

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan suatu kegiatan melakukan perjalanan, baik itu dilakukan oleh perorangan maupun secara berkelompok. Dimana tujuan mereka tidak lebih dari sekedar hiburan, mempelajari singularitas atau suatu ciri khas yang diberikan oleh objek wisata, atau sekedar mengembangkan diri. Menurut Prof. Salah Wahab (Devi Munisari, 2018:10), Pariwisata adalah kegiatan seseorang yang dilakukan secara sadar untuk menerima pelayanan secara bergantian antara masyarakat dalam negeri dan luar negeri guna mencapai kepuasan yang beragam dan berbeda dari satu orang ke orang lain.

Setelah menurunnya kasus Covid-19 yang melanda di Indonesia sejak tahun 2020 silam. Sektor pariwisata di Indonesia yang sebelumnya mengalami penurunan drastis dikarenakan dampak yang cukup kuat dari Covid-19 ini sudah mulai normal kembali, diawali dengan mulai perizinan untuk dilaksanakan acara kecil seperti pernikahan, lalu mulailah beranjak ke dibukanya perizinan untuk melakukan perjalanan walau tetap adanya prosedur yang harus dilakukan seperti melakukan *swab antigen* dan juga sudah melakukan vaksinasi dan terdaftar di aplikasi Peduli Lindungi.

Perjalanan pariwisata pastinya memiliki tujuan tersendiri dari tiap individu yang terlihat dalam kegiatan kepariwisataan, baik itu untuk memenuhi kebutuhan pribadi, ataupun untuk tujuan pekerjaan atau pendidikan. Sesuai dengan UU No

10 Pasal 1 tahun 2009, wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara

Di Indonesia, pariwisata merupakan salah satu bidang atau bagian ekonomi unggulan dan terpenting di Indonesia. Selain itu, pariwisata pun juga termasuk salah satu bidang yang memiliki potensi dalam menambah dan menaikkan devisa negara. Negara kita ini pun memiliki kriteria yang cukup untuk meningkatkan devisa negara dalam sektor pariwisata dikarenakan Indonesia memiliki sangat banyak objek wisata di setiap daerahnya seperti Bali dengan suasana dan budayanya, Daerah Istimewa Yogyakarta dengan candi dan pegunungannya, dan Indonesia pun memiliki banyak pantai dengan masing-masing keanekaragamannya tersendiri.

Dunia Perhotelan dalam sektor pariwisata merupakan hal yang sangat melekat dan tidak dapat dipisahkan. Sebuah hotel memerlukan tamu untuk meningkatkan *occupancy* dan *revenue* hotel tersebut, dan seorang wisatawan yang sedang berwisata memerlukan tempat tinggal atau akomodasi untuk beristirahat selama mereka berada di daerah yang mereka kunjungi. Dan ini merupakan hal yang cukup baik dimana Indonesia memiliki banyak keanekaragaman objek wisata dan juga ada cukup banyak hotel yang memiliki kelas internasional yang sudah berdiri di sekitaran area objek wisata tersebut.

GAMBAR 1.1
Data Jumlah Wisatawan Yang Berkunjung Ke Bandung

Jenis Wisatawan	Perkiraan Jumlah Kunjungan Wisatawan Ke Kota Bandung Berdasarkan Pintu Masuk Kota Bandung (Jiwa)		
	2019	2020	2021
Wisatawan Mancanegara	252 842	30 210	37 417
Wisatawan Domestik	8 175 221	3 214 390	3 704 263
Jumlah	8 428 063	3 244 600	3 741 680

Sumber : 1. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota BAndung 2. https://disbudpar.bandung.go.id/c_umum

Sumber : <https://bandungkota.bps.go.id/indicator/16/622/1/perkiraan-jumlah-kunjungan-wisatawan-ke-kota-bandung-berdasarkan-pintu-masuk-kota-bandung.html>

Bila dilihat dari tabel diatas , Kota Bandung memiliki berbagai jenis wisata dan juga wisatawan. Maka dari itu, dapat dikatakan bahwa seorang tenaga kerja memiliki peran penting dalam meningkatkan kemajuan di bidang atau sektor pariwisata. Pengembangan Standar Operasional ini tentu memiliki dampak yang cukup baik dalam memajukan sektor pariwisata terutama di bidang perhotelan, dikarenakan dapat meningkatkan kinerja seorang *Front Desk Agent* untuk melakukan pekerjaannya, dan bahkan meningkatkan kepuasan tamu hotel yang beragam, juga agar dapat membuat tamu merasa nyaman dan memutuskan untuk berwisata atau datang kembali di lain waktu.

