

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel merupakan sebuah gedung yang setiap negara miliki untuk dihuni oleh para pengunjung wisatawan asing atau pun dari wisatawan lokal. Tidak hanya sebagai gedung , hotel juga menyediakan pelayanan dan fasilitas yang sangat memadai bagi para pengunjung.

Namun sebelum itu , apakah asal usul dari hotel itu sendiri? Secara harafiah kata hotel berasal dari kata hospitium yaitu bahasa Latin yang berarti ruangan tamu yang berada dalam suatu monastery yang kemudian kata hospitium di Perancis dipadukan dengan kata hospes lalu menjadi hospie.

Definisi dari hotel itu sendiri menurut para ahli sebagai berikut :

- Menurut **Hurdawaty dan Parantika , (2018)** pengertian hotel merupakan tempat menginap yang terdiri atas beberapa atau banyak kamar yang disewakan kepada masyarakat umum untuk waktu – waktu tertentu serta menyediakan makanan dan minum untuk para tamunya.

Dari pengertian beberapa ahli tersebut kita bisa simpulkan bahwa hotel tidak hanya menjual fasilitas , melainkan hotel juga menjualkan pelayanan kepada para tamu – tamu yang menginap dihotel. Dengan

menjual pelayanan itu adalah kesempatan untuk menunjukkan keramah tamahan dan kualitas pelayanan para staff kepada tamunya.

Pentingnya *Standard Operational Procedure* dimaksimal dapat meningkatkan keterampilan operational dan kinerja di sebuah hotel. Dengan SOP yang maksimum, sebuah operational hotel dapat berjalan dengan konsisten dan efektif. Section *Front Office* menjadi salah satu titik untuk meningkatkan kepuasan tamu yang beragam – ragam , sehingga tamu merasa nyaman dan mereka dapat kembali lagi ke hotel yang mereka tempati pada saat mereka berkunjung ke tempat wisata tersebut.

Standard Operational Procedure atau SOP merupakan paduan untuk para *staff* melakukan tugasnya dan juga konsisten bagi mereka agar bisa melayani tamu – tamu dengan baik. SOP harus dibuat berdasarkan dengan masing – masing department dan kriteria masing – masing section hotel tersebut. Menurut (**Kusumaningrum, 2019**) bagi dunia kerja , Standard Operational Prosedure adalah petunjuk bagi pegawai untuk melaksanakan pekerjaan dengan standar yang telah ditetapkan.Cara konkret guna memperbaiki kinerja serta membantu memberikan evaluasi terhadap usaha yang sudah dilakukan. Itulah alasan mengapa sebuah hotel memiliki SOP , paduan tersebut akan ada di kategori hotel berbintang 5 , 4 bahkan hotel berbintang 3 pun memiliki SOP. Apabila sebuah hotel memiliki SOP yang tidak jelas maka akan menyebabkan beberapa konsekuensi yang negatif seperti : **Ketidak nyamanan tamu dalam bekerja dan ketidak akuratan.**

Dari konsekuensi negatif tersebut , kita bisa simpulkan bahwa tata kerja atau paduan yang konkret itu sangat penting dalam menjalani Operational dalam hotel. Bahkan di hotel yang kriteria berbintang 3 pun penting dalam memaksimalkan tata kerja dalam satu section. Saat menikmati liburan, hotel bintang 3 sering menjadi pilihan utama bagi tamu – tamu bisnis. Menurut data yang dikumpulkan oleh **Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (2023)** tingkatan hunian kamar hotel berbintang tiga di Indonesia , terutama di Bandung meningkat yang dari 46,89% pada tahun 2022 dan akhirnya pada tahun 2023 menjadi 50,46%

