

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pada mulanya hotel adalah tempat atau rumah berbayar untuk orang – orang yang sedang bepergian umumnya beristirahat kemudian hari selanjutnya melanjutkan perjalanan ada juga orang yang datang ke hotel untuk membersihkan diri. Pengertian hotel ialah salah satu bentuk akomodasi yang dilakukan secara komersil kebanyakan memakai beberapa bagian atau bagian lengkap dari suatu struktur, yang dirancang untuk menyediakan layanan penginapan, makanan, minuman, dan layanan lainnya, yang secara khusus disiapkan untuk tamu dan masyarakat yang ingin menginap (Widanaputra, 2019). Seiring berkembangnya zaman dan kebutuhan manusia, berkembang juga hotel dan fungsinya. Dahulu hotel hanya menyediakan kamar tidur dan kamar mandi mulai bertambah sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Berkembangnya zaman berkembang juga fungsi pada hotel. Yang umumnya kamar tidur dan kamar mandi beberapa hotel mulai menawarkan makanan dengan harga tambahan dari setiap menunya. Hal – hal tersebut saat ini dikenal dengan fasilitas. Semakin banyak kebutuhan manusia dengan berjalannya waktu membuat hotel ikut menyiapkan beberapa kebutuhan konsumen. Fasilitas yang biasanya disediakan oleh hotel terdapat kamar tidur, kamar

mandi, makanan, minuman, dan ada juga kegiatan – kegiatan tambahan lainnya seperti kolam berenang, *Spa*, *Gym*, dan beberapa kegiatan pendukung lainnya.

Dalam menjalankan operasional, Hotel memiliki beberapa bagian – bagian diantaranya Produk, Pemasaran, Personalia, dan Finansial. Dalam unsur produk didalamnya terdapat *Food and Beverage* dan *Room Division*. *Room Division* dibagi menjadi dua unsur yaitu *Front Office* atau kantor depan dan *House Keeping* atau tata graha. Kantor depan memiliki peran penting dalam menjalankan operasional. Kantor Depan Hotel menggambarkan salah satu *section* atau bagian yang secara langsung melayani tamu, mulai dari calon tamu melakukan pemesanan kamar atau *pre-arrival* hingga tamu menginap kemudian meninggalkan hotel atau *check – out*” (Agusnawar, 2013).

Peranan kantor depan hotel pada umumnya adalah memasarkan dalam arti menawarkan kamar kepada tamu yang datang. Maka dibutuhkan seorang kantor depan yang berpengalaman untuk dapat bekerja dan memberikan pelayanan yang baik. Kantor depan atau *Front Office* umumnya dapat dinilai baik pada saat kesan pertama yang salah satunya dilakukan dalam proses *Check - In* pada hotel.

*Check - In* dalam Bahasa Inggris berarti masuk atau singgah. Proses *Check - In* hotel dilakukan untuk memastikan data yang sudah ada benar atau tidak, kemudian pengisian formulir baik secara *on paper* ataupun *paperless* lalu memproses pembayaran setelah terkonfirmasi akan diproses didalam sistem yang ada, *reception* akan memberikan kunci kamar sambil menjelaskan fasilitas

yang ada di hotel tersebut. Alur Pelayanan *check - in* dengan mengedepankan aspek kecepatan dan ketepatan tentunya menjadi salah satu keunggulan dari sistem tersebut. Dengan mengoptimalkan prosedur *check - in*, pelanggan dapat menghemat waktu dan menghindari antrian panjang yang dapat mengganggu pengalaman perjalanan mereka.

Menekankan kecepatan dalam penyampaian proses *check - in* dapat berpotensi menghilangkan kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan. Terkadang, dalam upaya untuk memberikan pelayanan yang cepat, *Front Desk Agent* mungkin terburu-buru dan terkesan tidak sabar, sehingga mengabaikan aspek-aspek penting seperti kehangatan, keramahan, dan keterlibatan personal dalam berinteraksi dengan pelanggan. Apabila tamu merasakan adanya keburuan atau terburu-buru yang ditunjukkan oleh *Front Desk Agent*, ini bisa mempengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Tamu dapat merasa kurang dihargai atau tidak diperlakukan dengan baik, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi citra dan reputasi Hotel.

