

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang memainkan peranan penting dalam perkembangan pariwisata. Hotek tidak hanya berfungsi sebagai tempat menginap bagi wisatawan rekreasi, tetapi juga memiliki fungsi lain yaitu sebagai pusat pelayanan dari berbagai segmen pasar, termasuk wisatawan bisnis, pemerintahan, hingga awak maskapai penerbangan. Dalam menghadapi kebutuhan pelanggan yang semakin beragam, hotel dituntut memberikan layanan yang cepat, professional dan sejalan dengan standar operasional agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan serta menciptakan kesan menginap yang positif dan menyenangkan. **Heni Widyaningsih (2018:6)** juga mengatakan “Bisnis perhotelan pada dasarnya merupakan usaha yang menawarkan layanan akomodasi berupa kamar-kamar dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makanan dan minuman, kegiatan hiburan, *spa*, *meeting room*, dan dan fasilitas tambahan lainnya yang diberikan dalam jangka waktu harian untuk menghasilkan keuntungan”. Usaha pada suatu bisnis hotel memiliki ciri khas khusus dalam menjual produk seperti yang dikatakan **Heni Widyaningsih (2018:7)** yaitu “produk nyata (*tangible*) adalah produk yang dapat dilihat secara nyata yaitu penjualan kamar, makanan dan minuman, *laundry*. Produk tidak nyata (*intangible*) adalah produk yang tidak terlihat secara langsung, tetapi tamu dapat

merasakannya. Seperti keamanan, keramahan, pelayanan informasi untuk tamu”.

Salah satu jenis layanan khusus dalam dunia industri perhotelan adalah SOP *check in airline crew*. Para kru maskapai merupakan tamu khusus yang memiliki kebutuhan berbeda dibandingkan tamu hotel biasanya. Hal ini dikarenakan jadwal penerbangan mereka yang sangat padat, waktu istirahat yang singkat, serta kebutuhan akan layanan yang cepat dan efisien. Untuk itu penerapan SOP *check in* yang efektif sangat penting dalam mendukung kelancaran operasional maskapai sekaligus menjaga kualitas pelayanan hotel.

Dalam suatu hotel pasti memiliki bagian-bagian khusus yang di mana masing-masing dari bagian tersebut mempunyai tugas dan tanggung jawab masing-masing seperti Front Office, Housekeeping Departmen, Food and Beverage, Accounting, Sales Marketing, Human Resource. Salah satu departemen yang memiliki peran yang penting dalam bisnis hotel adalah kantor depan atau front office yang bertugas untuk melayani para tamu. Front office adalah orang pertama yang akan berhubungan dengan tamu serta orang pertama yang memberikan kesan pertama kepada tamu. Maka dari itu sangat penting untuk seorang front office menjaga kesan baik mereka kepada tamu. Salah satu section dibawah front office *department* adalah Front Desk Agent. Sebagai seorang Front Desk Agent mereka harus dapat mengelola informasi, komunikasi, koordinasi layanan tamu, mencakup proses penerimaan tamu (*check in*), penanganan kebutuhan dan *complaint* selama menginap, hingga proses check out. Seperti yang dikatakan **Bagyono (2012:17)** “front office adalah departemen yang merupakan jantung pusat operasional hotel yang bertugas menyediakan seluruh informasi

hotel kepada tamu dan merupakan tempat tersibuk di area hotel. Di dalam front office terdapat beberapa section yaitu concierge, guest relation office, guest experience officer, telephone operator, dan Front Desk Agent”. Menurut **Agus Sulastiyono (2007:8)** “Secara umum Front Office ditempatkan pada area bagian depan hotel. Penempatannya perlu berada di posisi yang mudah terlihat dan terhubung langsung dengan lobby atau ruang tunggu, serta umumnya berada menghadap atau dekat dengan akses pintu masuk hotel”.

