

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pariwisata adalah hal yang selalu berhubungan dengan kebutuhan seseorang dalam melakukan perjalanan, setiap *traveler* membutuhkan fasilitas pelayanan untuk beristirahat, makan dan minum. Menurut Keputusan Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No 4 Tahun 2021 mengatakan bahwa “hotel adalah usaha penyediaan akomodasi secara harian berupa kamar-kamar didalam satu atau lebih bangunan, termasuk losmen, penginapan, pesangrahan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makanan, minuman dan kegiatan hiburan atau fasilitas lainnya”.

Sektor akomodasi saat ini berkembang pesat akibat globalisasi, Bandung yang termasuk kota terbesar di Indonesia mengalami perkembangan dalam dunia industri perhotelan beberapa tahun terakhir ini. Faktor-faktor yang mempengaruhi seperti keindahan alam, budaya dan kegiatan belanja yang beragam yang menjadikan Bandung sebagai tujuan wisata yang sangat populer di Indonesia. Seiring berjalannya waktu peningkatan kunjungan wisata, industri perhotelan di Bandung telah tumbuh secara pesat, sehingga hotel-hotel yang berdiri di Bandung berlomba-lomba untuk menarik perhatian para tamu-tamu, baik dari dalam kota ataupun luar kota.

Semakin moderen perkembangan di dunia perhotelan ini ditandai dengan penyediaan berbagai fasilitas namun setiap hotel pasti memiliki fasilitas yang sama halnya di antara hotel lain, dan perlu adanya pembeda di setiap hotel yang bertujuan memberikan kepuasan

kepada tamu yang menginap, ini menunjukkan sejauh mana pentingnya sebuah hotel terhadap kepuasan tamu dalam memberikan kualitas pelayanan sebagai keunggulan daya saing dari hotel itu sendiri. Persaingan bisnis di industri perhotelan juga semakin pesat, ketika setiap hotel menjual produk yang sama seperti kamar, maka banyaknya persaingan ketat yang dirasakan. Persaingan dapat muncul dari berbagai faktor seperti fasilitas, harga, promosi, pelayanan, kenyamanan, dan keamanan, namun pelayanan menjadi hal yang paling krusial dalam industri perhotelan. Oleh karena itu hotel harus membuat peningkatan layanan dari produk hingga sumber daya manusia yang berkualitas, yang mampu dalam mengikuti perkembangan teknologi, mempunyai sikap yang baik, kecepatan dan ketepatan serta mengerti kebutuhan dari setiap tamu. Hal ini adalah salah satu upaya pembeda yang dapat hotel lakukan, terutama di departmen *Front Office* yang memiliki kontak langsung dengan tamu, yang menciptakan pengalaman tamu untuk pertama kali saat datang ke hotel.

*Front office* departmen adalah salah satu bagian dari pentingnya operasional di hotel yang bertugas melayani tamu. *Front office* adalah *first impression* dari tamu kepada hotel. Menurut Bagyono (2016) *Front Office* berasal dari Bahasa Inggris “*front*” yang memiliki arti depan dan “*office*” yang memiliki arti kantor. Jadi *Front Office* merupakan kantor depan. Dalam konteks pengertian hotel, kantor depan merupakan merupakan sebuah departmen di hotel yang letaknya dibagian depan. *Front office* memiliki section yang terdiri dari ; *front desk agent (FDA)*, *guest relation officer (GRO)*, *telephone operator*, *guest service (concierge, bellman)*. *Front desk agent* atau *FDA* adalah section yang membantu proses tamu sebelum dan sesudah menginap, dalam menangani proses *Check-In* dan *check out Guest Service Agent (GSA)* atau resepsionis harus mempunyai komunikasi yang baik dengan tamu.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berisi petunjuk untuk merincikan langkah-langkah yang harus dijalankan dalam menjalankan sebuah aktivitas yang memiliki pedoman dalam melakukan tugas itu. Tujuan dari Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk memastikan bahwa prosedur yang tertera dapat terlaksanakan dan mengupayakan sekecil mungkin terjadinya kesalahan. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah langkah-langkah yang digunakan sebagai pedoman di perusahaan untuk meningkatkan kinerja yang efektif, konsisten, dan sistematis (Tambunan, 2013). Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat sesuai dengan industri pelayanan di hotel, seperti proses *check-in* di hotel yang tentunya berperan penting dalam membuat keputusan kepuasan tamu. Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat digunakan sebagai alat pemantau kinerja pada karyawan sehingga manager dapat melihat apakah karyawan tersebut telah mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditentukan oleh hotel. Standar Operasional Prosedur ini dapat digunakan untuk melakukan proses *check-in* terhadap individual dan grup serta diperuntukan untuk semua hotel. Sehingga dapat digunakan hotel bintang 1-5 serta hal ini menjadi nilai tambah bagi Hotel Nyland karena memiliki SOP yang lengkap dan dapat mengurangi kemungkinan terjadinya keluhan tamu terhadap proses *check-in* yang berlangsung.