Namun sebelumnya apa itu hotel, menurut Hurdawaty dan Parantika (2018:7) Hotel adalah properti yang memiliki sejumlah kamar atau lebih yang disewakan untuk umum selama jangka waktu tertentu dan juga menyediakan makanan dan minuman untuk tamu yang datang ke hotel. Selain menyediakan makanan, minuman dan juga kamar, hotel menyediakan jasa berupa jasa pelayanan. Jasa pelayanan inilah yang dapat membedakan masing - masing hotel, baik itu hotel yang memiliki bintang yang sama ataupun bintang 4 dan 5, karena

tiap hotel memiliki jenis dan alur pelayanannya tersendiri.

Baiknya pelayanan suatu hotel dapat ditentukan dengan Standar Operational Prosedur yang ada dan dijalankan di hotel tersebut, dan dapat disimpulkan bahwa Standar Operational Prosedur merupakan hal yang sangat penting untuk kelangsungan suatu hotel dan juga agar dapat meningkatkan tingkat kepuasan tamu yang menginap di hotel tersebut.

SOP atau Standar Operational Prosedur biasa dijadikan sebagai suatu acuan atau pedoman untuk para pekerja agar dapat melaksanakan tugasnya. Maka dari itu, semua posisi pada suatu pekerjaan dipastikan mempunyai Standar Operational Prosedur yang realtif berbeda bila dibandingkan dengan pekerja yang lain. Seorang Front Desk Agent memiliki Standar Operational Prosedur yang berbeda bila dibandingkan dengan pekerja yang bekerja sebagai Concierge ataupun Roomboy. Standar Operational Prosedur dibuat berdasarkan cara kerja dan kebutuhan tiap departemen yang ada di hotel.

Oleh sebab itu, Standar Operational Prosedur harus dibuat secara terusun dan mudah dipahami agar para pekerja dapat melaksanakan pekerjaannya dengan udah dan juga mengetahui tanggung jawab yang mereka dimiliki . Menurut Susanto dalam (Fatimah, 2016) disebutkan mengenai tiga definisi awal yang dapat menjelaskan mengenai apa itu SOP, diantaranya yaitu terdiri dari *standard*, *operating*, dan juga *procedure*. Berikut penjelasan yang diberikan :

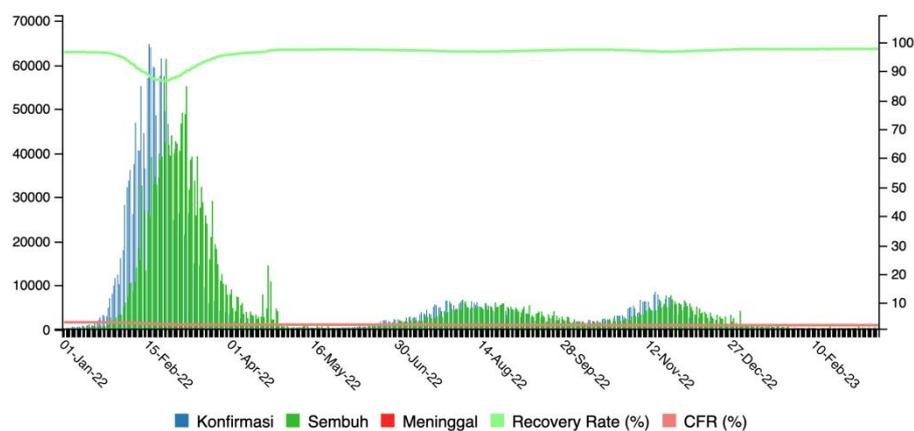
Standard : Ditafsirkan sebagai salah satu pedoman terpenting yang harus ditaati dan dipatuhi oleh semua pekerja. Dan juga standard ini dapat bersifat membatasi dan mengikat.

