

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Mengutip dari buku Ilmu Pariwisata oleh (Priyanto, 2022), akomodasi bisa diartikan sebagai tempat menginap atau fasilitas yang disediakan untuk menginap seperti hotel, penginapan, rumah atau fasilitas lainnya yang digunakan untuk tujuan tinggal sementara.

(Widanaputra, 2009) mendefinisikan hotel sebagai berikut,

“Suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu untuk menginap, makan, minum dan menikmati fasilitas yang lainnya dengan melakukan transaksi pembayaran.”

Klasifikasi hotel merupakan sistem untuk mengelompokkan hotel ke dalam beberapa tingkatan yang disesuaikan berdasarkan ukuran dari penilaian tertentu seperti jumlah kamar, mutu pelayanan, fasilitas dan peralatan yang tersedia. Hotel di Indonesia dikelompokkan ke dalam 5 kelas yaitu hotel bintang 1 sampai dengan hotel bintang 5. Berikut adalah informasi jumlah kamar yang menjadi salah satu faktor pembeda pada klasifikasi hotel menurut (Agatha, 2023):

- Bintang 1 : Minimal 15 *Standard Room*.
- Bintang 2 : Minimal 20 *Standard Room* dan 1 *Suite Room*.
- Bintang 3 : Minimal 30 *Standard Room* dan 2 *Suite Room*.
- Bintang 4 : Minimal 50 *Standard Room* dan 3 *Suite Room*.

- Bintang 5 : Minimal 100 *Standard Room* dan 3 *Suite Room*.

(Info, 2023) menjelaskan bahwa hotel yang tidak memenuhi atau berada di bawah standar minimum masuk dalam kategori hotel nonbintang. Perbedaan antara hotel nonbintang dan hotel berbintang jauh berbeda dan sangat signifikan contoh mudahnya adalah dari faktor harganya. Faktor lain yang membedakan dari keduanya adalah dari kelengkapan fasilitas yang tersedia, sumber daya manusia, manajemen dan layanannya.

Di dalam hotel terdapat beberapa departemen yang membantu jalannya operasional hotel baik di *front office* maupun di *back office*. *Front office* adalah departemen pertama yang akan memberikan kesan pertama bagi tamu yang datang. Pada umumnya, terdapat bagian-bagian yang terbagi di dalam departemen *front office* yaitu bagian resepsionis, bagian *concierge* dan bagian operator. *Front office* adalah departemen paling sering dikunjungi tamu karena salah satunya adalah sebagai pusat semua informasi di dalam maupun di luar hotel, terutama di bagian resepsionis. (Larasati, 2016) menjelaskan,

”Bagian yang pertama kali menyambut dan menerima tamu perusahaan dan bagian yang akhir bertemu tamu saat tamu meninggalkan perusahaan sehingga kesan pertama tamu tentang citra atau kondisi perusahaan akan diperoleh dibagian resepsionis.”

Dalam melakukan pekerjaan dalam bagian-bagian tersebut tentu butuh pedoman yang mutlak dan sesuai dengan aturan, fasilitas, kebijakan hotel dan atau manajemen itu sendiri, untuk menyeragamkan pedoman tersebut dibutuhkan standar yang benar. Pada umumnya suatu hotel pasti

memiliki standar pelayanan yang menjadi fondasi untuk melakukan suatu pekerjaan dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh manajemen hotel tersebut. Standar pelayanan dikenal dengan nama standar operasional prosedur atau biasa disingkat SOP. SOP menurut (Atmoko, 2011),

“Suatu pedoman/acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah maupun non-pemerintah, usaha maupun non-usaha, berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.”

Dengan arti sederhana, SOP adalah paparan langkah-langkah dan cara-cara suatu pekerjaan dengan rutin secara tertulis yang disusun atau diurutkan dari awal sampai akhir yang berisikan pekerjaan yang akan dilakukan, waktu, lokasi dan tokoh yang berperan atau bertanggung jawab pada bagian tersebut dan diketahui dan disetujui oleh manajemen itu sendiri. Permenpan menjelaskan manfaat SOP secara umum sebagai berikut:

- Sebagai pedoman menyelesaikan tugas khusus guna mencegah kesalahan;
- Membantu pegawai menjadi lebih mandiri dan tidak bergantung pada intervensi perusahaan dengan adanya terlibatnya pimpinan pada operasional;
- Membantu pegawai untuk memperbaiki atau menciptakan ukuran standar kinerja dievaluasi;
- Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas.