Menurut Bagyono (2016) *check-in* adalah kegiatan yang dimulai dari menyambut tamu saat mendekati meja pendaftaran hingga mempersilahkan tamu untuk masuk ke kamar yang akan di bantu oleh *bellboy*. Proses *check-in* di hotel adalah hal yang sangat berpengaruh terhadap pengalaman tamu, dalam menangani proses *check-in* sebagai *Guest Service Agent (GSA)* atau resepsionis dapat mengerti dan memenuhi kebutuhan tamu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku sehingga menciptakan proses

*check-in* yang efisien dan efektif sehingga tamu dapat merasakan kenyamanan dan pelayanan yang disediakan oleh hotel. Oleh karena itu penulis mengambil penelitian pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) *check-in* di Hotel Nyland Pasteur, Bandung dengan topik yang membahas Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk membantu meningkatkan sentuhan interaksi antara tamu dan karyawan yang sejalan dengan prioritas kecepatan proses *check-in* untuk memberikan pelayanan yang *efektif* dan *efisien* kepada tamu dalam memenuhi kepuasan pelanggan.

Nyland Hotel adalah hotel berbintang 1 yang berada di Pasteur, Bandung yang memiliki tempat yang sangat strategis sehingga sangat dekat dengan berbagai tempat wisata yang berada di kota Bandung, seperti; Braga, Meseum Mandalawangi dan Asia Afrika. Hotel Nyland ini berfokus kepada tamu-tamu dari luar kota yang sengaja bepergian ke Bandung hanya untuk sekedar berlibur atau berbisnis.

Kemajuan dan perkembangan industri perhotelan telah menciptakan peluang untuk mengembangkan Standar Operasional Prosedur (SOP) *check-in* yang lebih baik untuk mempercepat pekerjaan dan memastikan *efisiensi* layanan yang diinginkan. Tujuan penelitian ini untuk mengembangkan Standar Operasional Prosedur (SOP) *check-in* yang mendorong proses yang *efektif* dan *efisien* dalam pelayanan tanpa mengesampingkan sentuhan interaksi yang hangat antara tamu dan karyawan. Melalui pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) ini, hotel juga diharapkan memberikan pengalaman yang memuaskan kepada tamu dengan meningkatkan kualitas interaksi, sehingga tamu merasa diperhatikan dan dapat mendapatkan bantuan yang lebih personal, maka untuk peningkatan pelayanan dibutuhkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas.

