

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Daerah Nusa dua merupakan salah satu tempat yang paling banyak diminati oleh wisatawan dari mancanegara dan jika dibandingkan dengan daerah lain yang ada di Bali, Nusa dua memiliki keunggulan seperti lingkungan yang nyaman dan tenang, daerah Nusa dua juga merupakan daerah *elite* di mana orang-orang yang mengunjungi daerah Nusa dua merupakan orang-orang dari kalangan menengah ke atas yang di mana memiliki tujuan untuk liburan. Oleh karena itu banyak hotel-hotel yang berdiri di daerah Nusa Dua. Hotel yang berdiri di Nusa Dua kebanyakan terdiri dari hotel yang ternama dan untuk hotel sendiri memiliki kualifikasi hotel berbintang dan hotel non bintang. salah satu hotel bintang lima yang ada di daerah nusa dua adalah The Ritz Carlton Bali. Hotel ini sendiri memiliki keunikan tersendiri di mana hotelnya yang berada di atas tebing dan langsung mengarah ke lautan yang sangat luas. Dengan reputasi hotel Ritz Carlton Bali sendiri tamu yang datang ke hotel bukanlah tamu menengah ke bawah melainkan tamu menengah ke atas yang menginginkan perjalanan dan pengalaman menginap mereka menjadi pengalaman yang menyenangkan, tidak jarang juga yang datang merupakan tamu dari perusahaan besar dan pejabat tinggi negara. Hal itu juga yang membuat The Ritz Carlton selalu memiliki tingkat hunian yang tinggi di setiap bulannya, The Ritz Carlton Bali sendiri juga mempunyai tagline “*Let Us Stay With You*”. Yang memiliki tagline ini memiliki makna bahwa setiap tamu yang akan menginap di Ritz Carlton Bali akan memiliki dan mengingat semua kenangan yang tidak akan dilupakan oleh

tamu selama menginap. Hal ini juga menjadikan The Ritz Carlton Bali memiliki tujuan agar selama tamu menginap akan merasakan perasaan seperti di rumah, dan hal ini lah yang mendorong agar setiap karyawannya harus memberikan pelayanan yang maksimal.

Di dalam hotel The Ritz Carlton Bali terdapat beberapa departemen yang bertugas untuk menjalankan operasional hotel dengan baik dimulai dari *Front Office*, *Housekeeping*, *Food and Beverage*, *Accounting*, *Sales Marketing*, dan *Human Resource*. *Front Office department* adalah salah satu *department* yang memiliki peran yang sangat penting untuk operasional hotel yang memiliki tugas melayani tamu. Di hotel ini, departemen *Front Office* merupakan orang pertama yang berhubungan langsung dengan tamu dan orang pertama yang memberikan kesan kepada tamu. *Front Office* juga memiliki peran penting dalam menyambut kedatangan tamu, Salah satu *department* yang berada di bawah naungan *front office department* adalah *Guest Service* dan untuk di bawah *Guest Service* terdapat berbagai section lainnya seperti *Bellman* dan *Concierge*. Section *Bellman* akan mengambil tanggung jawab terhadap barang bawaan tamu. *Bellman* merupakan salah satu *section* di bawah *Guest Service* yang memiliki peran penting di mana *Bellman* tersebut memberikan *service* berupa layanan pengiriman barang tamu dari *lobby* ke kamar maupun dari kamar ke *lobby*, sering juga *bellman* memiliki tugas untuk memberikan atau membantu tamu dalam menyediakan transportasi dan memberikan saran liburan kepada tamu yang sedang berlibur. Oleh karena itu dibutuhkan *bellman* yang profesional agar dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan hotel dan dapat mengurangi terjadinya kesalahan saat melakukan pekerjaan. Kesalahan yang pernah terjadi saat pengiriman barang tamu *check in* di

hotel The Ritz Carlton Bali adalah barang tamu yang tertukar, kerusakan pada barang bawaan tamu dan keterlambatan saat pengiriman barang tamu, dan kondisi ini dapat menyebabkan terjadi nya keluhan dari tamu terhadap pihak hotel yang di mana hal ini dapat mengurangi reputasi hotel dan mengganggu operasional hotel itu sendiri, hal ini juga mempengaruhi pengalaman pertama dari tamu karena adanya kebutuhan dari tamu pada barang-barang tamu, dan setelah tamu melakukan check in tentu nya ada beberapa tamu yang ingin melakukan aktifitas lain di hotel. Dari pengalaman penulis hal itu tidaklah mudah dan adanya beberapa kendala saat memberikan pelayanan kepada tamu, dengan reputasi hotel Ritz Carlton sebagai hotel bintang lima dan di bawah naungan *chain hotel* Marriot biasanya tidak akan terjadi kekurangan karyawan saat melakukan operasional, tetapi di hotel Ritz Carlton Bali sendiri kebanyakan karyawan *Bellman* terdiri dari *Daily Worker* dan mahasiswa yang sedang melakukan *Training* di hotel Ritz Carlton Bali dengan kondisi *training* yang berganti setiap 6 bulan nya maka harus ada nya pelatihan dari awal lagi dan penyesuaian di saat operasional, hal ini pun dapat mengurangi tingkat pelayanan yang di berikan oleh hotel sendiri dan akan berdampak pada kepuasan tamu saat mereka menginap di hotel Ritz Carlton Bali.