Operasional : Merupakan suatu kegiatan dalam berjalannya suatu pekerjaan, baik itu dilakukan secara berulang (rutin) ataupun tidak (non-rutin)

Procedure : Dapat disebut sebagai langkah-langkah yang berkaitan dengan kegiatan atau aktifitas dalam pekerjaan, biasanya berupa gambar atau uraian tertulis.

Maka dapat disebut juga SOP atau Standar Operational Prosedur merupakan serangkaian tata cara yang sudah diatur atau cara kerja yang sudah di standarisasi oleh suatu perusahaan, dan hal ini dapat dijadikan sebagai petunjuk atau buku panduan bagi seorang pegawai untuk melaksanakan pekerjaannya dan memberikan hasil yang ideal.

GAMBAR 1.2
Data Jumlah Paparan *Corona Virus* di Indonesia Tahun 2023



Sumber : <https://infeksiemerging.kemkes.go.id/dashboard/covid-19>

Seperti yang kita ketahui, pada awal tahun 2020 hingga tahun 2021 akhir, Indonesia terkena dampak dari *Covid-19* yang cukup besar di segala aspek, terutama di sektor Pariwisata. Dapat kita katakan hotel pun juga terkena dampak yang cukup besar dan mendapatkan penurunan yang sangat drastis akibat dari

pandemi tersebut. Dan pada akhirnya segala cara pun dilakukan oleh hotel dan juga beradaptasi dengan peraturan yang telah dibuat pemerintah guna untuk mencegah penularan virus. Dan pada akhirnya pada Juli 2020 terbitlah sertifikasi CHSE (Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability) yang dirilis oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) untuk menjadi kriteria yang harus dipenuhi oleh suatu penginapan.

Dapat dikatakan bahwa pada saat ini pandemi sudah mulai meredup sehingga sektor pariwisata dan dunia perhotelan sudah mulai hidup kembali. Maka dari itu, Standar Operasional yang ada di hotel dapat dikembangkan kembali dan lebih tepat dan akurat dan juga meningkatkan hubungan dengan tamu namun tetap menjaga proses dan tanpa adanya rasa khawatir terhadap paparan virus *Covid-19*. Bila kita uraikan, dipastikan hotel memiliki banyak jenis tamu, baik itu untuk yang berwisata, ataupun untuk yang menginap di hotel. Untuk wisatawan umumnya dapat kita sebut ada tamu lokal dan juga mancanegara, sedangkan untuk di hotel, jenis tamu yang sering kita jumpai adalah tamu yang bertujuan untuk bisnis atau hanya untuk berlibur saja.

Dapat disimpulkan bahwa semakin banyak jenis tamu yang datang, maka akan semakin banyak juga jenis kebutuhan atau keperluan yang perlu kita siapkan dan sediakan untuk tamu di hotel. Mempersiapkan dan mengantisipasi segala keperluan atau kebutuhan tamu merupakan salah satu tugas terpenting kita sebagai *hotelier* yang bekerja di dunia pelayanan terutama pada departemen yang berhubungan atau kontak langsung dengan tamu, seperti *Front Office* di bagian *Guest Service Agent* atau *Receptionist* salah satu contohnya.

Maka dari itu, penerapan Standar Operasional Prosedur dalam menangani tamu *check out* yang dilakukan penulis adalah salah satu cara dalam upaya untuk menyiapkan pelayanan yang tepat dan akurat oleh seorang *Front Desk Agent*. Karna seperti yang sudah kita ketahui, di era sosial media ini banyak sekali orang yang enggan melakukan atau memberikan komentar secara langsung ke pihak yang berkaitan, namun banyak orang yang lebih memilih untuk membuat video mengenai tanggapan dan ketidakpuasan mereka, dan mengunggahnya langsung di media sosial tanpa persetujuan kedua belah pihak.