Namun terlepas dari Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mumpuni, ada beberapa faktor masalah lainnya yang sering dihadapi sehingga perlunya dikembangkannya suatu Standar Operasional Prosedur (SOP). Penulis merasa bahwa hasil wawancara yang penulis lakukan bisa menjadi sebuah alasan masukan untuk perbaikan dari Standar Operasional Prosedur (SOP). Menurut Sarosa (2017) wawancara merupakan salah satu alat yang sering sekali digunakan untuk mengumpulkan data penelitian kualitatif. Wawancara memungkinkan peneliti mengumpulkan data yang sangat beragam dari responden dalam berbagai situasi. Sehingga hasil dari wawancara, penulis menjadikan penelitian ini sebagai eksperimen.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan mewawancarai Bapak Tono sebagai *supervisor Front Office* dari Hotel Nyland, penulis mendapatkan sebuah informasi bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) *check-in* yang berada di Hotel Nyland membutuhkan waktu sekitar 7-8 menit. Waktu tersebut masih terlalu lama untuk proses *check-in*, yang menyebabkan keluhan tamu pada saat terjadinya proses *check-in* yang berlangsung karena membutuhkan waktu yang terlalu lama. Dalam proses *check-in* yang baik, proses *check-in* dilakukan dalam waktu 5 menit. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan dalam *LQA (Leading Quality Assurance)* atau perusahaan auditor yang bergerak dibidang hospitaliti yang membuat peraturan proses *check-in* (no 4) yang mengatakan bahwa “*did complete registration process take no more than 5 minutes from the time of joining the queue for a city hotel and 10 minutes for a resort property*”, bahwa hotel bisnis melakukan proses *check-in* dalam waktu 5 menit. Hotel Nyland masih belum menerapkan proses *check-in* tersebut menurut *LQA (Leading Quality Assurance)*, yang

seharusnya dilakukan dibawah 5 menit sehingga penulis merasa bahwa hal ini perlu perbaikan dan pengembangan.

Selain karena keefektifitasan dan efisiensi, penulis menjadikan riview dari para tamu sebagai salah satu data yang menjadikan hal yang dapat merugikan hotel.

### GAMBAR 1. 1 REVIEW HOTEL NYLAND

**5.5 / 10** 31 Oct 2020 **5.0 / 10** 08 Mar 2021 **4.5 / 10**

Tiba di hotel dan mau check in, pihak resepsionis meminta uang deposit. Kita mesan executive room, dikasih dekat kolam renang posisinya. Tiba di dalam kamar, bau apek langsung tercium. Lalu saya cek toilet jg sama baunya. Saya perhatikan amenity kit ditoliet gk sda, sendat hotel jg gk ada. Remote tv dan ac rusak ringan. Namun untuk performa ac oke. Untuk channel tv sangat sedikit, cuman ada 10 itu pun tidak bagus kualitas nya (bersemut). Lalu dipagi hari untuk posisi kamar saya sangat ribut dengan orang berenang, sampai air tumpahan kolamnya merembes ke depan kamar. Tidak ada breakfast disediakan. Namun ada point plusnya untuk kendaraan yg diparkir, setiap pagi dicucikan oleh petugas hotel.

Ini parah sih, bangunan tua nya serem banget, suasana nya sepi dan lampu nya yang remang remang. Kamar bau rokok dan baru di semprot ketika check in, yang parah sebenarnya bukan itu, tapi staff hotelnya yang mencoba memainkan harga room, saya diberi kamar yang bisa dibilang sangat jauh dari ekspektasi dan di tawari upgrade dengan cara tawar menawar. Berdalih hotel sudah penuh kami di sarankan upgrade ke kamar executive dengan biara 100-200rb (permainan staff). Saya cuma ingin memastikan pihal managemen hotel tahu soal ini dan memberikan sanksi/pemecatan saja sekalian. Tidak sampai 3 jam di sana saya check out saking kesalnya. Tidak ada compliment apapun atau permintaan maaf saat kami check out. Sangat s!