Dalam kualitas pelayanan sendiri tentu saja ada tingkatan atau hal-hal yang harus di penuhi agar pelayanan tersebut dapat di bilang maksimal. Untuk memberikan kualitas pelayanan yang maksimal tentunya harus ada SOP yang mendukung atau lebih dikenal Standar Operasional Prosedur, SOP adalah panduan dalam suatu perusahaan yang menjelaskan cara melakukan suatu pekerjaan secara sistematis dan konsisten, dan SOP dibuat agar suatu pekerjaan dapat dilakukan dengan benar, efisien, dan efektif. Menurut Sailendra (2015:11) SOP merupakan

panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Dengan penerapan SOP yang benar maka akan mengurangi terjadinya kesalahan dan memberikan kualitas pelayanan yang maksimal kepada tamu. Di dalam hotel Ritz Carlton Bali sendiri SOP sangatlah ditekankan kepada semua karyawan karena hal ini dapat mempengaruhi kegiatan operasional, dengan adanya penerapan SOP yang baik maka akan meningkatkan reputasi hotel dan mengurangi keluhan dari tamu.

SOP sendiri adalah hal yang harus dilakukan oleh para bellman yang akan melaksanakan tugas yang telah diberikan, tetapi masih banyak petugas bellman baik itu DW maupun Training yang tidak tau akan SOP yang berlaku di Hotel Ritz Carlton Bali. Penulis telah mengumpulkan beberapa data keluhan tamu ketika check in untuk mendukung latar belakang masalah penelitian ini, sebagai berikut:

Bulan	Keluhan
Agustus	<p>1. sejak hari pertama saya tiba, semuanya tidak berjalan dengan baik. butuh waktu satu jam untuk barang bawaan saya tiba di kamar, seharusnya saya bersikeras membawa barang bawaan saya sendiri meskipun petugas hotel bersikeras untuk membawanya ke kamar saya</p> <p>2. Saat kami tiba di vila, beberapa porter sedang bermalas-malasan dan mengobrol di sana sambil membawa barang bawaan saya. Ketika Kevan menunjukkan vila itu kepada saya, orang-orang itu masuk dan menyapa saya dengan keras. Kebanyakan hotel akan menyiapkan barang bawaan saya di vila dalam situasi seperti ini, jadi saya merasa mereka melakukan semua ini dengan sengaja untuk mendapatkan tip.</p> <p>3. Meja resepsionisnya kekurangan staf, dan barang bawaan kami butuh waktu lama untuk sampai ke kamar kami.</p>

September	<ol style="list-style-type: none">1. proses check in dan check out di bawah standar. pengiriman barang butuh waktu lebih dari 30 menit.2. karena saya bepergian sendiri dan kondisinya semakin buruk, mereka mengirim barang bawaan saya ke nomor kamar lain dan saya harus menunggu 30 menit lagi untuk mendapatkan barang bawaan saya.3. Pelayanan bell boy saat kedatangan dan keberangkatan di teras depan tidak konsisten, jadi tergantung pada keberuntungan Anda, Anda mungkin harus menaikkan/menurunkan barang bawaan Anda dari taksi sendiri.
-----------	---

Oktober	<ol style="list-style-type: none">1. Masalahnya di sini adalah kami tidak menyangka akan mendapat barang bawaan, itu bukan milik kami, dan ini karena stafnya tidak cukup teliti untuk melakukan pekerjaan mereka dengan benar.2. Saya akan mulai dari penyambutan, barang bawaan dikeluarkan dari mobil sendiri. Bellboy hanya berdiri dan melihat saja.3. Petugas magang yang berdiri di meja resepsionis saat saya check in benar-benar tidak tahu apa-apa tentang hotel tersebut. Ia tidak tahu bagaimana cara check in tamu, ia tidak tahu bagaimana menjelaskan resor tersebut kepada pihak hotel, ia bahkan tidak berusaha membantu tamu membawa barang bawaannya.
---------	---