GAMBAR 1.1TINGKAT HUNIAN HOTEL BINTANG TIGA DI BANDUNG

Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Bintang Tahun 2023 vs 2022															
Mei		Juni		Juli		Agustus		September		Oktober		November		Jan -Nov	
2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
1,18	33,71	29,96	37,33	32,84	32,45	31,18	29,64	27,81	35,22	33,67	37,11	39,32	35,36	30,93	32,09
1,68	49,09	50,17	44,18	50,01	48,74	46,86	43,24	46,39	44,59	47,64	44,22	53,19	50,14	47,19	43,81
1,04	57,85	57,96	51,94	56,27	51,02	47,86	45,45	47,45	47,44	49,09	49,20	52,90	55,82	48,14	47,51
1,58	44,59	39,98	45,58	37,81	39,32	37,58	38,97	39,75	40,87	38,07	41,92	41,01	40,65	37,70	41,44
1,33	48,28	52,38	50,95	61,49	52,23	56,18	47,97	56,21	54,07	60,63	56,62	60,90	58,31	53,53	47,91
1,29	57,18	55,08	55,70	54,87	55,15	58,86	50,86	54,86	52,99	57,15	55,98	58,41	60,32	53,48	53,14
1,28	41,59	47,35	39,67	53,65	41,92	42,62	36,97	50,01	43,55	49,84	49,99	51,56	45,11	43,99	39,19
1,03	66,04	56,36	58,87	57,78	57,92	53,27	52,25	56,85	55,22	52,22	61,78	54,96	56,98	52,50	55,35
1,00	39,32	33,92	37,97	38,20	38,77	34,00	32,65	33,31	36,30	33,67	35,66	39,14	35,24	32,31	33,38
1,87	37,11	52,54	45,21	40,03	41,35	50,40	40,92	45,45	42,61	43,83	48,60	60,91	45,67	46,38	38,80
1,75	51,79	55,60	54,32	55,50	54,49	55,86	54,76	57,33	54,03	56,42	56,54	61,37	60,81	53,88	53,01
1,62	54,13	53,48	52,82	54,97	53,48	50,80	50,73	50,73	53,97	52,23	57,67	58,02	56,64	50,36	50,19
1,12	49,49	50,22	46,74	50,76	48,55	48,22	43,01	50,12	46,39	45,78	47,73	50,98	51,33	46,98	44,09
1,54	67,65	65,64	66,45	62,71	62,17	57,48	53,12	58,99	53,33	57,74	61,23	66,77	64,95	58,07	55,79
1,86	57,46	57,18	54,25	58,25	56,62	51,52	50,11	53,91	54,67	56,64	56,35	57,59	57,72	52,62	51,88
1,64	52,17	50,16	57,00	57,12	52,51	53,74	54,30	59,06	54,06	57,57	52,24	56,85	55,40	53,41	51,31
1,30	37,35	59,59	38,77	63,60	37,52	60,64	38,37	59,25	46,45	57,43	46,28	54,89	48,91	53,34	34,09
1,91	32,35	37,81	38,73	44,17	37,52	44,47	35,07	41,59	35,23	45,91	34,70	40,32	42,42	37,43	33,72
1,61	41,46	45,27	48,32	45,46	48,44	52,67	43,37	48,10	41,41	45,54	45,34	44,31	39,33	41,44	39,63
1,71	51,48	57,51	51,97	57,15	49,57	58,56	51,47	56,34	50,37	52,03	50,49	60,51	57,09	53,87	49,64
1,54	53,66	55,20	54,71	52,99	54,33	56,19	50,75	50,87	54,61	56,28	57,74	55,58	58,46	51,26	51,52
1,30	52,72	54,26	53,05	55,26	52,54	52,26	49,75	54,30	53,14	60,21	60,51	68,70	56,77	53,96	49,51
1,12	62,54	62,38	64,60	63,04	61,23	58,82	60,32	60,48	60,25	62,39	64,20	67,39	66,51	59,89	61,42
1,44	44,47	55,16	49,47	50,49	46,16	52,41	48,77	46,21	44,44	58,75	50,26	60,90	47,62	51,64	47,42
1,48	43,08	41,42	41,52	42,48	43,35	40,45	41,72	46,12	41,68	45,49	47,41	50,66	49,83	41,42	42,03
1,93	49,39	51,90	51,20	54,02	50,20	56,23	46,82	54,67	46,63	60,46	53,79	65,17	63,09	52,28	48,88
1,20	46,98	47,17	53,58	48,02	51,81	48,79	48,42	50,94	52,31	53,69	51,75	57,39	55,46	47,91	48,33
1,76	32,85	40,48	41,29	39,57	37,06	41,59	39,37	44,00	42,77	53,48	44,70	51,40	46,93	41,87	39,28
1,59	42,44	44,81	44,03	35,37	44,76	36,23	44,56	56,45	47,05	49,59	53,57	48,07	59,83	41,71	43,18
1,18	33,73	41,54	26,88	43,79	31,46	39,90	27,78	29,19	35,96	48,05	42,41	43,13	33,82	35,41	29,28
1,06	31,54	32,40	32,34	37,60	31,92	38,09	27,35	37,84	32,67	41,53	35,89	43,90	36,71	35,19	33,19
1,53	50,77	36,98	50,27	49,65	42,87	46,87	47,06	41,73	52,93	50,02	58,53	57,39	44,50	44,50	46,48
1,74	38,62	47,52	54,23	47,76	44,37	47,93	48,83	44,00	50,46	57,93	54,18	62,06	56,55	46,95	47,96
1,35	32,98	33,06	34,94	34,91	38,11	37,70	35,51	40,23	39,44	35,68	39,79	47,84	33,72	36,23	37,21
1,03	49,85	53,67	50,28	54,63	49,77	52,46	47,38	53,02	50,02	53,02	52,31	56,72	54,41	50,46	46,89

