

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Hotel adalah fasilitas akomodasi yang memberikan pelayanan penginapan sementara untuk para tamu serta kegiatan hiburan lain yang sifatnya rekreatif secara komersial. **Bagyono (2014:63)**, menjelaskan “Hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersil dan *professional* disediakan bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan penginapan makan dan minuman serta pelayanan lainnya”. Dikelola secara komersial sendiri dimaksudkan dengan memperhitungkan sebuah untung dan rugi serta tentunya memiliki tujuan mendapatkan keuntungan sebanyak-banyaknya untuk pengembangan suatu operasional hotel, hal ini tentunya dapat kita lihat secara langsung dimana munculnya persaingan antar pembisnis hotel dari berbagai kalangan jenis salah satunya hotel jenis budget dengan layanan dan fasilitas sederhana yang ditawarkan oleh hotel budget mereka juga berupaya mencari keuntungan serta kepercayaan yang besar dari tamu dengan membangun sebuah pandangan baik dan mempromosikan fasilitas atau produk yang hotel budget miliki.

Yang berpengaruh akan terciptanya pandangan baik suatu hotel adalah bagaimana suatu hotel dalam melayani keinginan para tamu dengan demikian hotel tentunya bertanggung jawab atas pemberian pelayanan dengan kualitas baik dengan tujuan menjaga tamu yang menginap tersebut mencapai kepuasan maksimal dengan menyelaraskan usaha menjual produk nyata (*Tangible Product*) dengan usaha menjual

jasa pelayanan (*Intangible Product*) yang nantinya pemberian akan kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan “*Guest Satisfaction*”.

Di kota Bandung terdapat banyak hotel budget dimana salah satunya adalah Suria City Hotel yang sudah beroperasi sejak tahun 2015, merupakan salah satu jenis akomodasi yang menawarkan layanan fasilitas hotel budget namun dengan mematuhi prinsip-prinsip syariah dalam peroperasian nya dengan kata lain hotel ini berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan guna memenuhi kebutuhan tamu dengan mematuhi ajaran agama islam dalam segala aspek pelayanan maupun produk. Sebelum memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para tamu tentunya terdapat bagian-bagian yang dibebankan oleh tanggung jawab operasional hotel. **Baker, Huyton, Bradley (2000:20-23)**, menjelaskan bahwa terdapat beberapa department utama disebuah hotel, yaitu: “*Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Engineering Department, Security Department, Accounting Department, Sales and Marketing Department, dan Human Resources Department*”.

Di antara seluruh struktur kegiatan operasional hotel secara langsung maupun tidak terdapat satu bagian yang memiliki peranan paling besar dalam kelancaran aktivitas suatu hotel yang biasa kita kenal dengan istilah kantor depan atau *Front Office Department*. Menurut **Agusnawar (2002:1)**, menyebutkan bahwa “*Front Office* adalah suatu divisi atau bagian yang berhubungan langsung dengan tamu, mulai dari saat mereka melakukan reservasi atau kedatangan hingga *check out*”. Alasan mengapa menjadi bagian yang memiliki peran paling besar dalam suatu kelancaran operasional atau sering disebut jantung hotel adalah dikarenakan kantor depan menjadi pusat informasi bagi tamu maupun department lain serta memberikan kesan pertama untuk

para tamu yang menginap, akibatnya semakin banyak hotel yang menuntut pegawai kantor depan mereka untuk bekerja dengan pelayanan prima yang tinggi. Tentunya dengan memiliki kemampuan pelayanan seperti komunikasi yang baik, dapat diandalkan dan rasa empati yang tinggi hal ini salah satunya dapat dilihat pada saat bagian *Front Office Department* dalam menangani keluhan (*Handling Complaint*).