Cara membuat SOP berdasarkan artikel dari Glints adalah dengan langkah-

langkah berikut:

- Menentukan anggota tim yang berasal dari masing-masing kepala departemen;
- Pemetaan proses operasional yang berlangsung untuk dianalisis secara *detail* guna mendapatkan gambaran yang jelas;
- Pengumpulan data dokumentasi contohnya, nama dan kode dokumen sesuai data yang sudah didiskusikan;
- Membuat *flowchart* dan narasi untuk melihat hubungan antar departemen;
- *Review* untuk memberikan koreksi, penambahan atau saran sebelum disimulasikan;
- Simulasi atau uji coba;
- Penetapan SOP dengan uji coba atau simulasi yang sudah dilakukan berkali-kali.

Pengaruh kepuasan pelanggan atau tamu sebagai yang menerima suatu jasa yang pastinya akan besar harapannya untuk mendapat pelayanan yang baik dapat menjadi indikator yang dapat dipergunakan untuk mengukur kesetiaannya untuk melakukan pembelian ulang dan bahkan bisa sampai merekomendasikan produk dan bersedia untuk membayar lebih dan juga berkemungkinan untuk memberikan *feedback* yang baik. Berikut ada beberapa *feedback* dari tamu yang pernah menginap di Hotel Bintang 3 Tidar Bandung yang penulis dapat dari ulasan internet tentang

Hotel Bintang 3 Tidar Bandung:

GAMBAR 1.1 *Google Feedback*



(Google.com, 2024)

Dengan data tersebut, penulis berasumsi dengan tingkat hunian kamar yang menurun dikarenakan pada proses pertama atau proses *check-in* yang kurang tepat. Kegiatan penelitian “Eksperimen Penerapan Pengembangan Standar Operasional Prosedur Proses *Check-In* di Hotel Bintang 3 Tidar Bandung” dilakukan agar karyawan hotel khususnya resepsionis dapat menangani tamu dengan tepat dan mencegah potensi peluang terjadinya kesalahan atau kelalaian yang membuat kesan tamu memberikan kesan buruk untuk hotel dan manajemen.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan situasi SOP hotel yang sudah dijelaskan, rumusan permasalahan yang penulis dapati adalah sebagai berikut:

- Bagaimana SOP *check-in* yang terdapat di Hotel Bintang 3 Tidar Bandung?
- Bagaimana penyesuaian SOP *check-in* yang benar untuk diterapkan di Hotel Bintang 3 Tidar Bandung?
- Bagaimana *feedback* dari panelis terhadap penyesuaian SOP *check-in* pada Hotel Bintang 3 Tidar Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari kegiatan penelitian ini sesuai dengan rumusan permasalahan sebelumnya, yaitu menyesuaikan dan menerapkan SOP *check-in* di Hotel Bintang 3 Tidar Bandung. Berikut tujuan utama dari kegiatan ini adalah sebagai berikut:

- Mengetahui SOP *check-in* yang ada di Hotel Bintang 3 Tidar Bandung.
- Mengetahui perbedaan *check-in* yang sudah dilakukan di Hotel Bintang 3 Tidar Bandung dengan perbandingan SOP yang disesuaikan penulis.
- Mengetahui penilaian dari panelis tentang penyesuaian SOP *check-in* di Hotel Bintang 3 Tidar Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Setelah penulis melakukan penelitian, ada hasil yang telah

diterima, oleh karena itu besar harapan penulis kegiatan penelitian ini akan dapat menjadi fondasi dalam penyesuaian dan penerapan SOP *check-in* yang ada di Hotel Bintang 3 Tidar Bandung untuk melakukan standar yang tepat, selain itu penulis berharap kegiatan penelitian ini dapat menjadi manfaat bagi peneliti dan juga institusi Politeknik Pariwisata NHI Bandung dengan *detail* berikut:

1.4.1 Bagi Peneliti

- Peneliti menjadi mendapatkan pengetahuan dan pengalaman dalam pembuatan SOP proses *check-in* yang benar.
- Peneliti mampu membuat SOP dengan tepat.

1.4.2 Bagi Institusi

Memberikan referensi dan pengetahuan berdasarkan pengalaman kegiatan penelitian penulis kepada mahasiswa/i Politeknik Pariwisata NHI Bandung khususnya untuk program studi Divisi Kamar mengenai pentingnya alur pelayanan yang tepat guna mencegah terjadinya kesalahan serta menyesuaikan dengan situasi kondisi lingkungan yang ada.