Kuala Lumpur International Airport (KLIA) merupakan salah satu bandara internasional tersibuk di Asia Tenggara, yang memiliki ratusan penerbangan internasional maupun domestik setiap hari. Tingginya aktivitas penerbangan ini menciptakan kebutuhan yang besar akan akomodasi terutama bagi para penumpang transit, pelaku perjalanan bisnis, dan kru penerbangan. Sebagai respon terhadap kebutuhan ini, area KLIA dikelilingi berbagai pilihan hotel, mulai dari hotel berbintang hingga hotel bandara yang terhubung langsung dengan terminal. Hotel-hotel ini memainkan peran penting dalam menawarkan tempat untuk beristirahat yang nyaman, aman dan efisien bagi tamu dengan jadwal perjalanan yang padat. Salah satu hotel yang menawarkan layanan tersebut adalah Sama Sama Hotel Kuala Lumpur International Airport yang terletak di Kuala Lumpur International Airport. Lokasinya strategis di terminal bandara yang menjadikan hotel ini sebagai mitra penting bagi sejumlah maskapai internasional. Dalam hal ini, peran resepsinis sangat penting karena mereka adalah orang pertama yang berinteraksi langsung dengan kru maskapai ketika proses *check in*. Pada SOP *check in* untuk *airline crew* memiliki karakteristik yang berbeda. Biasanya dalam tamu grup biasa dilakukan secara kolektif dalam jumlah besar

dengan waktu pelayanan yang terbatas agar operasional berjalan efisien serta tidak membuat antrean panjang pada saat *check in* serta dibutuhkan SOP khusus. Maka dari itu seorang Front Desk Agent harus mampu dan membuat koordinasi yang baik, salah satunya berkoordinasi dengan pihak maskapai atau *airline*. Pada proses *check-in airline crew* terdapat beberapa langkah Standar Operasional Prosedur (SOP) yang harus dilakukan dan diterapkan agar pada saat para *airline crew* datang tidak menyebabkan antrean panjang serta lebih efisien.

Sebagai seorang Front Desk Agent harus siap melayani 24 jam, membutuhkan kecepatan, akurasi data, dan kemampuan menjaga keramahan dibawah tekanan. Seperti yang dikatakan **Hadi (2014:2)** “ Front Desk Agent merupakan bagian inti dalam operasional Front Office. Perannya tidak hanya sebatas pada proses penerimaan tamu, tetapi juga mencakup pelaksanaan berbagai tugas lainnya di dalam lingkup Front Office, termasuk menangani transaksi keuangan, mengelola komunikasi telepon, hingga menerima dan mengolah pemesanan kamar”. Selain itu seorang Front Desk Agent harus berkoordinasi dengan departemen lain seperti Housekeeping Department untuk memastikan ketersediaan kamar, dengan Food and Beverage untuk layanan makan, serta *Security* untuk memastikan keamanan para tamu. Ketidaksesuaian koordinasi, seperti kamar yang belum siap atau kesalahan reservasi dapat menurunkan kepuasan tamu dan merusak citra hotel. Oleh karena itu, kemampuan komunikasi, pemecahan masalah dan penguasaan SOP sangat penting bagi *Front Desk Agent*. Tantangan lain bagi seorang *Front Desk Agent* adalah dengan beragamnya karakteristik tamu di salah satu hotel bandara yaitu, Sama Sama Hotel Kuala Lumpur International Airport, mulai dari penumpang transit, pebisnis yang

memerlukan fasilitas rapat, hingga kru maskapai penerbangan dengan jadwal ketat dan kebutuhan pelayanan khusus. Setiap segmen memerlukan pendekatan yang berbeda, yang harus disesuaikan oleh Front Desk Agent tanpa mengganggu kelancaran operasional. Sebagai contoh, proses *check in* untuk kru maskapai membutuhkan perhatian khusus. Biasanya mereka datang berkelompok dengan reservasi yang sudah diatur oleh maskapai, serta di jam-jam tertentu saat Qatar Crew datang, banyak maskapai kru dan tamu lain datang di waktu yang bersamaan sehingga membuat *overload* pada *counter* Front Desk Agent. Prosesnya sering melibatkan daftar kamar dan penyerahan kunci langsung untuk menghemat waktu istirahat mereka. Di sini kecepatan, ketepatan, dan koordinasi Front Desk Agent sangatlah penting untuk kelancaran pelayanan bagi tamu khusus ini. Salah satu proses penting dalam kerjasama ini adalah penerapan SOP *check in airline crew* yang dilakukan oleh Front Desk Agent di hotel.