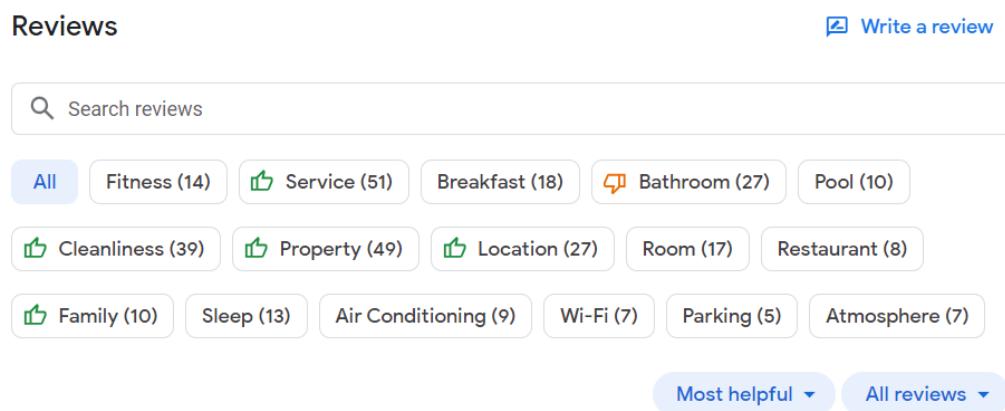
(Sumber: Pusat Data dan Sistem Informasi, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan

Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2023)

Suria City Hotel Syariah merupakan salah satu hotel kriteria berbintang tiga di kota Bandung, lokasinya pun juga sangat strategis

dengan lingkungan sekitarnya , dimana dikelilingi dengan daerah bisnis. Dengan lokasinya yang dimiliki Suria City Hotel targetnya adalah grup bisni dan keluarga.Ketika penulis melaksanakan observasi ke lokus tersebut untuk melakukan eksperimen , adanya *complaint* yang mengenai hotel tersebut tetapi kurangnya dilakukan evaluasi dikarenakan saran dan kritik yang di catat.Dari situ penulis mendapatkan ide untuk melakukannya pada proses untuk mengembangkan dan menerapkannya dalam proses *check – out.*

GAMBAR 1.2ULASAN SURIA CITY HOTEL PADA TRIPADVISOR



Sumber : Google review

Check – Out merupakan proses yang perlu dilakukan secara teliti karena proses pembayaran dan juga kesempatan untuk para karyawan memberi kesan kepada tamu sebelum mereka meninggalkan hotel tertentu. Dengan memaksimalkan persiapan dan mengantisipasi segala kebutuhan yang tamu perlukan merupakan tugas terpenting seorang *hotelier*. Terutama mereka yang bekerja di bagian *Front Liner* yang berhadapan

langsung dengan para tamu. *Check – Out* juga merupakan moment yang baik juga untuk mempertanyakan kepada tamu mengenai perasaan saat menginap agar dijadikan saran dan kritik sehingga menjadi bahan evaluasi staff.