Oleh karena itu, penulis berupaya untuk meningkatkan tingkat pelayanan seorang *Front Desk Agent* dalam menangani tamu *check out*, selain untuk meningkatkan kinerja dan juga efisiensi, namun untuk memberikan *last impression* yang baik terhadap tamu.

Front Office merupakan departemen yang selalu dikenal sebagai *The First Impression and The Last Impression* karena Departemen *Front Office* / Kantor Depan merupakan departemen pertama yang menyambut tamu saat *check-in* dan Departemen yang paling akhir menyambut tamu saat *check-out*. Maka dari itu, departemen *Front Office* harus mampu memberikan pelayanan tepat dan akurat kepada tamu agar tamu merasa nyaman dan berkesan saat menginap di hotel tersebut.

Sudah dijelaskan bahawa peranan Departemen Kantor Depan bukan hanya *first impression* namun juga sebagai *last impression*, seringkali seorang front desk agent hanya menekankan *first impression* pada proses *check-in* sehingga adanya ketimpangan dalam dua hal tersebut. Berbicara mengenai *last impression*,

impression tersendiri memiliki arti sebagai sebuah kesan , hal ini seperti diungkapkan dalam teori pengelolaan kesan oleh Goffman (Littlejohn & Foss, 2003) yang menyatakan bahwa syarat-syarat yang perlu dipenuhi bila individu mengelola kesan secara baik adalah penampilan muka (proper front) yaitu perilaku tertentu yang diekspresikan secara khusus agar orang lain mengetahui dengan jelas peran si pelaku.

Dalam pembahasan kali ini penulis akan membahas mengenai peranan seorang *Front Desk Agent* dalam memberikan kesan akhir atau *last impression* yang baik terhadap tamu dalam upaya untuk memberikan pelayanan *check-out* yang tepat dan juga akurat. Dikarenakan pada umumnya, seorang *Front Desk Agent* dan juga team *Frontliner* terkenal dengan posisi nya yang merupakan wajah atau sebagai *first impression* atas sebuah hotel pada saat tamu pertama kali datang ke hotel yaitu pada saat prosedur *check-in*.

Maka dari itu, ketimpangan antara *first impression* dan *last impression* dapat dilihat dari proses *check-in* yang dimana sama tidak memiliki SOP yang tertulis, namun memiliki prosedur yang sama dari tiap staff nya dan juga terstruktur, tidak seperti *check-out* yang memiliki prosedur atau flow yang berbeda dari setiap staff nya, maka dari itu penulis berusaha untuk mengembangkan SOP *check-out* ini untuk meningkatkan ketepatan dan keakuratan agar memiliki pelayanan yang sama baiknya seperti prosedur *check-in*.

Salah satu alasan penulis memilih De Rain Hotel sebagai lokus uji coba eksperimen ini ialah dikarenakan hotel ini memiliki rata-rata harga kamar yang cukup rendah dibanding hotel bintang tiga lainnya dan berlokasi di tempat yang

cukup strategis. Dimana akan ada banyak tamu yang berdatangan dikarenakan lokasi nya yang cukup strategis dan juga tidak berharap banyak akan pelayanannya dikarenakan harganya yang cukup rendah, maka dengan meningkatkan pelayanan terhadap tamu pada prosedur *check-in* ini penulis berharap dapat meningkatkan impresi dan kepuasan dari tamu.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan deskripsi mengenai latar belakang dan penanganan tamu dalam prosedur check out, rumusan masalah yang didapati oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana menyiapkan pelayanan *check-out* yang tepat dan akurat pada De Rain Hotel Bandung?
2. Bagaimana penerapan SOP penanganan *Check Out* kepada seorang *Front Desk Agent* dalam melayani *Check Out* untuk menjamin kepuasan tamu ?
3. Bagaimana penilaian panelis mengenai pengembangan SOP penanganan *Check Out* tamu di hotel yang diterapkan dengan metode yang tepat dan akurat?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan secara Formal