Keluhan adalah hasil dari tamu atau klien yang mengungkapkan ketidakpuasan, ketidaknyamanan dan kemarahan mereka terhadap produk maupun pelayanan yang mereka rasakan dan terima. Keluhan didalam hotel terbagi menjadi empat jenis yaitu, keluhan akan fasilitas (*Facilities/Mechanical Complaint*), keluhan akan kinerja karyawan (*Staff/Attitudinal Complaint*), keluhan akan pelayanan (*Service-Related Problem*) dan keluhan bersifat khusus (*Unusual Complaint*). Keluhan tamu harus segera terselesaikan maupun di tekan tingkat keluhan nya tanpa melihat kecil atau besarnya permasalahan yang tamu sampaikan, industri perhotelan juga menyadari bahwa saat ini menghadapi tantangan dalam mengelola keluhan karena adanya perubahan preferensi pelanggan sehingga dampak merugikan akan muncul bagi citra hotel itu sendiri yang di sebabkan oleh kekecewaan tamu yang diabaikan oleh karyawan hotel khusus nya pihak kantor depan dampak besar lainnya adalah berkurangnya jumlah tamu yang datang dengan berkurangnya jumlah tamu tentunya berpengaruh pada pertumbuhan usaha yang sedang beroperasi dalam penjualan suatu jasa sehingga nantinya tamu akan beralih ke perusahaan *competitor* atau hotel lain.

Menurut **Bell dan Luddington (2018:40)**, “Umpan balik keluhan pelanggan atau *feedback* biasanya dilakukan melalui tulisan atau lisan”. Terciptanya penanganan keluhan (*Handling Complaint*) yang baik dari seluruh karyawan dalam suatu hotel tidak

terlepas dengan adanya sebuah aturan atau prosedur yang sudah diciptakan dan wajib dijalankan dengan baik oleh seluruh karyawan hotel dengan begitu hotel tentunya memiliki prosedur mereka sendiri. **Chrisyanti (2012:143)**, menyatakan bahwa “Prosedur adalah tata cara kerja yaitu rangkaian tindakan, langkah atau perbuatan yang harus dilakukan seseorang dan merupakan cara yang tetap untuk dapat mencapai tahap tertentu dalam hubungan mencapai tujuan akhir”.

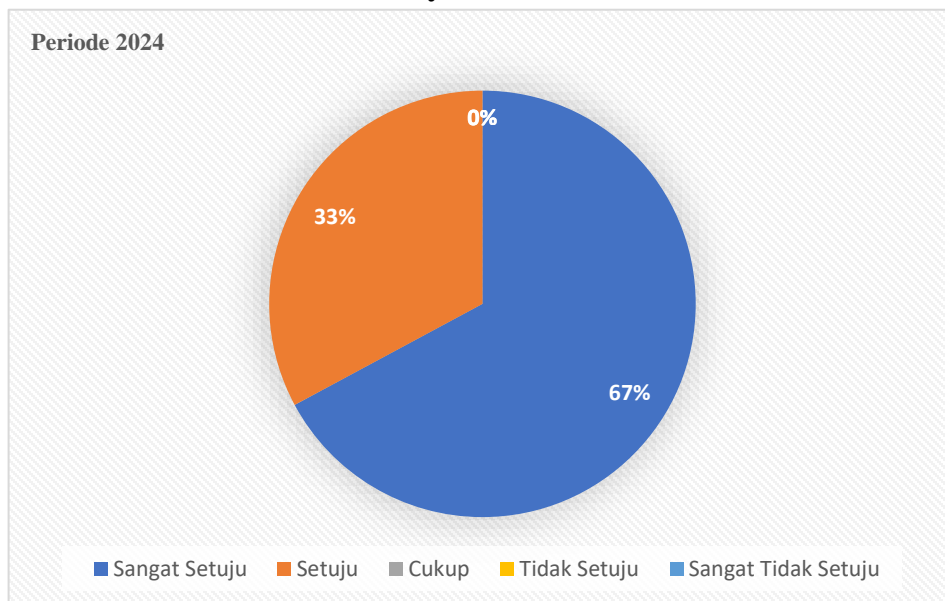
Pendapat ahli lain mengenai Standar Operasional Prosedur yaitu **Tjipto Atmoko (2011)**, berpendapat bahwa “SOP merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, *administrative*, prosedur sesuatu tata kerja, dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan”. Adanya Standar Operasional Prosedur nantinya menjaga konsistensi bagi para karyawan hotel dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab sebab didalam Standar Operasional Prosedur sudah dijelaskan dengan mendetail tugas setiap individu dalam suatu department didalam hotel juga adanya sebuah Standar Operasional Prosedur agar tidak ada kesalahan dalam mengerjakan suatu proses pekerjaan serta memudahkan dan menyamakan persepsi semua karyawan hotel.