Penting untuk menjaga keseimbangan antara kecepatan dan kualitas dalam pengaplikasian Alur Penanganan check-in. *Front Desk* yang terlibat dalam proses ini harus dilatih untuk tetap menjaga profesionalitas, keramahan, dan perhatian terhadap detail, meskipun dalam situasi yang sibuk dan cepat. Dengan Standar Operasional Prosedur, pelayanan yang cepat dan akurat tetap dapat dicapai tanpa mengorbankan kualitas dan kepuasan pelanggan.

Dalam proses *Check - In* Standar Operasional Prosedur mengefektifkan waktu dan memberikan informasi secara baik. Standar Operasional Prosedur

*Check - In* dibuat agar seorang kantor depan hotel memiliki kualitas pelayanan yang baik dan tamu mendapatkan kepuasan dalam pelayanan.

Berkembangnya kegiatan perhotelan dilihat dari pelayanan (*Service*) dan penampilan. Hotel perlu memperhatikan aspek – aspek didalam pelayanan untuk dapat memberikan rasa kenyamanan kepada tamu. Sebuah hotel yang nyaman adalah hotel yang mampu memberikan pelayanan yang luar biasa, sehingga tamu merasa puas dan terkesan dengan pengalaman mereka.

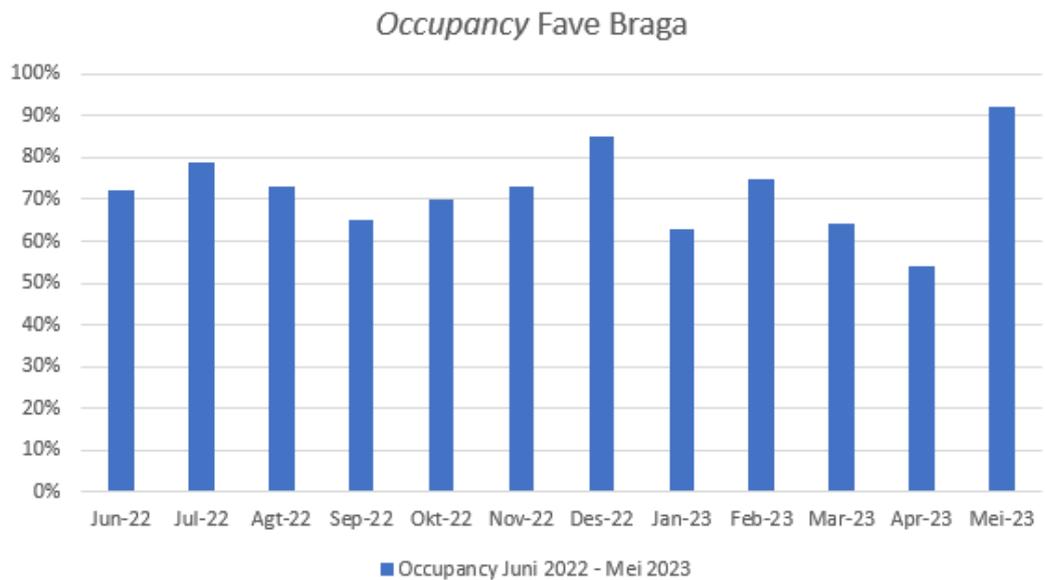
Kualitas pelayanan yang ditujukan untuk mendapatkan kepuasan tamu pada dasarnya memiliki standar yang baik. Dengan adanya dasar yang menyamakan pelayanan dari suatu hotel yaitu Standar Operasional Prosedur, yang dapat diterapkan oleh seorang *Front Office* dapat menghasilkan kepuasan tamu. Standar Operasional Prosedur (SOP) memberikan arahan dan instruksi yang jelas mengenai langkah-langkah yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas atau proses tertentu. Standar Operasional Prosedur digunakan di berbagai industri terutama perhotelan untuk memastikan bahwa tugas diselesaikan secara konsisten dan efisien, dan untuk mengurangi risiko kesalahan atau kelalaian. Standar Operasional Prosedur berguna untuk menyamakan persepsi dalam melakukan tindakan atau pelayanan secara sesuai dan efisien untuk menghasilkan kepuasan pelanggan pada saat pelayanan dilakukan.