Penyusunan tugas akhir ini ditunjukkan sebagai salah satu syarat kelulusan mahasiswa program Diploma III Program Studi Divisi Kamar di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

2. Tujuan secara Operasional

- Untuk mengetahui seberapa besar ketepatan dan keakuratan eksperimen yang dibuat oleh penulis serta keefektifan terhadap karyawan pada bagian Kantor Depan hotel melalui alur pelayanan yang dikembangkan penulis.
- Mengoptimisasi pelayanan seorang *Front Desk Agent* pada saat proses *check-out* untuk menjamin kepuasan tamu.
- Mengetahui penilaian panelis terhadap SOP yang sudah ada dan juga yang dikembangkan oleh penulis dan dapat mengetahui hasil dari penerapan SOP dengan metode yang tepat dan akurat.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

- Peneliti dapat memperoleh pengetahuan dan pengalaman dalam merancang alur pelayanan yang baik dan efisien serta menerapkannya dalam dunia kerja.
- Peneliti dapat menciptakan pembaharuan dalam membuat alur pelayanan *check out* pada kantor depan yang mengikuti dengan mengutamakan ketepatan dan *professionalism*.

2. Bagi Masyarakat

Mengedukasi masyarakat mengenai betapa baiknya tingkat kinerja pekerja pada hotel bintang 3 yang memiliki kualitas yang hampir sama dengan hotel yang memiliki tingkat lebih tinggi seperti hotel bintang 4 atau bahkan hotel dengan chain international.

3. Bagi Institusi

Memberikan pengetahuan dan referensi kepada mahasiswa/i Politeknik Pariwisata NHI Bandung secara khusus untuk mahasiswa/i Program Studi Divisi Kamar tentang pentingnya membuat alur pelayanan yang tepat dan berkualitas serta dapat memberikan kepuasan terhadap tamu ketika di berada di lapangan kerja di kemudian hari.

E. Metode Eksperimen

1. Metode Penelitian

Pendekatan pengembangan yang dilakukan oleh penulis untuk meningkatkan kualitas produk *intangible* dengan optimal yaitu menggunakan jenis penelitian dan informasi (*Research and Information Collecting*) Borg & Gall (1983:775).

Menurut **Arifin (2014: 129-132)** "Penelitian dan pengumpulan data, pada tahap ini peneliti melakukan studi pendahuluan atau observasi untuk meneliti, mengkaji dan mengumpulkan kebutuhan"

Dalam melakukan upaya eksperimen ini, penulis akan melakukan observasi Standar Operational yang sudah berjalan terlebih dahulu lalu akan mencari celah kekurangan dalam Standar Operational tersebut dan akan dikaji untuk dikembangkan oleh penulis, dan akan dilakukan percobaan mengenai seberapa efektif pengembangan yang dilakukan oleh penulis.

2. Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian yang dilakukan oleh penulis untuk melaksanakan eksperimen yang berupa standar operasional *check out* yaitu meliputi :

- Melakukan observasi secara langsung dan mempelajari standar operasional yang sudah diterapkan di lapangan.
- Merujuk pada referensi terpercaya yang sudah ada sebelumnya dan dapat mendukung mengenai pengembangan standar operasional prosedur pelayanan *check out* yang efektif dan dapat diterapkan di lapangan.
- Menganalisa standar operasional yang sudah ada dan menelaah lebih dalam untuk mencari kekurangan yang ada pada standar operasional tersebut.
- Penulis melakukan pengembangan pada standar operasional yang sudah ada dan melakukan penyempurnaan guna meningkatkan kualitas *Front Desk Agent*.
- Melakukan percobaan penerapan standar operasional *check out* yang sudah dikembangkan oleh penulis untuk mengetahui keefektifan di lapangan.
- Melakukan penilaian berupa evaluasi dan juga perbaikan bila didapati kekurangan dalam eksperimen pengembangan yang dilakukan oleh penulis.