Penerapan menurut **Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)** adalah “proses, cara, perbuatan menerapkan”. Dapat disimpulkan penerapan adalah proses dari pelaksanaan suatu kegiatan untuk mencapai suatu tujuan.

Dalam dunia kerja, Standar Operasional Prosedur (SOP) memiliki fungsi penting yaitu sebagai acuan dalam melakukan tugas yang sesuai prosedur yang telah ditetapkan. SOP diciptakan untuk membuat keseragaman, efisiensi dan kualitas layanan di dalam suatu organisasi atau instansi. Pada industri jasa, salah satunya perhotelan, pariwisata dan transportasi, penerapan SOP sangat penting untuk menjamin kualitas pelayanan. Menurut **Annie Sailendra (2014:37)** “Secara sederhana, SOP dapat diartikan sebagai panduan proses kerja yang harus

dilaksanakan setiap elemen Perusahaan maupun instansi. SOP juga berperan sebagai panduan hasil kerja yang ingin diraih oleh suatu perusahaan maupun instansi”. Dapat disimpulkan Standar Operasional Prosedur adalah langkah-langkah atau *steps* yang harus diikuti suatu pekerjaan yang sudah ditetapkan.

Dalam operasionalnya, hotel menjalin kerja sama dengan pihak maskapai penerbangan umumnya menetapkan SOP *check in* yang berbeda dibandingkan dengan tamu biasa. Biasanya proses *check in* untuk *airline crew* biasanya dilakukan secara berkelompok namun tidak semua hotel menerapkan SOP *check in* secara berkelompok. Beberapa hotel, termasuk hotel yang berada di lokasi strategis dekat bandara, justru menerapkan proses *check in* secara individu yang terintegrasi, yang di mana para kru datang satu per satu sesuai jadwal, tetapi tidak perlu mengikuti proses *check in* seperti tamu biasa. Pada proses administrasi telah disiapkan terlebih dahulu melalui *rooming list* yang telah dikirim oleh pihak maskapai, sehingga pada saat kru tiba di hotel, mereka hanya perlu mengambil kunci kamar dan menandatangani *rooming list* yang telah dipersiapkan sebagai bukti penerimaan kunci kamar.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan dengan wawancara kepada Manajer di Sama Sama Hotel Kuala Lumpur International Airport yang bertujuan untuk memahami efektivitas penerapan SOP dalam proses *check in* Qatar Airways *crew* sebagai tamu grup, diperlukan analisis data operasional. Salah satu data awal yang dapat digunakan adalah tingkat *occupancy* kamar oleh Qatar Airways *crew* sebagai berikut:

**TABEL 1. 1**  
**OCCUPANCY QATAR AIRWAYS CREW**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Hari</b>	<b>Room Available Per Month</b>	<b>Room Sold</b>	<b>Persentase</b>	<b>Maskapai</b>
Juni 2025	30	13,260	990	7,46%	Qatar Airways
Juli 2025	31	13,702	1,116	8,14%	Qatar Airways
Agustus 2025	30	13,260	1,050	7,91%	Qatar Airways

Sumber: Departemen Front Office Sama Sama Hotel Kuala Lumpur  
International Airport

Berdasarkan data *occupancy* di atas pada periode Juni-Agustus 2025, tingkat *occupancy* tercatat relatif stabil 7-8% dari total ketersediaan kamar hotel. Rata-rata penggunaan kamar per hari mencapai 33 kamar pada bulan Juni, 36 kamar pada bulan Juli dan 35 kamar pada bulan Agustus, dengan total pemakaian bulanan mencapai 990-1,116 kamar. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan Qatar Airways *crew* memberikan kontribusi tetap terhadap tingkat hunian hotel.