**Kecewa kurang memuaskan. Lama banget**

**Gladis S. N. N.**

**Bad experience in Hotel Nyland.**

I wish to comment that this hotel is the worst hotel I ever stay so far. Firstly, first day when I took a cab from Bundung Airport to the hotel, because of Im having big notes with me, I request the hotel staff to break my big note into smaller change so that I can give it to the cab driver and they can told me they dont have any money to change at all. Secondly, the air-con in the room is leaking. Thirdly is early in the morning they are knocking something there. (this is my last morning there.) Fourthly when we check out that afternoon is raining. The way to the hotel lobby got no covering at all. Fively, some of the hotel's roof

check in sekitar jam 2 siang, antri cukup panjang sampai dilayani check in. Proses check in tidak lama tapi kunci kamar belum dikasih karena katanya kamar belum siap dan diminta untuk menunggu. kami menunggu, sampai 15 menit blm ada, nunggu lagi, nunggu lagi, akhir nya berhasil mendapat kunci

Berdasarkan di atas penulis dapat menyimpulkan dalam pelayanan masih dirasa belum maksimal yaitu dalam menyampaikan permintaan deposit, proses *check-in* yang terlalu lama sehingga terjadinya kesalahpahaman terhadap tamu.

Berdasarkan permasalahan tersebut penulis merasa perlu mengembangkan Standar Operasional Prosedur (SOP) *check-in* yang akan berpengaruh kepada kenyamanan tamu dalam menerima pelayanan terbaik yang diberikan oleh bagian kantor depan. Hal ini

dilakukan untuk mendapatkan *first impression* yang baik dari tamu untuk hotel yang diharapkan membawa dampak positif kepada hotel.

Dengan diadakannya penelitian eksperimen ini diharapkan bahwa dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan mengatasi permasalahan dalam proses *check-in* yang lebih *efisien* dan *efektif*, sehingga penulis mengambil judul “Pengembangan Standar Operasional Prosedur *Check-In* Hotel Nyland Pasteur”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan sebelumnya, terdapat beberapa rumusan masalah yang sesuai dengan Tuags Akhir ini;

1. Bagaimana proses Standar Operasional Prosedur (SOP) *check-in* di Hotel Nyland Pasteur?
2. Bagaimana efektifitas dan efisiensi pelaksanaan SOP yang sudah dikembangkan oleh penulis di Hotel Nyland Pasteur?
3. Bagaimana penilaian panelis terhadap pengembanganv Standar Operasioanl Prosedur di Hotel Nyland Pasteur yang dikembangkan oleh penulis?

## **C. Tujuan Tugas Akhir**

### **1. Tujuan Formal**

Tugas Akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat akademis yang diperlukan untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III di Politeknik Pariwisata NHI Bandung. Melalui kesempatan ini penulis dapat memiliki kesempatan untuk memberikan kontribusi pada pengetahuan yang penulis ampu. Dengan tercapainya

tujuan ini, penulis berharap dapat menyelesaikan tugas penulis dan memenuhi syarat – syarat akademis yang diperlukan untuk mendapatkan gelar.

## **2. Tujuan Operasional**

Tujuan Operasional yang dilakukan oleh penulis dengan judul “Pengembangan Prosedur *Check-In* di Hotel Nyland Pasteur, Bandung” sebagai berikut:

- A. Untuk mengetahui proses Standar Operasional Prosedur (SOP) *check-in* pada resepsionis di Hotel Nyland.
- B. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektifitas dan efesiensi Standar Operasional Prosedur (SOP) *check-in* yang dikembangkan oleh penulis di Hotel Nyland.
- C. Untuk mengetahui sejauh mana penilaian dan pendapat dari panelis terhadap eksperimen Standar Operasional Prosedur (SOP) *check-in* yang penulis kembangkan di Hotel Nyland.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Penulis**

Penulis mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang pengembangan pelayanan di industri perhotelan, khususnya dalam proses *check-in*. Hasil ini dapat langsung diaplikasikan dalam Hotel Nyland, terutama jika Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diusulkan oleh penulis berhasil untuk memperbaiki, *efisien*, dan mampu membantu meningkatkan kualitas pelayanan dalam Hotel Nyland.