Oleh karena itu , penulis berupaya untuk membuat karya tulis ini yang berjudul “**Penerapan Proses Check – Out di Suria City Hotel**” penelitian ini dilakukan oleh penulis untuk meningkatkan kepuasaan tamu pada saat *check out* , dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan bagi para staff dan menyatakan bahwa sangat penting memaksimalkan *Standard Operational Procedure* bahkan di hotel bebintang tiga.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan ringkasan yang tertulis dari latar belakang diatas dan pengembangan pada proses saat *Check-out*, penulis dapat menyimpulkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana proses *check – out* di hotel Suria City Hotel?
2. Bagaimana cara pengembangan *check – out* si hotel Suria City Hotel?
3. Bagaimana tanggapan karyawan mengenai pengembangan process *check – out* di Suria City Hotel?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan secara Operasional
 - Dapat mengetahui proses *check – out* di Suria City Hotel SS

- Dapat mengetahui cara pengembangan proses *Check – Out* di Suria City Hotel
- Dapat mengetahui hasil pengembangan proses *check – out* di Suria City Hotel

D. Manfaat Penelitian

Berikut adalah manfaat dari melakukan eksperimen penelitian tersebut :

1. Bagi peneliti

- Dengan melakukan penelitian ini , peneliti akan menambah pengetahuan dalam membuat rancangan tata kerja yang baik dan efisien di dalam dunia pekerjaan.
- Peneliti dapat menciptakan pembaharuan dalam membuat pedoman alur pelayanan *check – out* pada kantor depan yang terorganisasi dan efektif.

2. Bagi Institusi

Memberi edukasi dan pengetahuan kepada mahasiswa/i Politeknik Pariwisata NHI Bandung terutama bagi Program Studi Divisi Kamar mengenai betapa pentingnya membuat rancangan alur pelayanan serta cara mengembangkan kepuasaan tamu ketika memasuki langsung ke dunia kerja nyata perhotelan.

3. Bagi pihak Hotel

Dengan memaksimalkan SOP , hotel dapat lebih berkembang dalam kualitas layanan terhadap tamu , meningkatkan ke loyalitas tamu untuk

datang kembali , membantu menyebarluaskan reputasi hotel karena memiliki layanan yang baik.

E. Metode Eksperimen

- Kepustakaan atau Studi Literasi

Ketika seorang penulis atau peneliti ingin melakukan sebuah penelitian tentang pokok bahasan tertentu , mereka perlu memahami dan mendalami materinya dengan melakukan studi Pustaka atas topik yang mereka sudah pilih. Dengan melakukan studi Pustaka peneliti akan bertambah ilmu dan informasi yang relevan sehingga menjadi landasan untuk mereka melakukan penelitian. Menurut **Nazir (2013 , 93)** studi Pustaka adalah pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku – buku , literatur catatan – catatan , dan laporan – laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan.

- Observasi

Menurut Sugiyono (2018) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain.Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa melakukan metode observasi penting agar penulis mendapatkan informasi yang tepat dan akurat sesuai dengan dunia pekerjaan sesungguhnya.

- Dokumentasi

Dengan adanya dokumentasi , penulis dapat membuktikan bahwa penulis sudah melakukan eksperimen mengenai topik yang akan diselidikinya.

Dokumentasi merupakan sebuah pencacatan yang berbentuk arsip , dokumentasi dapat berbentuk foto , video , dokumen dan sebagainnya.

