

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Sejarah perkembangan industri pariwisata dan perhotelan di dunia seiring dengan berjalannya waktu tentunya semakin meningkat. Jumlah hotel pada tiap kota yang semakin bertambah satu demi satu menunjukkan adanya perkembangan pada industri ini. Hotel adalah suatu usaha yang menyajikan dan menyediakan jasa pelayanan serta fasilitas untuk dinikmati konsumen. Mengingat tujuan utama keberadaan sebuah hotel adalah untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Oleh sebab itu, hotel harus seoptimal mungkin untuk melayani dan memenuhi kebutuhan konsumen dengan pelayanannya.

Keoptimalan dalam memberikan pelayanan disebut juga dengan pelayanan prima. Dalam mengupayakan sebuah pelayanan prima, tidak terlepas dari sumber daya manusia yang kompeten dan teknologi yang memadai. Walaupun pada awalnya semua perusahaan berasumsi bahwa hanya dengan membutuhkan karyawan yang kompeten dan kompetitif dapat mewujudkan pelayanan yang prima. Padahal, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang cepat dalam era globalisasi bisnis saat ini, telah membawa pengaruh yang besar terhadap aktivitas suatu bisnis, salah satunya di sektor perhotelan.

Penelitian ini dikaji dengan menggunakan teori Barata (2003:31), yang menyatakan bahwa konsep pelayanan prima berdasarkan penyelarasan A6,

yaitu sikap (*Attitude*), perhatian (*Attention*), tindakan (*Action*), kemampuan (*Ability*), penampilan (*Appearance*), dan tanggung jawab (*Accountability*). Pelayanan prima dengan penerapan A6 tersebut untuk saat ini bukan apa-apa tanpa adanya teknologi yang menunjang, dikarenakan permintaan yang semakin bervariasi dan standar kebutuhan yang semakin berbeda antara satu pihak dengan pihak lainnya. Keadaan tersebut mendorong seluruh industri hotel untuk melakukan perubahan terhadap sistem dan teknologinya. Salah satunya, yaitu untuk menonjolkan keunggulan sebuah hotel, karena dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

Pelayanan prima yang berbasis teknologi ini telah menggantikan peran manusia. Beberapa hotel di dunia pun sudah mulai menggunakan teknologi. Namun, beberapa negara juga masih mengedepankan manusia sebagai pekerja-pekerjanya di hotel. Di satu sisi, hotel yang menggunakan teknologi sebagai alat utama pelayanan tersebut, berharap dapat menekan biaya-biaya agar efisiensi dan efektifitas dapat tercapai. Namun di sisi lain, beberapa hotel lebih mengedepankan manusia, selain karena biaya yang lebih besar untuk persiapan dan perawatan teknologi tersebut, mereka mengedepankan manusia untuk memberikan rasa kekeluargaan dan perasaan itu yang diutamakan karena mengedepankan sentuhan kemanusiaannya. Hal ini terutama dilakukan oleh mereka yang fokus kepada modal kecil dan masih menerapkan pelayanan tradisional.

Efisiensi pekerjaan pada karyawan hotel memang dapat dilakukan menggunakan teknologi yang sangat canggih, tetapi teknologi yang

mendominasi dalam melayani tamu hotel, ternyata mengurangi *human touch* yang mengakibatkan hilangnya pelayanan prima tersebut. Teknologi itu hanya sebagai alat untuk menunjang pelayanan karyawan dan tetap mengedepankan manusia dengan perasaan dan sentuhannya yang dikedepankan. Hal ini dilakukan agar dapat tercapai keduanya, yang artinya *hybrid* dari teknologi dan *human touch* tersebut. Pengolaborasian tersebut diharapkan dapat membawa manfaat besar untuk hotel ke depan, terutama pada Bumi Surabaya City Resort. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis pelayanan prima yang sejauh mana penggunaan teknologi diterapkan dan seberapa banyak pengurangan penggunaan manusia dalam sebuah pelayanan khususnya di Bumi Surabaya City Resort.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka dapat ditarik rumusan bagaimana pelayanan prima berbasis *hybrid technology and human touch* diterapkan di Bumi Surabaya City Resort ?

## **1.3 Tujuan**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan prima berbasis *hybrid technology and human touch* yang diterapkan di Bumi Surabaya City Resort.

## **1.4 Manfaat**

### **1.4.1 Manfaat bagi Akademisi**

Secara akademisi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah dan menambah literatur yang bermanfaat untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Selain itu, penelitian ini juga sebagai tugas akhir syarat untuk mendapatkan sebutan gelar A.Md.

### **1.4.2 Manfaat bagi Praktisi:**

Secara praktis, penelitian ini dapat digunakan sebagai pandangan untuk memperbarui atau memperbaiki sistem pelayanan dalam hotel agar dapat membantu sekaligus memperlancar operasional hotel khususnya di Bumi Surabaya City Resort.

### **1.4.3 Manfaat bagi Pemerintah:**

Sebagai acuan bagi pemerintah dalam merumuskan kebijakan untuk mengambil keputusan dalam setiap tindakan yang terkait layanan prima berbasis *hybrid* sentuhan teknologi dan manusia.