### **2. Bagi Instansi**



Eksperimen yang penulis lakukan berdasarkan observasi ini sangat membantu para mahasiswa Politeknik Pariwisata NHI Bandung untuk tahu lebih banyak tentang pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) *check-in* di departmen *Front Office* di bidang perhotelan yang dapat digunakan untuk mencapai kepuasan tamu. Serta menjadikan Tugas Akhir yang penulis buat ini sebagai referensi dikemudian hari.

## **E. Metode Eksperimen**

### **1. Metode Penelitian**

Sebagaimana yang dinyatakan oleh Priyono (2016) Metode penelitian bertujuan untuk menggali berbagai teknik pengamatan dengan kerangka berpikir yang tepat, yang diatur dalam rangkaian tahapan yang telah dirancang secara sistematis untuk mencapai sasaran khusus. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa metode penelitian ini adalah pencarian suatu informasi melalui pengamatan dan proses berpikir yang didasarkan pada logika ilmiah. Metode yang penulis gunakan selama penelitian pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) didalam eksperimen ini adalah observasi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ada sehingga penulis dapat menelaah dan mempelajari untuk mendapatkan inovasi yang baru sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dibutuhkan tamu. Pada *Front Office* Hotel Nyland akan dilakukan uji coba penyempurnaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan cara menambahkan atau memangkas prosedur *check-in* untuk meningkatkan kualitas layanan pada tamu dan efektifitas berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Hotel Nyland.

### **2. Prosedur Penelitian**

Langkah – Langkah yang akan diterapkan oleh penulis untuk mendukung observasi eksperimen di Hotel Nyland adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan observasi secara langsung di lokasi untuk mengetahui dan mempelajari secara dalam tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam proses *check-in* yang digunakan di Hotel Nyland.
- b. Mengidentifikasi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang digunakan oleh Hotel Nyland dengan cara mengkaji, mencari dan menelaah hal -hal yang menjadi kekurangan dari Standar Operasional Prosedur (SOP) tersebut.
- c. Melakukan observasi dengan membaca referensi dari berbagai buku dan jurnal dari sumber yang terpercaya untuk mengumpulkan informasi dan menyesuaikan sesuai dengan pengalaman *Job Training* yang penulis lakukan untuk mendapatkan langkah-langkah yang *efektif* dan *efisien*. Serta berkonsultasi kepada beberapa dosen dan manager di hotel untuk membantu memberikan masukan dan penilaian terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) yang penulis kembangkan dan penulis dapat lebih dalam untuk mempelajari proses *check-in*.
- d. Melakukan pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) *check-in* pada Hotel Nyland.
- e. Melakukan uji coba eksperimen yang telah penulis kembangkan kepada resepsionis Hotel Nyland Pasteur.
- f. Mengevaluasi eksperimen yang dikembangkan oleh penulis pada Standar Operasional Prosedur (SOP) *check-in* Hotel Nyland oleh panelis untuk mengidentifikasi kekurangan sehingga dapat diperbaiki untuk kedepannya.

### **3. Teknik Pengumpulan Data**

a. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2018) Studi Pustaka merujuk kepada penelitian yang melibatkan pengkajian teoritis, referensi dan kajian literatur ilmiah lain yang terkait dengan budaya, nilai, dan praktik yang tumbuh dan berkembang dalam lingkungan sosial yang menjadi objek penelitian. Oleh karena itu sangat penting untuk penulis melakukan kajian pustaka untuk memperbanyak ilmu dan pengetahuan serta mendapatkan informasi yang sudah pasti benar adanya sehingga dapat memudahkan penulis untuk melakukan penelitian.

b. Observasi

Menurut Kosasih (2014) Observasi adalah laporan yang berisi fakta tentang suatu informasi dari hasil pengamatan dan bukan imajinasi. Observasi juga sangat membantu dalam proses penilaian. Pada observasi penulis akan menggumpulkan semua data di lapangan berdasarkan apa yang dilihat oleh penulis dan diamati, sehingga dapat menghasilkan data yang terpercaya dan akurat.