- Eksperimen

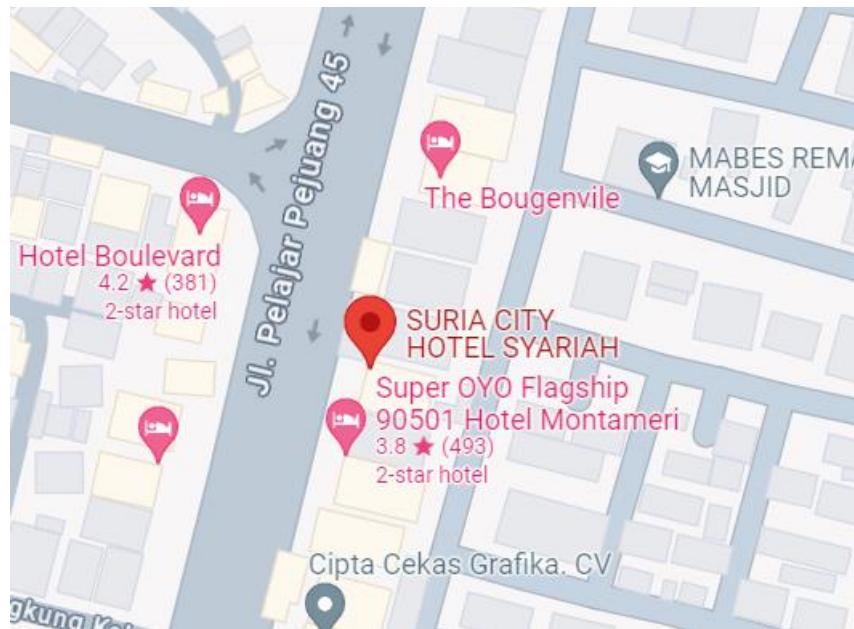
Menurut **Sugiyono (2018)** pengertian Eksperimen adalah metode penelitian yang digunakan untuk mencari pengaruh perlakuan tertentu terhadap yang lain dalam kondisi yang terkendalikan. Dengan itu , penulis akan melakukan eksperimen setelah observasi agar mengumpulkan data – data dan melakukan percobaan di lokasinya. Eksperimen ini juga dapat menyimpulkan seberapa berpengaruh pengembangan *standard operational procedure* yang sudah dibuat.

- Penilaian Tanggapan Panelis

Tanggapan dan penilaian dari seorang panelis dalam eksperimen pengembangan SOP dibutuhkan agar dapat melihat dan menilai mengenai ke efektifisan dari pengembangan yang dibuat oleh penulis. Untuk panelis akan terbagi secara dua macam yaitu , panelis terlatih dan panelis tidak terlatih.

F. Lokasi dan Waktu Kegiatan

GAMBAR 1. 3 LOKASI SURIA CITY HOTEL



<https://www.google.com/maps/place/SURIA+CITY+HOTEL+SYARIAH>

Dalam proses penelitian ini penulis akan melakukan eksperimen di Hotel bintang 3 yang Bernama Suria City Hotel yang berlokasi di Jl. Pelajar Pejuang 45 No.75, Lkr. Sel., Kec. Lengkong, Kota Bandung, Jawa Barat 40263.

2. Waktu Pelaksanaan Penelitian

TABEL 1. 1 WAKTU KEGIATAN PENELITIAN

Bulan	Kegiatan
Maret	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengajuan Judul Tugas Akhir 2. Pengajuan Dosen Pembimbing 3. Merancang Bab 1 4. Mulai Bimbingan Bersama Dosen Pembimbing
April	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bimbingan Bersama Dosen Pembimbing mengenai Bab 1 2. Mengajukan surat izin ke lokasi eksperimen 3. Mengumpulkan Seminar Proposal Bab 1
Mei	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan Seminar Proposal 2. Melaksanakan Eksperimen Pertama 3. Melakukan Bimbingan
Juni	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan Eksperimen Kedua 2. Membuat dan Melaksanakan Uji Panelis 3. Melakukan Bimbingan Bersama Dosen Pembimbing
Juli	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan Ujian Sidang