Menurut **Sulastrri (2012:1)** Standar ialah persetujuan yang sudah di dokumentasikan yang isinya terdiri dari hal ketentuan - ketentuan teknis atau arahan yang akurat guna sebagai aturan, petunjuk, atau arti – arti tertentu untuk menjamin suatu jasa, proses, produk atau barang sesuai dengan yang telah

ditentukan. Sedangkan Operasional menurut **Sugiyono (2015)** Dalam konteks Tugas Akhir, definisi operasional mengacu pada penanda atau karakteristik atau sifat dari suatu objek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dijadikan bahan pembelajaran dan kemudian mengamati hasilnya. Menurut **Nuraida (2018:35)** Dalam penjelasan tersebut, diungkapkan bahwa prosedur adalah cara atau langkah-langkah yang diperlukan untuk melaksanakan suatu tugas. Proses tersebut melibatkan aktivitas tulis-menulis dari seorang karyawan, yang kemudian digabungkan menjadi serangkaian langkah yang terkoordinasi dan membentuk suatu prosedur. Penulis memahami bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu metode atau proses yang dapat disusun secara berkala dan digunakan dalam jangka waktu yang lama dengan cara yang efektif dan efisien.

Pengalaman pribadi penulis dalam menghadapi keluhan terkait kelambatan proses *check-in* tamu telah menjadi salah satu pendorong penulis untuk melakukan penelitian terhadap Standar Operasional Prosedur yang menekankan pada efisiensi waktu dan ketepatan. Dalam layanan, kecepatan dan ketepatan sangat penting terutama bagi tamu yang memiliki jadwal padat dengan berbagai kepentingan.

Fave Braga Hotel Bandung dipilih sebagai lokus dalam penelitian ini karena hotel ini salah satu hotel budget yang berlokasi di tengah kota Bandung. Hotel ini berpotensi memiliki rotasi tamu yang cukup padat setiap harinya. Berikut data okupansi satu tahun terakhir Fave Braga Hotel Bandung.



*Gambar 1 Data Okupansi Fave Braga Hotel Bandung*

Sumber : database Front Office Fave Braga Hotel Bandung

Melihat data *Occupancy* selama 1 tahun terakhir di Fave Braga Hotel Bandung menunjukkan bahwa hotel tersebut cukup banyak pengunjung setiap harinya. Karena itu, penulis tertarik untuk melakukan kegiatan eksperimen mengenai **“Eksperimen Standar Operasional Prosedur *check - in* pada Fave Braga Hotel Bandung”**

## **B. Rumusan Masalah**

Sesuai dengan latar belakang yang telah di uraikan oleh penulis diatas, penulis akan mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Standar Operasional Prosedur pelayanan *Check - In* pada Fave Braga Hotel Bandung?

2. Bagaimana Standar Operasional Prosedur proses pelayanan *Check - In* yang dikembangkan penulis di Fave Braga Hotel Bandung?
3. Bagaimana tanggapan Panelis terhadap Standar Operasional Prosedur pelayanan *Check – In* yang dikembangkan oleh penulis?

### **C. Tujuan Tugas Akhir**

#### 1. Tujuan Formal

Penulisan Tugas Akhir dilakukan guna melengkapi salah satu syarat akademis untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III jurusan Perhotelan program studi Divisi Kamar Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

#### 2. Tujuan Operasional

Penulisan Tugas Akhir ini mempunyai tujuan formal diantaranya untuk menjelaskan rumusan masalah, sebagai berikut :

- a. Untuk dapat mengetahui Standar Operasional Prosedur pelayanan *Check - In* pada Fave Braga Hotel Bandung.
- b. Untuk dapat mengetahui Standar Operasional Prosedur proses pelayanan *Check - In* yang di kembangkan penulis di terapkan di Fave Braga Hotel Bandung.
- c. Untuk dapat mengetahui tanggapan panelis terhadap Standar Operasional Prosedur hasil pengembangan dari penulis.

#### **D. Manfaat Tugas Akhir**

1. Bagi peneliti

Penulis akan mendapatkan pengetahuan dan pengalaman terhadap pengembangan alur pelayanan agar lebih efektif kemudian dapatkah diterapkan dalam industri. Penulis juga dapat belajar mengembangkan alur pelayanan *Check - In* pada *Front Office* dengan mengutamakan kecepatan, kejelasan, dan kualitas pelayanan.