c. Wawancara

Wawancara adalah sebuah kegiatan yang dilakukan untuk berkomunikasi serta bertanya kepada beberapa individu lainnya untuk mendapatkan informasi dan sudut pandang yang berbeda.

d. Eksperimen

Menurut Hamdayama (2015) eksperimen adalah cara penyajian pelajaran, dimana siswa melakukan uji coba dengan mengalami sendiri yang dipelajari dalam sebuah proses belajar, siswa diberi kesempatan untuk mengalami atau melakukan sendiri, mengikuti suatu proses, mengamati suatu obyek, keadaan atau proses

sesuatu. Setelah mendapatkan hasil dari observasi dan dikembangkan, penulis wajib untuk mengeksperimenkan observasi tersebut. Sehingga penulis dapat menentukan apakah hasil dari observasi yang penulis kembangkan dapat berhasil atau tidak.

e. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018) Dokumentasi adalah proses menghimpun informasi dan data dalam bentuk format seperti: buku, catatan arsip, berkas dokumen, tulisan numerik, ilustrasi, laporan dan penjelasan yang dimana dapat mendukung proses penelitian. Dokumentasi adalah satu cara teknik pengumpulan data yang berupa informasi berbentuk media foto atau video yang berfungsi sebagai bukti pelaksanaan eksperimen Standar Operasional Prosedur (SOP) pengembangan *check-in* di Hotel Nyland Pasteur, Bandung.

f. Penilaian Panelis

Penilaian panelis merupakan hal yang sangat penting dalam pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) *check-in* yang dilakukan oleh penulis. Panelis dapat membantu dalam memberikan nilai terhadap pengembangan yang penulis lakukan, dan memberikan tanggapan yang positif atau negative sehingga penulis dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan dari Standar Operasional Prosedur (SOP) yang penulis kembangkan. Untuk panelis dalam eksperimen yang penulis kembangkan ini terdapat 3 panelis, yaitu; *General Manager, Front Office Leader, Guest Service Agent*.

#### **4. Lokasi dan Waktu Penelitian**

a. Lokasi

Jl. Dr. Djunjunan No. 125, Pajajaran, Kec. Cicendo, Kota Bandung, Jawa Barat  
40713

## GAMBAR 1. 2 LOKASI HOTEL NYLAND

Sumber : [hotel nyland pasteur bandung - Bing Maps](#)

b. Waktu Perencanaan:

Penulis melakukan observasi dan eksperimen selama periode mulai dari Oktober  
hingga bulan Desember 2024:



**TABEL 1. 1**  
**WAKTU PERENCANAAN**

No	Kegiatan Penelitian	Bulan/ Tanggal				
		Oktober			November	
		3	4	25	1	5
1.	Memberikan surat perizinan untuk melakukan penelitian di Nyland Hotel.					
2.	Melakukan wawancara, observasi dan penelitian mengenai SOP <i>check-in</i> di Nyland Hotel.					
3.	Penulis melakukan penelitian ke dua dengan mengamati proses <i>check-in</i> yang sedang berlangsung dan melakukan uji coba dengan SOP <i>check-in</i> yang sudah penulis kembangkan yang berfokus dengan kecepatan dan menghasilkan waktu.					
4.	Penulis melakukan observasi kembali dengan SOP yang sudah penulis kembangkan untuk diperbaharui berdasarkan hasil percobaan pada tanggal 25 Oktober					
5.	Penulis melakukan uji coba ke dua dengan SOP yang sudah diperbarui oleh penulis, bahwa dengan adanya eksperimen ini berfokus kepada kecepatan, kejelasan, interaksi yang mampu meningkatkan kualitas proses <i>check-in</i> pada Nyland Hotel.					