

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri perhotelan memiliki kontribusi penting dalam perkembangan pariwisata dan perjalanan bisnis. Hotel tidak hanya menyediakan penginapan, tetapi juga layanan makanan, minuman, serta fasilitas penunjang yang dirancang untuk memberikan kenyamanan dan pengalaman terbaik tamu. Menurut Sulastiyono (2011:5) hotel adalah perusahaan yang menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman, serta fasilitas lain yang dapat dinikmati oleh masyarakat umum yang tengah melakukan perjalanan, dengan imbalan pembayaran sesuai tarif. Sejalan dengan perkembangan zaman, fungsi hotel telah mengalami perluasan, dari sekedar tempat beristirahat menjadi pusat pelayanan yang menuntut profesionalisme serta kualitas layanan yang prima.

Traders Hotel Kuala Lumpur merupakan salah satu hotel berbintang empat yang berada di bawah naungan Shangri-La Hotels and Resort. Hotel ini menempati lokasi strategis di kawasan Kuala Lumpur City Centre (KLCC) dan terhubung langsung dengan *Kuala Lumpur Convention Centre*. Keunggulan lokasi tersebut menjadikan Traders Hotel sebagai pilihan favorit, khususnya bagi tamu yang memiliki agenda padat, seperti menghadiri konferensi internasional, melakukan pertemuan bisnis, maupun mengejar penerbangan internasional (Shangri-La Hotel and Resort, 2025). Kondisi ini menuntut pihak hotel untuk senantiasa memberikan pelayanan yang efektif dan mampu menjawab kebutuhan tamu.

Salah satu layanan personal yang memegang peran penting bagi tamu bisnis adalah *Wake Up Call*. Menurut Kasanava dan Brooks (2011:122) *Wake Up Call* merupakan layanan pengingat berupa panggilan telepon yang diberikan staf hotel atau melalui sistem otomatis dan manual pada waktu yang telah diminta oleh tamu. Fungsi layanan ini sangat krusial, terutama bagi tamu yang memiliki agenda terjadwal dengan ketat, seperti rapat kunjungan kerja, ataupun penerbangan. Layanan *Wake Up Call* ini dapat diberikan untuk tamu individu maupun grup. Untuk tamu individu, *Wake Up Call* bersifat personal dan disesuaikan dengan kebutuhan satu tamu saja sehingga memungkinkan fleksibilitas dalam pengaturan waktu, sedangkan untuk tamu grup, *Wake Up Call* dilakukan secara kolektif dan terkoordinasi, biasanya untuk beberapa kamar atau anggota grup yang memiliki jadwal yang sama, misalnya rombongan bisnis atau delegasi konferensi, agar seluruh anggota grup bangun tepat waktu dan kegiatan berjalan lancar. Dengan demikian, *Wake Up Call* tidak hanya berfungsi sebagai pengingat waktu saja, tetapi juga sebagai bentuk layanan yang mendukung manajemen waktu tamu secara efektif, baik secara personal maupun grup. Dengan demikian, tamu akan merasa lebih aman selama menginap dalam hal manajemen waktu.

Pelayanan *Wake Up Call* di Traders Hotel Kuala Lumpur berada di bawah tanggung jawab tim *Service Centre*. Menurut Suwanto (2019:91) *Service Centre* merupakan bagian dari *Rooms Division* yang berfungsi sebagai pusat komunikasi internal hotel. Berdasarkan uraian pekerjaan resmi yang dipublikasikan oleh Shangri-La Hotel and Resorts (2025) *Guest Service Agent*

(*Service Centre*) bertugas tidak hanya menjalankan permintaan *Wake Up Call*, tetapi juga menangani panggilan telepon masuk, memproses berbagai permintaan tamu, menjadi penghubung antara tamu dengan departemen lain seperti *In-Room Dining*, transportasi, maupun layanan informasi umum. Oleh karena itu, peran *Service Centre* tidak hanya pada aspek teknis, tetapi juga melibatkan keterampilan, komunikasi dan koordinasi antar departemen. Hal ini menegaskan bahwa *Wake Up Call* bukan sekedar panggilan sederhana, melainkan sebuah layanan yang menuntut ketelitian, kecepatan, dan akurasi.

Namun berdasarkan keterangan dari staf *Service Centre*, masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanan *Wake Up Call*. Beberapa masalah yang sering muncul antara lain panggilan yang tidak sampai ke kamar tamu, keterlambatan waktu panggilan, kesalahan pencatatan permintaan, dan gangguan teknis pada sistem telepon. Kondisi ini bisa mempengaruhi kepuasan tamu (*guest satisfaction*) dan kepercayaan tamu (*guest trust*). Padahal, menurut Tjiptono (2016:59) menekankan bahwa pelayanan yang konsisten dan sesuai harapan pelanggan akan membentuk persepsi positif, meningkatkan loyalitas, dan mendorong tamu untuk merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain.