Pengembangan Standar Operasional Prosedur merupakan strategi penting bagi hotel yang menghadapi perubahan preferensi pelanggan, pengembangan Standar Operasional Prosedur memungkinkan hotel mengakomodasi perubahan ini dan tetap relevan dengan kata lain pengembangan Standar Operasional Prosedur memastikan hotel tetap kompetitif dan dapat beradaptasi dengan perkembangan yang terjadi di industri. Pengembangan Standar Operasional Prosedur *Handling Complaint* dilakukan

dengan beberapa tujuan yakni, pengembangan Standar Operasional Prosedur *Handling Complaint* membuat hotel dapat merespon dengan lebih cepat dan efektif mengenai cara menangani keluhan tamu, membantu memberikan panduan jelas kepada karyawan kantor depan dalam menangani keluhan tamu, hotel dapat memastikan bahwa keluhan tamu ditangani dengan *professional* oleh bagian kantor depan sebagai bagian yang sering menjadi tempat tamu menyampaikan keluhan serta membantu meningkatkan konsistensi dan kualitas pihak hotel khususnya kantor depan dalam menangani keluhan tamu.

Dibawah ini telah didapatkan data berupa diagram lingkaran mengenai penilaian tamu terhadap pelayanan pihak Suria City Hotel khususnya bagian *Front Office Department* dalam menanggapi keluhan tamu, data ini diambil berdasarkan pemberian dan pengisian kuesioner kepada 10 tamu Suria City Hotel

**GAMBAR 1.1**  
**Penilaian Pelayanan Keluhan Tamu**



Sumber : (Olahan Penulis, 2024)

Berdasarkan data yang terdapat pada Gambar 1.1 tamu Suria City Hotel sangat setuju dengan pelayanan yang diberikan pihak hotel mengenai pelayanan keluhan tamu, dengan total sebesar 67% dan tamu yang setuju sebesar 33%. Akan tetapi walaupun sudah mendapatkan penilaian cukup baik dalam melakukan pelayanan keluhan tamu, Suria City Hotel tetap mendapatkan keluhan yang disampaikan secara lisan, dengan langsung menyampaikan keluhan yang dirasakan maupun tulisan yaitu melalui *reviews* di *website*. Berdasarkan ulasan yang tertera pada *website* ticket.com, Suria City Hotel saat ini memiliki penilaian 4.4 dari jumlah 71 ulasan tamu hotel yang telah menginap, dengan data yang tertera sebagai berikut.

**TABEL 1.1**  
**Data Penilaian Ulasan Tamu Di Website**

Nilai	Jumlah
5.0	43 ulasan
4.8	2 ulasan
4.6	1 ulasan
4.0	11 ulasan
3.6	1 ulasan
3.4	1 ulasan
3.2	2 ulasan
3.0	6 ulasan
2.6	1ulasan
1.2	1 ulasan
1.0	2 ulasan

Sumber: (Guest Review Ticket.com)

Ulasan bernilai rendah yang dituliskan tamu yang pernah menginap di Suria City Hotel melalui *website* ticket.com beragam yaitu beberapa contohnya mengenai lift yang tidak beroperasi, air panas yang kadang tidak berfungsi dengan baik dan wifi yang tidak menjangkau ke kamar karena terlalu jauh dari letak pusat wifi. Sedangkan untuk data keluhan yang disampaikan secara langsung sangat beragam seperti mengenai

kebijakan hotel, fasilitas hotel dan kualitas pelayanan dalam hal tersebut penulis sudah buat dalam bentuk tabel yang dapat dilihat pada tabel 1.2 sebagai berikut.