Kondisi tersebut menegaskan bahwa *crew* merupakan segmen pasar yang konsisten dan dapat menjadi acuan penting dalam penerapan SOP *check in*. Dengan tingkat hunian yang stabil, hotel perlu memastikan bahwa standar pelayanan, efisiensi proses *check in* dan koordinasi tetap terjaga, sehingga kepuasan *crew* sebagai tamu reguler dapat dipertahankan serta mendukung hubungan jangka panjang antara pihak hotel dan maskapai.

**TABEL 1. 2**  
**KELUHAN TAMU**

<b>Bulan</b>	<b>Keluhan Tamu</b>	<b>Sumber</b>
Februari (2025)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Nightmare check in because front desk staf very rude and brash</i></li> <li>2. <i>One of front desk staff had a bad attitude, making me wonder how thid could be a five star hotel. The staffs so rude. They are such scum then treat a customers.</i></li> <li>3. <i>Very surprised that at check in, the staff had no smile on her face, unfriendly, did not share any information about wifi, breakfast, hotel restaurants.</i></li> <li>4. <i>Had a bad experience with the receptionist. I did not expect greetings but no eye contact, service was so bad.</i></li> <li>5. <i>Probably the longest and slowest queque in the entire world. Even worse than imigration</i></li> </ol>	TripAdvisor
Juni 2025	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>It realy sucks to check in first the Crew ahead of queque, ignoring the customers waiting their turn.</i></li> <li>2. <i>During check in front desk was somewhat frosty in her manner, no smiles or nice chit chat such as “have you had a good journey”. Things like that make all the difference to tired weary.</i></li> <li>3. <i>The check in was awfull.</i></li> <li>4. <i>Ladies checking me were reaily rude and unhelpful. I was tired and exhausted expected more of welcome from the reception staff.</i></li> </ol>	TripAdvisor
	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. <i>Check in was slow and laborious-invest in better technology or more staff.</i></li> </ol>	Expedia
Juli 2025	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Check in process could have been better, not every welcoming and we didn't get any instruction.</i></li> <li>2. <i>Front desk very slow during check in.</i></li> <li>3. <i>We waited a long time to check in and the queue was long! It was horrible to see the staff just standing around, not working enthusiastically.</i></li> <li>4. <i>Front desk staff who looked disinterested on check in</i></li> <li>5. <i>The staff was slow, unfriendly and unqualified. Shameful for a hotel of this category.</i></li> </ol>	TripAdvisor

Agustus 2024	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Staff wer slow to check in. We had to endure a long walk down a long corridor to get to our room.</i></li> <li>2. <i>The queue at the front desk was very long.</i></li> <li>3. <i>The stff looking with a penetrating look, at check in I learned there was going to be a prison-regime rather than something looking like hotel service.</i></li> <li>4. <i>The queque at the front desk was very long One of the worst hotels I've stayed at. Check in was horrific, rude staff.</i></li> <li>5. <i>Not worthy of a single star. The service is terrible. The staff is rude. This is the worst and most disgusting hotel I have ever stayed in.</i></li> </ol>	TripAdvisor
-----------------	--	-------------

Sumber: Data Olahan Penulis, 2025

Dari data di atas menunjukkan masalah dalam proses *check in* berhubungan dengan minimnya informasi yang jelas, sikap staff yang tidak profesional, antrian yang panjang, kurang ramah. Lambatnya proses pelayanan *check in* yang di mana kondisi Qatar Airways crew menuntut proses cepat setelah penerbangan panjang. Seperti teori yang dikemukakan oleh **Case, Jacobs, dan Aquilano (2006)** “*The success of group check-in is determined by the hotel's ability to standardize, processes and services effectively, ensuring guest receive accurate and satisfactory service*”.

Berdasarkan masalah tersebut menurut penulis hal ini sangat penting untuk diteliti maka penulis akan membahas tentang “Penerapan SOP Check In Qatar Airways Crew Oleh Front Desk Agent Di Sama Sama Hotel Kuala Lumpur International Airport”.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pelaksanaan SOP check in Qatar Airways crew di Sama Sama Hotel Kuala Lumpur International Airport?
2. Bagaimana proses check in Qatar Airways crew di Sama Sama Hotel Kuala Lumpur International Airport
3. Bagaimana efektivitas pelayanan check in bagi Qatar Airways crew terkait penerapan SOP *check in* di Sama Sama Hotel Kuala Lumpur International Airport?

