operator*, *Concierge* dan *Guest Service Agent*. Adapun Seiring dengan meningkatnya ekspektasi wisatawan terhadap kualitas pelayanan, hotel-hotel kelas atas seperti Jumeirah Bali dituntut untuk menerapkan standar layanan internasional guna menjaga reputasi dan kepuasan tamu. Salah satu standar yang digunakan dalam industri perhotelan adalah *Leading Quality Assurance (LQA)*, yang berfungsi sebagai pedoman dalam mengukur dan memastikan konsistensi pelayanan hotel berbintang. *Guest Service Agent (GSA)* memiliki peranan penting dalam memberikan kesan pertama yang profesional dan ramah kepada tamu, sehingga kesesuaian pelaksanaan prosedur operasional standar (SOP) oleh GSA dengan standar LQA menjadi aspek penting yang perlu diteliti.

*Guest Service Agent (GSA)* merupakan salah satu bagian dari departemen *Front Office* yang memiliki tugas dan tanggung jawab utama dalam menangani

proses check-in, check-out, penagihan (*billing*), serta menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh tamu. Selain itu, *Guest Service Agent* juga bertugas menyambut tamu yang datang ke hotel, baik untuk keperluan menginap maupun tujuan lain seperti makan malam di salah satu restoran hotel, menghadiri acara (*event*) yang diselenggarakan, maupun melakukan *site inspection*. GSA juga bertanggung jawab untuk menyajikan minuman sambutan (*welcome drink*) bagi tamu yang datang ke lobi, baik saat check-in maupun check-out. Sebagai tim yang berada di garis depan pelayanan, *Guest Service Agent* dituntut untuk selalu sigap dalam menghadapi berbagai situasi, termasuk keluhan tamu, permintaan khusus, hingga kejadian tak terduga lainnya. Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian: "Analisis Penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) Pelayanan Oleh *Guest Service Agent* Sesuai *Brand Standard Leading Quality Assurance* (LQA) di Jumeirah Bali".

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dalam sebuah hotel maupun *resort*, pelayanan yang diberikan haruslah sesuai dengan SOP yang berlaku agar dapat mencapai kepuasan dan loyalitas tamu. Dalam hal ini, *Guest Service Agent* (GSA) yang bertugas di lobi memiliki peran penting sebagai representasi atau wajah dari hotel itu sendiri. Oleh karena itu *Guest Service Agent* diharapkan mampu memberikan pelayanan yang terbaik dan berkesan bagi tamu. Penerapan SOP pelayanan oleh departemen *Front Office* khususnya pada bagian *guest service agent*, menjadi sangat penting agar pelaksanaan tugas dan tanggung jawab di bagian ini dapat berjalan dengan terstruktur dan terorganisir. Tugas-tugas tersebut meliputi penyediaan minuman sambutan, menyambut tamu yang baru datang, mengantarkan tamu ke area sofa untuk proses check in, hingga memenuhi kebutuhan tamu lainnya. Namun, berdasarkan pengalaman dan hasil penelitian terdahulu di Jumeirah Bali, ditemukan adanya fenomena ketidaksesuaian antara tugas dan tanggung jawab staf *guest service agent*. *Guest Service Agent* juga sering kali merangkap tugas dari bagian lain, yang menyebabkan beberapa tugas mereka tertunda. Hal ini berdampak pada keterlambatan pelayanan dan menimbulkan keluhan tamu. Berangkat dari permasalahan tersebut, maka peneliti ini dilakukan dengan tujuan

untuk mengetahui sejauh mana kesesuaian penerapan SOP pelayanan oleh *Guest Service Agent* di Jumeirah Bali.

### 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 Standar Operasional Prosedur (SOP) atau dalam istilah yang digunakan oleh Jumeirah Bali dikenal sebagai *Leading Quality Assurance* (LQA) pada bagian *Guest Service Agent* (GSA). Fokus kajian terletak pada sistem pembagian tugas atau *jobdesk* internal dalam bagian tersebut, di mana tanggung jawab perlu didistribusikan secara tepat sesuai dengan kebutuhan operasional serta efisiensi kerja. Proses kerja yang dimaksud mencakup mulai dari penyambutan tamu yang baru tiba, mengarahkan tamu ke area sofa untuk proses *check-in*, penyajian minuman kepada tamu, pelaksanaan proses *check-in* oleh staf, hingga berbagai tanggung jawab lain yang menunjang kelancaran operasional di bagian GSA

### 1.4 Rumusan Masalah

Dari latar belakang serta identifikasi masalah yang telah penulis kaji maka dapat dirumuskan masalah yang ingin dikaji lebih lanjut adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kesesuaian penerapan SOP oleh *Guest Service Agent* di Jumeirah Bali dengan *Leading Quality Assurance* (LQA) ?
2. Apa kendala yang dihadapi oleh *Guest Service Agent* dalam penerapan SOP atau dalam istilah lainnya LQA di Jumeirah Bali?
3. Apa saja rekomendasi terkait kendala yang dihadapi pada bagian *Guest Service Agent* dalam penerapan SOP pelayanan ?

### 1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis kesesuaian penerapan SOP yang telah dilakukan oleh *Guest Service Agent* apakah sudah sesuai dengan *Brand Standard* Jumeirah Bali yaitu *Leading Quality Assurance* (LQA).
2. Untuk menganalisis kendala yang dihadapi *Guest Service Agent* dalam penerapan SOP di Jumeirah Bali.

3. Untuk merumuskan rekomendasi terkait kendala yang dihadapi pada bagian *Guest Service Agent* dalam penerapan SOP pelayanan.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Adapun manfaat penelitian ini ditinjau dari aspek teoritis adalah memberikan pengetahuan mengenai *Standard Operational Procedure* (SOP) oleh *Guest Service Agent* serta memberikan pemahaman apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam proses penerapan SOP tersebut sehingga kajian ini dapat dijadikan acuan untuk melakukan evaluasi terhadap keberlanjutan serta kepuasan tamu nantinya.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan guna mencapai kepuasan tamu. Selain itu, penelitian ini juga dapat digunakan sebagai acuan dalam mengevaluasi kinerja para staf *Guest Service Agent*, yang berperan penting dalam membentuk pengalaman tamu yang positif. Dengan pelayanan yang optimal, diharapkan dapat tercipta kepuasan tamu yang berkelanjutan dan pada akhirnya membangun loyalitas tamu terhadap hotel.