**TABEL 1.2**  
**Data Keluhan Tamu Secara Langsung**

No.	Jenis Keluhan	Penyelesaian	Hasil
1.	Air panas tidak panas.	Memeriksa sistem pemanas air dan memperbaiki secepat mungkin.	Tamu menerima.
2.	Flush toilet kurang berfungsi.	Memeriksa dan memperbaiki flush toilet oleh engineering.	Tamu menerima.
3.	AC kurang dingin.	Memeriksa AC oleh pihak <i>Front Office</i> dan menginformasikan kepada tamu bahwa teknisi akan memperbaiki.	Tamu menerima.
4.	Air panas terlalu panas.	Memeriksa sistem pemanas air dan memperbaiki secepat mungkin.	Tamu menerima.
5.	Mobil tamu tidak terkunci.	Pihak <i>Front Office Leader</i> dan karyawan yang bertanggung jawab meminta maaf kepada tamu.	Tamu menerima permintaan maaf karyawan hotel.
6.	Tambahan biaya untuk air minum panas.	Pihak <i>Front Office</i> menjelaskan kepada tamu mengenai kebijakan hotel mengenai penambahan permintaan fasilitas diluar yang sudah tersedia.	Tamu menerima.
7.	Linen dan sheet terlihat kotor (terdapat spot noda).	Meminta maaf kepada tamu dan meminta pihak <i>Housekeeping</i> mengganti dengan yang baru.	Tamu menerima.
8.	Wifi yang tidak berfungsi	Menjelaskan kepada tamu bahwa wifi tidak terlalu menjangkau untuk kamar lantai atas dan menawarkan menggunakan wifi di area yang terjangkau wifi seperti lobby.	Tamu menerima.
9.	Kebijakan hotel membawa tamu lain.	Menginformasikan bahwa tamu dapat bertemu dengan orang lain yang bukan muhrim hanya di area lobby saja sesuai kebijakan (hotel syariah).	Tamu pada akhirnya menerima
10.	Tidak berfungsinya lift.	Menginformasikan kepada tamu bahwa hotel sudah tidak memfungsikan kembali lift dan apabila ada barang bawaan tamu akan dibantu oleh <i>Front Office</i> .	Tamu menerima

Sumber : (Olahan Penulis dari pihak hotel)

Berdasarkan informasi dari pihak hotel bahwa sebelumnya Suria City Hotel pernah bekerja sama dengan OYO selama hampir satu tahun dimana hampir setiap hari keluhan selalu terjadi karena disebabkan oleh pihak OYO yang terus menjual kamar melalui aplikasi sementara seluruh kamar sudah penuh terjual hal ini menyebabkan tamu yang sudah memesan dan datang ke hotel pada akhirnya melakukan *Complaint*, hal lainnya adalah terdapat kebijakan hotel yang tidak diinformasikan oleh pihak OYO kepada tamu melalui aplikasi hal ini juga mendorong penyebab terjadinya *Complaint*. Tentunya hal ini mempengaruhi pandangan tamu terhadap Standar Operasional Prosedur dan juga cara *Front Desk Agent* Suria City Hotel dalam menangani keluhan (*Handling Complaint*). Untungnya pada saat ini hotel sudah tidak lagi bekerja sama dengan pihak OYO sehingga *Complaint* yang hotel terima tidak terlalu banyak seperti saat bekerja sama dengan OYO.

Penulis juga telah mengolah data dalam tabel 1.3 mengenai hasil observasi penulis terhadap pelaksanaan Standar Operasional Prosedur keluhan tamu yang sudah ada dan dijalankan *Front Desk Agent* Suria City Hotel, dimana dari ketiga pegawai *Front Desk Agent* Suria City Hotel masih terdapat petugas *Front Desk Agent* yang tidak menjalankan Standar Operasional Prosedur sepenuhnya atau step yang ada di lewatkan hal tersebut tentunya dapat menciptakan ketidakpastian dalam pelayanan hotel dan mengakibatkan layanan yang tidak konsisten.

**TABEL 1.3**  
**Observasi Pelaksanaan SOP Handling Complaint**

No.	Pelaksanaan SOP Keluhan Tamu	X1	X2	X3
1.	Ucapkan salam, kondisi tenang dan tersenyum simpatik.	✓	✓	✓



2.	Memberikan kesempatan kepada tamu untuk mengajukan komplain hingga tuntas.	✓	✓	✓
3.	Tidak menggunakan nada yang kasar kepada tamu, tetap sabar dan simpatik.	✓	✓	✓
4.	Jangan memotong perkataan tamu pada saat komplain.	✓	✓	✓
5.	Jangan menyalahkan staff lain saat terjadi komplain.		✓	
6.	Membenarkan masalah jika memang terjadi, jangan mengelak dan berdebat.		✓	✓
7.	Pastikan meminta maaf dengan baik kepada tamu.	✓	✓	✓
8.	Berikan respon bahwa komplain akan diselesaikan.	✓		
9.	Koordinasi dengan atasan untuk konfirmasi.	✓		✓
10.	Jelaskan jika keluhan membutuhkan waktu untuk penyelesaian.	✓	✓	✓
11.	Berikan informasi penyelesaian kepada tamu.	✓	✓	✓
12.	Ucapkan terima kasih kepada tamu.			