## **C. Tujuan Penulisan Tugas Akhir**

1. Tujuan Formal

Pada penulisan Tugas Akhir ini memiliki tujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan akademis dalam menyelesaikan Pendidikan Diploma III jurusan Hospitaliti, program studi Divisi Kamar di Politeknik Pariwisata Nhi Bandung.

2. Tujuan Operasional

Pada penulisan Tugas Akhir ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui proses, SOP, efektivitas *check in* yang harus dilakukan oleh *Front Desk Agent* di Sama Sama Hotel Kuala Lumpur International Airport

## **D. Pendekatan dan Teknik Pengumpulan Data**

1. Metodologi Penelitian

Pada penyusunan Tugas Akhir ini penulis memakai metode penelitian pendekatan deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Sebagaimana yang diungkapkan **Sugiyono (2014:404)** “Metode penelitian campuran atau *Mix Method* adalah metode yang mengkombinasikan antara metode kuantitatif dan metode kualitatif untuk digunakan secara bersama pada suatu penelitian, sehingga data yang diperoleh lebih komprehensif, reliable, valid, dan objektif”

## 2. Teknik Pengumpulan Data

Pada penyusunan Tugas Akhir ini penulis mendapatkan data dengan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

### a. Studi Kepustakaan

Pemahaman pustaka menurut **Sarwono (2006:26)** "Studi kepustakaan juga dapat mengeksplorasi berbagai buku referensi serta hasil penelitian sebelumnya yang serupa yang bermakna untuk mendapatkan landasan teori mengenal kasus yang akan diteliti”.

### b. Kuesioner

**Sugiyono (2006:158)** “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang tertulis yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Penulis akan membagikan kuesioner kepada Qatar Airways Crew sebagai tanggapan mereka terhadap SOP *check in* di Sama Sama Hotel Kuala Lumpur International Airport.

c. Observasi

**Yulius Slamet (2019:87)** Berpendapat bahwa “observasi adalah teknik pengumpulan data yang bersifat nonverbal dimana peneliti bukan semata-mata menggunakan penglihatan melainkan dapat juga menggunakan indera yang lain seperti pendengaran, penciuman, rasa, dan rabaan”. Kesimpulannya observasi adalah metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung penulis pada tempat yang akan diteliti. Penulis melakukan observasi langsung saat melakukan praktik kerja nyata di Sama Sama Hotel Kuala Lumpur International Airport selama 6 bulan dari 20 September 2024 sampai dengan 17 Maret 2025.

d. Wawancara

Menurut **Bani Ahmad (2009:14)** “wawancara adalah metode pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan atau responden. Pedoman wawancara digunakan untuk mengingatkan peneliti (pewawancara) mengenai aspek-aspek yang harus dibahas, juga menjadi daftar pengecek (*check list*) apakah aspek-aspek relevan tersebut telah dibahas atau ditanyakan”. Penulis melakukan wawancara dengan Manajer untuk mengetahui penerapan SOP *check in* Qatar Airways crew oleh *Front Desk Agent* di Sama Sama Hotel Kuala Lumpur International Airport.

## E. Lokasi dan Waktu

### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian Tugas Akhir ini dilangsungkan di Sama Sama Hotel Kuala Lumpur *International Airport* yang berlokasi di Jalan CTA 4B, 64000 KLIA Sepang, Malaysia.

Phone : +603 8787 3333

Fax : +603 8787 5555

Website : [www.samasamahotels.com](http://www.samasamahotels.com)

Email : [reservations@samasamahotels.com](mailto:reservations@samasamahotels.com)

### 2. Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian mengenai Tugas Akhir ini dimulai dari bulan Agustus 2025 sampai dengan bulan November 2025.