

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan sektor yang sangat bergantung pada layanan jasa, di mana kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan tamu. Pelayanan prima tidak hanya dilihat dari kecepatan dan ketepatan, tetapi juga dari bagaimana *staff* menangani keluhan secara profesional dan empatik (Ranara & Cunanan, 2025). Di tengah persaingan yang ketat, pelayanan yang responsif terhadap komplain tamu menjadi penentu loyalitas pelanggan dan keberlanjutan usaha perhotelan (Meshack & Prusty, 2021). Salah satu tantangan umum yang dihadapi dalam sektor ini adalah keluhan dari tamu akibat keterlambatan layanan, perilaku *staff*, hingga fasilitas yang tidak memadai. Jika tidak ditangani dengan baik, keluhan ini akan berdampak negatif terhadap citra dan reputasi hotel atau villa. Oleh karena itu, penting bagi setiap institusi perhotelan memiliki strategi penanganan keluhan yang terstruktur dan sistematis (Kumari, 2016).

The Tiing Tejakula Villa, sebuah akomodasi bintang empat yang berlokasi di Buleleng, Bali, menghadapi tantangan serupa. Villa ini mengusung konsep arsitektur alami dan pelayanan personal, namun tetap harus menghadapi dinamika operasional khususnya pada saat okupansi tinggi. Departemen *Food and Beverage Service* (FBS) menjadi salah satu unit yang sering berhadapan langsung dengan komplain tamu. Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi jenis-jenis keluhan tamu yang umum terjadi pada departemen FBS di The Tiing Villa serta strategi yang digunakan untuk menanganinya. Dengan melakukan kajian mendalam,

penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dan teoritis terhadap pengelolaan layanan perhotelan.

Secara konseptual, keluhan merupakan bentuk ekspresi ketidakpuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang tidak sesuai dengan harapan mereka (Tohidi & Jabbari, 2012). Tindakan cepat dan tepat dalam menangani keluhan tidak hanya dapat meredakan ketidakpuasan, tetapi juga meningkatkan loyalitas tamu apabila direspon dengan baik. Dalam konteks villa, keunikan konsep layanan serta sumber daya yang terbatas menjadikan strategi penanganan keluhan perlu disesuaikan dengan kondisi operasional di lapangan.

Oleh karena itu, studi kasus di The Tiing Tejakula Villa ini menjadi relevan sebagai bahan pembelajaran sekaligus perbaikan layanan. Penelitian ini bertujuan menjawab dua pertanyaan utama, yakni (1) Apa saja jenis keluhan tamu yang dihadapi oleh Departemen *Food and Beverage Service* di The Tiing Tejakula Villa? dan (2) Bagaimana strategi yang digunakan untuk menanganinya? Jawaban atas pertanyaan ini diharapkan dapat menjadi dasar pengembangan kebijakan pelayanan ke depan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ditulis peneliti, berikut identifikasi masalah yang akan dijadikan bahan dalam penelitian ini yaitu :

1. Masih terdapat keluhan dari tamu dalam hal mengantar makanan berdasarkan guest coment di The Tiing Tejakula Villa.
2. Belum ditemukan pola strategi penanganan keluhan tamu terkait keterlambatan dalam menantar makanan.

1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian ini berfokus pada usaha meneliti jenis keluhan tamu di *Food and Beverage Service* di The Tiing Villa dan cara penanganan keluhannya. Batasan masalah ini berfokus pada departemen *Food and Beverage Service* dan tidak melebar pada departemen lain yang ada di Villa The Tiing Tejakula.

1.4 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas dapat dirumuskan beberapa rumusan masalah, diantaranya :

1. Apa sajakah jenis keluhan tamu yang dihadapi oleh Departemen *Food and Beverage Service* di The Tiing Villa Tejakula?
2. Bagaimanakah strategi yang digunakan oleh Departemen *Food and Beverage Service* dalam menangani keluhan tamu di The Tiing Villa Tejakula?

1.5 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka penelitian ini bertujuan:

1. Mengidentifikasi jenis – jenis keluhan tamu yang dihadapi oleh Departemen *Food and Beverage Service* di The Tiing Villa Tejakula.
2. Mengidentifikasi strategi yang digunakan oleh Departemen *Food and Beverage Service* dalam menangani jenis keluhan tamu di The Tiing Villa Tejakula.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat dan sumber bahan kajian bagi pembaca dan juga sebagai referensi untuk penelitian-penelitian berikutnya yang berhubungan dengan strategi pelayanan food and baverage service departement di The Tiing Tejakula Villa.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Mahasiswa

Manfaat dari penelitian ini yakni mahasiswa dapat menambah wawasan di bidang pariwisata dan dapat melaksanakan dengan baik tugas dan tanggung jawab yang dimiliki, menambah pengetahuan tentang kondisi di lapangan terkait dengan strategi pelayanan food and baverage service department di The Tiing Tejakula Villa.

2. Bagi Kampus Universitas Pendidikan Ganesha

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan nantinya dapat menjadi bahan bacaan, informasi dan referensi yang dapat menambah pengetahuan tentang strategi pelayanan food and baverage service departement di The Tiing Tejakula Villa.

3. Bagi Industri

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan strategi yang didapatkan nanti dapat menyempurnakan strategi yang sudah ada dan perusahaan dapat memberikan gambaran dan sumber informasi secara langsung dan juga menjadi bahan evaluasi untuk keberlangsungan villa kedepannya.