Sumber : (Olahan Penulis Dari Pihak Hotel)

Berdasarkan hal tersebut diatas maka penyusunan Tugas Akhir ini membuat penulis tertarik dan akan berupaya untuk melakukan pengembangan dalam hal Standar Operasional Prosedur *Handling Complaint* secara langsung dimana nantinya dapat membantu Suria City Hotel dalam memperbaiki kualitas pelayanan Standar Operasional Prosedur *Handling Complaint* dimata tamu, membantu *Front Desk Agent* lebih mudah memahami dan menjalankan Standar Operasional Prosedur yang efektif juga professional dan membuat hotel bersiap dengan segala hal yang terjadi dimasa depan.

## **B. Rumusan Masalah**

Berlandaskan penjabaran diatas, maka menjadi rumusan masalah di penulisan Tugas Akhir ini yang didapati oleh penulis berikut adalah:

1. Bagaimana Standar Operasional Prosedur *Handling Complaint* yang dilakukan oleh *Front Office Department* Suria City Hotel?
2. Bagaimana Standar Operasional Prosedur *Handling Complaint* yang dikembangkan di Suria City Hotel?
3. Bagaimana penilaian panelis terhadap Standar Operasional Prosedur *Handling Complaint* yang telah dikembangkan di Suria City Hotel?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Formal**

Penyusunan Tugas Akhir ditujukan untuk mencapai persyaratan akademis dalam menyelesaikan program Diploma III Program Studi Divisi Kamar di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

### **2. Tujuan Operasional**

- a. Dapat mengetahui keefektifan Standar Operasional Prosedur *Handling Complaint* yang telah di kembangkan penulis untuk karyawan pada bagian *Front Office Department* Suria City Hotel.
- b. Dapat mengidentifikasi pola keluhan tamu yang umum terjadi di Suria City Hotel serta mengetahui prosedur yang tepat dalam menangani keluhan tamu oleh *Front Office Department*.
- c. Dapat menekan atau meminimalisir jumlah keluhan tamu dan menciptakan kesempurnaan dalam pelayanan *Front Office Department* di Suria City Hotel.

## **D. Manfaat Penelitian**

Setelah melakukan suatu penelitian yang dilakukan oleh penulis adapun manfaat dari penelitian ini:

### **1. Bagi Peneliti**

- a. Peneliti dapat mengembangkan Standar Operasional Prosedur pada bagian *Front Office Department* khususnya didalam menangani keluhan tamu (*Handling Complaint*) yang ada pada hotel kecil.
- b. Peneliti mendapatkan pengalaman serta pengetahuan baru mengenai perancangan Standar Operasional Prosedur yang baik sehingga dapat menerapkan dalam dunia kerja.

### **2. Bagi Institusi**

- a. Sebagai informasi, inspirasi dan refrensi bagi mahasiswa/i Politeknik Pariwisata NHI Bandung khususnya Program Studi Divisi Kamar di masa akan datang yang nantinya ingin melakukan penelitian yang sama mengenai pengembangan Standar Operasional Prosedur *Handling Complaint* oleh *Front Office Department* di lokasi yang berbeda.
- b. Untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan bagi mahasiswa/i bidang Perhotelan di Politeknik Pariwisata NHI Bandung mengenai bagaimana Standar Operasional Prosedur menghadapi keluhan tamu sehingga nantinya dapat memberikan kepuasan bagi tamu ketika berada di lapangan kerja di masa mendatang.

## **E. Metode Eksperimen**

### **1. Pengertian Pengembangan Produk**

Pengembangan produk adalah kegiatan memodifikasi terhadap suatu produk yang sudah tercipta dengan tujuan memperbaiki atau mengembangkan produk tersebut menjadi lebih maksimal. Pendekatan pengembangan yang diaplikasikan penulis merupakan pendekatan penelitian dan pengembangan (*research and development*). Penelitian dan pengembangan merupakan “Metode penelitian yang digunakan untuk menghasilkan produk tertentu, dan menguji keefektifan produk tersebut”, (Sugiyono,2017:407).