1.5 Metode Penelitian

Cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu adalah pengertian dari metode penelitian menurut (Sugiyono, 2019). Penulis menggunakan metode eksperimen sebagai realisasi dari

tujuan penelitian. “Penelitian eksperimen adalah metode penelitian yang digunakan untuk mencari pengaruh dari perlakuan tertentu terhadap yang lainnya dalam kondisi yang dikendalikan.” (Sugiyono, 2019).

Berikut langkah penulis yang akan dilakukan dalam melakukan kegiatan penelitian eksperimen SOP *check-in* di Hotel Bintang 3 Tidar Bandung:

- Mencari dan mempelajari referensi yang dipercaya untuk membantu dalam penyusunan SOP yang tepat.
- Melakukan observasi langsung mengenai SOP *check-in* yang sudah dilakukan Hotel Bintang 3 Tidar Bandung.
- Melakukan analisis dari hasil observasi dan menyesuaikan SOP berdasarkan referensi.
- Mengolah data yang didapat dari penilaian panelis juga simulasi uji coba dengan SOP yang tepat dan menyimpulkan hasil simulasi uji coba yang sudah dilaksanakan.

1.6 Teknik Pengumpulan Data

Sebuah cara yang dilakukan untuk dapat mengumpulkan data terkait dengan kendala dari penelitian ini.

- Studi Pustaka dan Penelusuran Data *Online*

Studi pustaka ini dilakukan sebagai dasar menemukan informasi untuk landasan teori penelitian dan atau pengembangan dan penelusuran *internet* untuk

mengumpulkan informasi yang dibutuhkan melalui situs *website*. “Teknik pengumpulan data terdiri dari telaah buku, literatur, catatan dan laporan yang berkaitan dengan masalah yang akan dipecahkan.” (Nazir, 2011).

- **Pengamatan/Observasi**

“Suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis.” (Sugiyono, 2019). Maka dari itu teknik observasi diperlukan dalam penelitian eksperimen guna memperoleh data dan atau informasi.

- **Wawancara**

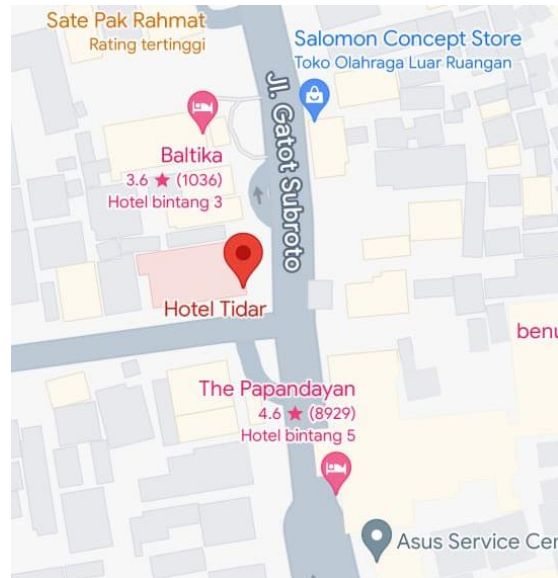
Penelitian ini juga dilakukan dengan proses wawancara atau pertemuan langsung antara peneliti dan narasumber bersangkutan untuk bertukar informasi melalui tanya jawab dalam topik tertentu agar dapat peneliti dan penulis kembangkan hasilnya.

1.7 Tempat dan Waktu Penelitian

1.7.1 Tempat Penelitian

Berlokasi di Hotel Bintang 3 Tidar Bandung di Jalan Gatot Subroto No. 44, Malabar, Kec. Lengkong, Kota Bandung, Jawa Barat 40262.

GAMBAR 1. 2 Lokasi Hotel Bintang 3 Tidar Bandung



(Sumber: *Google Maps*, 2024)

1.7.2 Waktu Penelitian

Penulis melakukan beberapa proses dan rencana penelitian dengan proses yang mulai terhitung dari:

- Observasi pertama di Hotel Bintang 3 Tidar Bandung (6 Maret 2024)
- Observasi kedua di Hotel Bintang 3 Tidar Bandung (11 Maret 2024)
- Wawancara tanggapan SOP di Hotel Bintang 3 Tidar Bandung (18 April 2024)
- Percobaan pertama di Hotel Bintang 3 Tidar Bandung (18 Mei 2024)
- Percobaan kedua di Hotel Bintang 3 Tidar Bandung (31 Mei 2024)

- Percobaan ketiga di Hotel Bintang 3 Tidar
Bandung (9 Juni 2024)