November	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pria di telepon berkata, “Barang bawaan Anda ada di sini, di depan pintu.” Masalahnya di sini adalah kami tidak mengharapkan barang bawaan, itu bukan milik kami, dan karena staf tidak cukup teliti untuk melakukan pekerjaan mereka dengan benar 2. Kami menelepon 45 menit sebelumnya untuk meminta barang bawaan dan tidak ada yang datang.
Desember	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proses check in kurang memuaskan. Pengiriman barang bawaan memakan waktu lebih dari 30 menit. 2. Butuh waktu satu jam untuk barang bawaan saya tiba di kamar, seharusnya saya bersikeras membawa barang bawaan saya sendiri meskipun petugas hotel bersikeras untuk membawanya ke kamar saya.

Tabel 1. 1 sumber: Tripadvisor

Dengan data di atas dapat dilihat bahwa masih adanya kesalahan yang sering dilakukan oleh para karyawan *bellman* dan hal itu lah yang dapat merusak reputasi

hotel sendiri. Menurut pengalaman dari peneliti hal ini sangatlah penting untuk diteliti untuk mengurangi adanya keluhan-keluhan lain dari tamu dan memberikan kinerja yang maksimal. Dengan latar belakang yang telah dijelaskan oleh penulis ditemukan beberapa masalah sebagai berikut.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana standar operasional prosedur penanganan barang tamu check in oleh bellman di hotel The Ritz Carlton Bali?
2. Bagaimana pengetahuan karyawan *bellman* tentang Standar Operasional Prosedur check in yang berlaku di hotel The Ritz Carlton Bali?

C. Tujuan Penelitian

Dari latar belakang dan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

- a. Untuk mengetahui standar operasional prosedur penanganan barang tamu check in oleh bellman di hotel The Ritz Carlton Bali
- b. Untuk mengetahui bagaimana pengetahuan karyawan *bellman* tentang standar operasional prosedur check in yang berlaku di hotel The Ritz Carlton Bali.

D. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

1) Sumber Data

a. Data Primer

Menurut Sugiyono (2019) Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Jadi dapat disimpulkan bahwa data

primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan melalui hasil observasi yang dilakukan secara langsung oleh penulis di Hotel Ritz Carlton Bali dalam bentuk Observasi yang dilakukan oleh peneliti selama melakukan *job training*.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018:456) Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data penulis adalah buku, jurnal dan wawancara langsung dengan narasumber yang kompeten. Dalam hal ini peneliti akan melakukan wawancara dengan Assistant Guest Service Manager.

2) Teknik Pengumpulan Data

a. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2018), studi pustaka adalah hasil analisis secara teoritis maupun dari referensi lainnya yang relevan dan terkait dengan nilai penelitian. Dari pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa studi pustaka ini dibutuhkan oleh peneliti untuk mencari referensi dan motivasi agar penelitian ini dapat diselesaikan dan dibutuhkannya teori-teori ahli yang bersangkutan untuk menyelesaikan masalah yang ingin di selesaikan oleh peneliti.

b. Observasi

Menurut Nasution dalam Sugiyono (2020:109) Observasi adalah kondisi dimana dilakukannya pengamatan secara langsung oleh peneliti agar lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial sehingga dapat diperoleh pandangan yang menyeluruh. Jadi dapat disimpulkan bahwa Observasi adalah metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung oleh penulis pada tempat

yang akan diteliti. Penulis melakukan observasi langsung saat melakukan praktik kerja nyata lapangan di hotel The Ritz Carlton Bali selama 6 bulan dari 29 Juli 2023 sampai dengan 10 Januari 2024.

c. Wawancara

Menurut Berger (Kriyantono 2020:289) wawancara merupakan percakapan antara periset (seseorang yang ingin mendapatkan informasi) dan informan (seseorang yang dinilai mempunyai informasi penting tentang suatu objek). Dengan penelitian ini penulis akan melakukan wawancara dengan salah satu seorang Assistant Guest Service Manager di hotel The Ritz Carlton Bali untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam dan lebih akurat.

d. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2017:142) kuesioner (angket) adalah teknik pengumpulan data yang dilaksanakan dengan cara membagikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan yang tertulis kepada responden untuk dijawab. Jadi dapat disimpulkan bahwa kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan membagikan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penulis membutuhkan metode ini agar penulis mendapatkan data secara akurat dan memiliki bukti data.

E. Lokasi dan Waktu

Penulis akan melakukan pengumpulan data pada Hotel The Ritz Carlton Bali Nusa Dua, Jl. Raya Nusa Dua Selatan Jl. Nusa Dua, Lot III, Sawangan, Kec. Kuta Sel., Bali, 80361. Rentan Waktu September – Desember 2024.