Sebagai landasan teori, penelitian ini mengacu pada teori pelayanan dari Kotler dan Keller (2016:356) yang mendefinisikan bahwa pelayanan sebagai setiap bentuk tindakan atau kinerja yang ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, yang bersifat tidak nyata dan tidak menimbulkan kepemilikan. Kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Konsep ini

relavan dengan pelayanan *Wake Up Call* di Traders Hotel Kuala Lumpur, karena layanan tersebut merupakan bentuk pelayanan tidak nyata (*intangible service*) yang berlangsung memengaruhi pengalaman tamu selama menginap.

Menurut Handoko (2017:32) Penerapan merupakan proses mengimplementasikan standar, kebijakan, dan prosedur secara konsisten untuk mencapai tujuan organisasi. Penerapan menekankan pada bagaimana prosedur dijalankan melalui tindakan nyata oleh sumber daya manusia secara efektif sesuai standar yang telah ditetapkan. Hal ini sejalan dengan pendapat Nawawi (2013:102) yang menjelaskan bahwa penerapan memiliki keterkaitan erat dengan pedoman dan standar operasional yang berlaku.

Berdasarkan teori ini, penelitian difokuskan pada tiga aspek utama: bagaimana pelaksanaan layanan *Wake Up Call* oleh *Service Centre*, kendala-kendala yang muncul, serta penerapan *Standard Operating Procedure (SOP)* untuk menjaga konsistensi pelayanan. Dengan kerangka ini, kualitas dan konsistensi layanan ditempatkan sebagai faktor kunci dalam menentukan kepuasan tamu.

Permasalahan ini menjadi relevan untuk diteliti karena kepuasan tamu merupakan salah satu indikator utama dalam keberhasilan operasional hotel. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis mendalam terhadap pelayanan *Wake Up Call* oleh *Service Centre* di Traders Hotel Kuala Lumpur, dengan fokus pada kendala yang terjadi dan dampaknya terhadap kepuasan tamu. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi manajemen hotel dalam memperbaiki kualitas layanan, memperkuat kepercayaan tamu, serta

menjaga reputasi Traders Hotel Kuala Lumpur sebagai salah satu hotel unggulan di *Kawasan Kuala Lumpur City Centre (KLCC)*.

Pelayanan *Wake Up Call* sendiri memiliki peran penting karena berkaitan langsung dengan kenyamanan tamu. Dari hasil wawancara staf *Service Centre*, ternyata masih ada beberapa kendala yang muncul saat layanan ini dijalankan, misalnya tamu yang mengeluh karena panggilan tidak sesuai harapan. Informasi yang didapat langsung dari staf inilah yang kemudian dijadikan bahan pertimbangan untuk memahami lebih jauh masalah yang ada pada pelayanan *Wake Up Call*. Untuk memperjelas, berikut disajikan data hasil temuan pra-penelitian yang berkaitan dengan kendala dalam pelayanan *Wake Up Call* di Traders Hotel Kuala Lumpur.

TABEL 1. 1
KELUHAN TAMU MENGENAI PELAYANAN *WAKE UP CALL*
DI TRADERS HOTEL KUALA LUMPUR
DESEMBER 2024 - FEBRUARI 2025

No	Jenis keluhan	Penjelasan	Des	Jan	Feb
1.	Telepon tidak masuk	Tamu tidak menerima panggilan <i>wake up call</i> sesuai permintaan sehingga mengganggu jadwal kegiatan.	9	10	9
2.	<i>Machine error</i>	Gangguan teknis pada sistem telepon hotel yang menyebabkan layanan <i>wake up call</i> tidak berjalan dengan baik.	7	8	6
3.	Miskomunikasi	Terjadi kesalahpahaman antara tamu dan staf, misalnya perbedaan pemahaman tentang jam panggilan.	4	5	3

4.	<i>Human error</i>	Kesalahan staf dalam mencatat atau menyampaikan permintaan <i>wake up call</i> (misalnya salah nomor kamar atau salah waktu).	7	6	4
Total			27	29	22

Sumber : Tripadvisor, Google Review dan Trip.com, 2025

Dari data tersebut terlihat bahwa masalah yang paling sering muncul adalah panggilan telepon yang tidak sampai ke kamar tamu serta gangguan teknis pada sistem telepon hotel. Selain itu, masih ditemui miskomunikasi antara staf dan tamu, serta kesalahan manusia (*human error*), yang pada akhirnya menimbulkan ketidakpuasan tamu. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan *Wake Up Call* belum berjalan secara optimal dan masih membutuhkan perbaikan, baik dari sisi koordinasi staf maupun dukungan sistem.

Berdasarkan temuan tersebut, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan *Wake Up Call* oleh *Service Centre* di Traders Hotel Kuala Lumpur dipengaruhi oleh beberapa faktor penghambat yang secara langsung berdampak pada kepuasan tamu. Oleh karena itu, penelitian ini mengambil judul “*Penerapan pelayanan Wake Up Call oleh Service Centre di Traders Hotel Kuala Lumpur*”, dengan fokus pada pelaksanaan pelayanan, kendala yang dihadapi, dampaknya terhadap kepuasan tamu, serta langkah perbaikan yang dapat dilakukan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *Standard Operating Procedure (SOP)* dalam pelayanan *Wake Up Call* oleh *service centre* di Traders Hotel Kuala Lumpur?
2. Bagaimana pelaksanaan pelayanan *wake up call* oleh *service centre* di Traders Hotel Kuala Lumpur?
3. Bagaimana kendala yang sering muncul dalam pelayanan *wake up call* di Traders Hotel Kuala Lumpur?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui penerapan *Standard Operating Procedure (SOP)* dalam pelayanan *Wake Up Call* oleh *Service Centre* di Traders Hotel Kuala Lumpur.
2. Mengetahui pelaksanaan pelayanan *Wake Up Call* oleh *Service Centre* di Traders Hotel Kuala Lumpur.
3. Mengidentifikasi kendala yang sering muncul dalam pelayanan *Wake Up Call* di Traders Hotel Kuala Lumpur.

D. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

1. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode Deskriptif karena penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai pelaksanaan pelayanan *Wake Up Call* oleh *service centre* di Traders Hotel Kuala Lumpur. Pemilihan metode ini didasarkan pada pengalaman langsung penulis selama melaksanakan Praktik Kerja Nyata di Hotel tersebut sehingga data yang diperoleh benar-benar bersumber dari lapangan dan sesuai dengan kondisi yang terjadi.

Menurut Sugiyono (2020:64) metode deskriptif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menjelaskan suatu fenomena berdasarkan data yang diperoleh tanpa melakukan manipulasi maupun pengujian hipotesis. Hal ini sesuai dengan tujuan penelitian penulis yang tidak bermaksud menguji hubungan antar variabel, melainkan menjelaskan bagaimana pelayanan *wake up call* dijalankan, hambatan yang muncul, serta dampaknya terhadap kepuasan tamu.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Menurut Sugiyono (2019:145) observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung objek penelitian untuk memperoleh gambaran nyata mengenai fenomena yang diteliti. Observasi memungkinkan peneliti melihat dan mencatat perilaku,

peristiwa, serta proses yang berlangsung tanpa adanya manipulasi. Dengan kata lain, observasi dilakukan untuk memahami kondisi nyata sebagaimana adanya di lapangan.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan observasi secara langsung di Traders Hotel Kuala Lumpur selama praktik kerja nyata. Fokus observasi penulis adalah mengenai *Standard Operating Procedure (SOP)* yaitu dilaksanakan atau tidak dalam pelaksanaan pelayanan *Wake Up Call*. Observasi ini memberikan data faktual yang membantu memperkuat hasil wawancara dan angket yang penulis lakukan.

b. Wawancara

Menurut Sugiyono (2017:231) wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung antara pewawancara dan responden untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam. Melalui wawancara, penulis dapat memahami pengalaman, pendapat, maupun pandangan responden terkait fenomena yang diteliti.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara dengan staf *Service Centre* dan *Guest Service Supervisor* yang bertugas melaksanakan pelayanan *Wake Up Call*. Pertanyaan wawancara difokuskan pada hal penerapan *Standard Operating Procedure (SOP)* dalam pelayanan *Wake Up Call*, pelaksanaan pelayanan *Wake Up Call*, serta kendala yang sering muncul dalam pelaksanaan pelayanan *Wake Up Call*.

c. Penyebaran Kuesioner

Menurut Sujarweni (2020:94) kuesioner merupakan instrumen penelitian berupa daftar pertanyaan tertulis yang diberikan kepada responden untuk diisi berdasarkan pengalaman atau persepsi mereka.

Dalam penelitian ini, penulis akan menyusun angket dalam bentuk pertanyaan tertutup dengan skala likert. Angket ini penulis sebarakan kepada 100 tamu yang pernah menggunakan layanan *Wake Up Call*. Aspek yang ditanyakan dalam angket meliputi ketepatan waktu, kejelasan komunikasi, keramahan staf, serta tingkat kepuasan tamu terhadap layanan yang diberikan. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan tabulasi frekuensi dan persentase untuk mengetahui kecenderungan persepsi tamu terhadap pelayanan *Wake Up Call*.

d. Studi Kepustakaan dan Dokumentasi

Menurut Nazir (2014:93) studi pustaka merupakan Teknik pengumpulan data melalui penelaahan berbagai sumber seperti buku, jurnal, maupun laporan terdahulu yang relevan dengan penelitian.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan buku, jurnal ilmiah, serta penelitian terdahulu yang berkaitan dengan manajemen pelayanan hotel dan kualitas layanan tamu. Selain itu, penulis juga memanfaatkan data sekunder berupa dokumen internal hotel, seperti *Standard Operating Procedure (SOP) Wake Up Call* dan catatan laporan permintaan layanan *Wake Up Call*. Studi kepustakaan dan dokumentasi ini menjadi dasar

teoritis sekaligus pendukung analisis dari data primer yang penulis peroleh melalui observasi, wawancara dan angket.

E. Lokasi dan Waktu

1. Lokasi Penelitian

Penulis melakukan pengumpulan data di Traders Hotel Kuala Lumpur, Kuala Lumpur City Centre, 50088 Kuala Lumpur, Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur, Malaysia.

2. Waktu

Penulis melakukan penelitian dalam rentan waktu Agustus – Desember 2025.