3. Teknik Pengumpulan Data

- Studi Pustaka

Dalam melaksanakan suatu penelitian, studi pustaka perlu dilakukan oleh penulis atau peneliti untuk memperdalam pemahaman atas topik yang sudah dipilih. Dan dengan melakukan Studi pustaka, penulis dapat memperoleh teori atau informasi yang relevan dan juga berguna untuk dibuat menjadi suatu

landasan dalam penelitian yang dilaksanakan oleh penulis. Menurut **George Djiwandono (2015:201)** mengungkapkan bahwa studi pustaka merupakan suatu pencarian sumber-sumber atau opini pakar mengenai suatu hal yang berkaitan dengan tujuan penelitian

- Observasi

Menurut **Patton (1990)** dalam **Haryono (2020:19)**, menegaskan bahwa observasi merupakan metode penelitian yang cukup penting untuk memahami fenomena yang diteliti dan untuk memperkaya pengetahuan. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan penelitian sangatlah perlu untuk melakukan observasi guna agar bisa mendapatkan informasi yang tepat dan akurat sesuai berdasarkan apa yang terjadi di lapangan.

- Eksperimen

Menurut **Hamdayana (2017:125)** Metode eksperimen adalah metode yang memungkinkan individu atau suatu kelompok dilatih untuk melaksanakan suatu prosedur atau percobaan. .

Diawali dengan melaksanakan observasi terlebih dahulu lalu dilanjutkan dengan percobaan eksperimen, penulis dapat membuat perbandingan antara data yang sudah ada dan juga hasil dari percobaan yang dilakukan oleh penulis. Dengan adanya dua hal tersebut yaitu hasil dari perbandingan dan juga data yang telah dikumpulkan, penulis dapat menyimpulkan tingkat efisiensi dari pengembangan standar operasional yang sudah dikembangkan

- Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu cara pengumpulan informasi atau data berbentuk arsip yang berfungsi sebagai bukti sudah dilaksanakannya eksperimen.

Arsip pada dokumentasi ini dapat berbentuk sebagai video, dokumen, foto, laporan, dan lain sebagainya.

- Penilaian Tanggapan Panelis

Untuk panelis tersendiri dibagi menjadi 2, diantaranya ialah panelis terlatih (*Supervisor dan Front Office Manager*) dan juga panelis tidak terlatih (*Staff Front Office*)

Tanggapan dan juga penilaian dari seorang panelis diperlukan dalam eksperimen pengembangan standar operasional untuk memberikan penilaian atas perbandingan mengenai tingkat keefektifan dan juga tingkat efisien dari pengembangan yang telah dilakukan oleh penulis.

4. Lokasi dan Waktu Kegiatan

1. Lokasi

Jl. Lengkong Kecil No.76-80, Paledang, Kec. Lengkong, Kota Bandung, Jawa Barat 40261



Sumber : <https://www.google.com/maps/place/De+rain+Hotel/@-6.9237369,107.6167015,19.36z>

2. Waktu Kegiatan

Pelaksanaan observasi dan eksperimen dilaksanakan dalam rentang waktu pada bulan April hingga bulan Juni

- 3 April 2023 :
Penulis melakukan observasi pertama dan mendapatkan persetujuan dengan pihak hotel dan mendapatkan informasi dasar mengenai hotel.
- 18 April 2023 :
Penulis melakukan observasi kedua dengan melakukan pengamatan proses check out dan mendapatkan prosedur pelaksanaan check out yang dilakukan oleh staff hotel.
- 26 April 2023 :
Penulis melaksanakan usulan SOP yang akan dikembangkan pada pihak hotel yang dijadikan lokus.
- 13 Juni 2023 :
Penulis melakukan uji coba pertama dengan melakukan percobaan pada standar operasional prosedur yang telah penulis observasi, dan melakukan penilaian panelis.
- 14 Juni 2023 :
Penulis melakukan uji coba kedua dengan menerapkan standar operasional prosedur yang telah penulis kembangkan dan melakukan perbandingan dengan standar operasional prosedur yang sudah dijalankan sebelumnya dan dilakukan penilaian oleh panelis.