2. Bagi Institusi

Menambahkan pengetahuan baru dan referensi kepada mahasiswa/I Politeknik Pariwisata NHI Bandung secara spesifik kepada Program Studi Divisi Kamar perihal pentingnya pelayanan yang jelas sesuai kondisi yang terjadi dilapangan.

#### **E. Metode Eksperimen**

1. Pengertian Eksperimen

Metode eksperimen ini menggunakan paradigma positivistic yang menghadapi dan menghasilkan pernyataan seperti, apakah hasil eksperimen ini dapat diterapkan dan apakah dapat menggeneralisasikan hasil eksperimen kepada lokasi khusus dengan kondisi sesuai dengan hal yang penulis uraikan.

## 2. Teknik Pengumpulan Data

### a. Observasi

Menurut (Nasution, 2009) Observasi merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan sejumlah data yang bersifat faktual, akurat, dan terperinci mengenai kegiatan manusia, termasuk suasana, kondisi sosial, serta konteks dinamika kegiatan yang sedang dilakukan. Hal ini penulis melaksanakan kegiatan observasi kepada pihak *Front Office Department Fave Braga Hotel Bandung*.

### b. Dokumentasi

Penulis akan mengabadikan kegiatan selama Tugas Akhir dalam bentuk pengumpulan data atau informasi dalam pelaksanaan eksperimen Standar Operasional Prosedur Check - In. pengumpulan data berupa foto, laporan, dsb.

### c. Kuesioner

Metode ini akan menjadi salah satu cara dalam pengumpulan informasi. Informasi yang akan didapat melalui mengajukan pertanyaan dengan memberi penilaian terhadap produk yang akan di bahas.

### d. Studi Pustaka

Penulis melakukan perbandingan landasan teori Tugas Akhir dengan data – data landasan teori penulis, penulis juga

menggunakan Studi Pustaka untuk membantu mengelola data sekunder yang terpacu dengan masalah yang diambil dan memakai teori yang berhubungan dengan permasalahan dari Tugas Akhir untuk menjadi pembanding agar memudahkan mengambil keputusan.

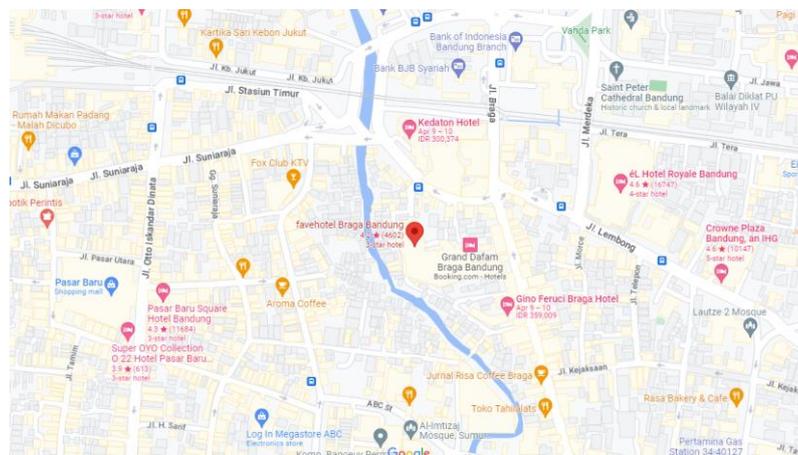
#### e. Penilaian Panelis

Dalam hal ini penilaian Panelis digunakan untuk menggabungkan data data dalam tingkat keefektifan produk yang dikembangkan oleh penulis.

### F. Lokasi dan Waktu Tugas Akhir

#### 1. Lokasi

Penulis mengambil objek Fave Hotel Braga Bandung di Jl. Braga No. 99 – 101, Braga, Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40111



Gambar 2 Peta Lokasi Fave Braga Hotel Bandung

Sumber : google maps

## 2. Waktu Tugas Akhir

Penulis akan melakukan penelitian Tugas Akhir

- a. Observasi Lokus 31 Maret 2023
- b. Eksperimen percobaan pertama 19 Juni 2023
- c. Eksperimen percobaan kedua 20 Juni 2023