## 2. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Panelis merupakan sekelompok orang atau individu dengan tugas menilai suatu produk atau objek dan menanggapi atas produk yang diuji. Semua kelompok ataupun individu dapat menjadi panelis asal memiliki keinginan serta waktu untuk memberikan penilaian atas produk yang diujikan juga terdapat beberapa panelis yang memiliki keahlian khusus terkait dengan produk yang sedang di uji tersebut. Tanggapan dan penilaian dari para panelis sangat penting dalam pengembangan produk yang dilakukan oleh penulis agar nantinya dapat terlihat bagaimana tingkat keefektifan dari produk yang sudah dikembangkan tersebut serta nantinya strategi pengumpulan data yang dilakukan sebagai berikut:

### a. Observasi

Penulis mengamati Standar Operasional Prosedur *Handling Complaint* yang sudah ada sebelum nya, selain itu penulis juga dalam melakukan penyusunan menggunakan internet untuk mengumpulkan informasi data *online* dimana menurut **Bungin (2008:148)**, “Untuk memperoleh data *online* dilakukan dengan mengunduh data yang diperlukan dari internet melalui *website* tertentu”.

b. Wawancara

Pada saat melakukan penelitian pengembangan ini penulis melakukan wawancara tanya jawab dengan bagian *Front Office Department* untuk mendapatkan informasi mengenai Standar Operasional Prosedur *Handling Complaint* yang sudah diterapkan sebelumnya.

c. Studi Pustaka

Penulis menghimpun beberapa teori atau data dimana berkaitan dengan permasalahan yang diteliti oleh penulis dengan mempelajari literatur, jurnal, dan laporan ilmiah yang berhubungan dengan topik juga menjadikan teori atau data tersebut sebagai sebuah pedoman untuk mengkaji permasalahan yang ada. **Jaya (2020:149)**, menyuarakan “Dalam studi kepustakaan penelitian dilakukan dengan cara menelaah dan mempelajari berbagai literatur yang digunakan sebagai acuan berdasarkan pokok permasalahan yang diteliti”.

d. Kuesioner

Kuesioner merupakan salah satu alat penelitian yang dimanfaatkan sebagai mengumpulkan data yang sesuai topik sesuai apa yang diteliti dengan tingkat ketepatan yang baik dari responden. **Sugiyono (2017:142)**, “Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”.

## **F. Tahapan dan Jadwal Eksperimen**

Penulis nantinya akan melakukan penelitian di hotel yang berlokasi di Suria City Hotel, yang beralamat Jl. Pelajar Pejuang 45 No.75, Lkr. Sel., kec. Lengkong, Kota Bandung, Jawa Barat. 40263.

Adapun tahapan dan jadwal penelitian yang dilakukan oleh penulis yang sudah dibuat dalam bentuk tabel kegiatan eksperimen dalam menyusun Tugas Akhir ini sebagai berikut:

**TABEL 1.4**  
**Tahapan dan Jadwal Experimen**

No	TAHAPAN	JADWAL																			
		Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan dosen pembimbing dan pengajuan judul	■	■																		
2	Melakukan bimbingan dengan dosen pembimbing				■																
3	Melaksanakan Ujian Tengah Semester							■													
4	Mengurus surat penelitian kepada pihak kampus							■													
5	Memberikan surat izin penelitian kepada pihak hotel							■													
6	Melakukan observasi ke hotel							■													
7	Melakukan bimbingan dengan dosen pembimbing								■												
8	Melaksanakan ujian seminar proposal											■									
9	Melakukan perbaikan setelah ujian seminar proposal												■								
10	Melakukan bimbingan dengan dosen pembimbing															■					
11	Melakukan Ujian Akhir Semester															■					
12	Melakukan percobaan pertama pengembangan SOP																■				
13	Melaksanakan ujian kompetensi																■				
14	Melakukan bimbingan dengan dosen pembimbing																■				
15	Melakukan percobaan kedua pengembangan SOP																■				
16	Melakukan bimbingan dengan dosen pembimbing																■				
17	Melakukan ujian sidang																			■	■