## **1.5 Tinjauan pustaka**

### **1.5.1 Pelayanan Terhadap Pelanggan**

#### **Pengertian Pelayanan**

Menurut Moenir (2005:47) beliau menjelaskan bahwa pelayanan ialah sebuah proses dari pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Dan juga menurut Loina (2001:138) beranggapan bahwa sebuah pelayanan ialah suatu proses keseluruhan sebuah pembentukan citra dari perusahaan, baik dengan melalui media berita, membentuk sebuah budaya perusahaan secara internal, ataupun melakukan sebuah komunikasi mengenai pandangan perusahaan pada para pemimpin pemerintahan seta publik yang lainnya yang berkepentingan.

### **Pengertian Pelanggan**

Pelanggan adalah orang yang menjadi pembeli produk yang telah dibuat dan dipasarkan oleh sebuah perusahaan, dimana orang ini bukan hanya sekali membeli produk tersebut tetapi berulang-ulang. Sedangkan menurut Nasution (2004:102) pelanggan suatu perusahaan adalah orang yang membeli dan menggunakan produk suatu perusahaan.

Menurut Gasperz dalam Laksana (2008:10) pengertian pelanggan ada tiga yaitu:

1. Pelanggan internal (Internal Customer)

Merupakan orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada performansi (Performance) pekerjaan atau perusahaan kita. Contoh: tamu hotel.

2. Pelanggan antara (Intermedieate Customer) Merupakan mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara bukan sebagai pemakai akhir produk itu. Contoh: *travel agent*.

3. Pelanggan Eksternal (Eksternal Customer) Merupakan pembeli atau pemakai akhir produk itu, yang sering disebutsebut sebagai pelanggan nyata (Real Customer). Contoh: karyawan.

### 1.5.2 Pelayanan Prima

Menurut Maddy (2009:8) pelayanan prima (*Service Excellent*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat.

Konsep pelayanan prima berdasarkan A6 Barata (2003:31), yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan konsep-konsep Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung jawab (*Accountability*).

a) Sikap (*Attitude*)

Perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.

b) Perhatian (*Attention*)

Kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun

pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan,

c) Tindakan (*Action*)

Berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

d) Kemampuan (*Ability*)

Pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan public relation sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

e) Penampilan (*Appearance*)

Penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

f) Tanggung Jawab (*Accountability*)

Suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

### **1.5.3 Layanan Berbasis *Human Touch***

*Human Touch* dapat diartikan dengan sentuhan manusia. Dimana apabila didalam sebuah pelayanan, sentuhan manusia diartikan dengan pelayanan langsung oleh manusia. Menurut Sinambela (2010:3), pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Dapat diartikan bahwa sebuah kualitas suatu barang atau jasa dapat dinilai dari manusia, atau kinerja manusia tersebut. Yang dimana, *human touch* tersebut tidak dapat dihilangkan begitu saja untuk penilaian suatu pelayanan produk / jasa.

### **1.5.4 Layanan Berbasis Sentuhan Teknologi**

Layanan berbasis sentuhan teknologi adalah menjadikan sebuah teknologi sebagai alat pemberi pelayanan yang dalam konteks ini bisa dijabarkan hilangnya sentuhan manusia dalam sebuah pelayanan. Hal ini akan terjadi seiring dengan berjalannya waktu, karena saat ini sudah banyak sekali kemajuan teknologi yang seharusnya dapat membantu kegiatan manusia menjadi bisa menggantikan fungsi atau pekerjaan



manusia. Dapat kita lihat dalam bidang manufaktur. Perusahaan Manufaktur adalah sebuah badan usaha yang mengoperasikan mesin, peralatan dan tenaga kerja dalam suatu medium proses untuk mengubah bahan- bahan mentah menjadi barang jadi yang memiliki nilai jual. Tetapi dalam hal ini terdapat perbedaan diantara keduanya yang dapat dibahas dalam bagian pembahasan.

### **Pengertian *Technology***

Teknologi mesin adalah suatu peralatan yang digerakan oleh suatu tenaga yang dipergunakan untuk membantu manusia dalam mengerjakan produk atau bagian-bagian produk tersebut. (Sofjan Assauri 2008:111).

Menurut Sutarman (2009: 14) komponen teknologi informasi adalah *Hardware* (Perangkat keras); *Software* (Perangkat lunak); *Database* (Fasilitas jaringan dan komunikasi); *Network* (Basis data); dan *People*.

Adapun penjelasan mengenai kelima komponen tersebut adalah sebagai berikut :

1. *Hardware* (Perangkat keras), kumpulan peralatan seperti *processor*, *monitor*, *keyboard*, dan *printer* yang menerima data dan informasi, memproses data tersebut dan menampilkan data tersebut.
2. *Software* (Perangkat lunak), kumpulan program-program komputer yang memungkinkan *hardware* memproses data.

3. *Database* (Basis data), sekumpulan file yang saling berhubungan dan terorganisasi atau kumpulan *record-record* yang menyimpan data dan hubungan diantaranya.
4. *Network* (Fasilitas jaringan dan komunikasi), sebuah sistem yang terhubung yang menunjang adanya pemakaian bersama sumber di antara komputer-komputer yang berbeda.
5. *People*, elemen yang paling penting dalam teknologi informasi, termasuk orang - orang yang bekerja menggunakan outputnya.

#### **1.5.5 Layanan Prima Berbasis *Hybrid Technology and Human Touch***

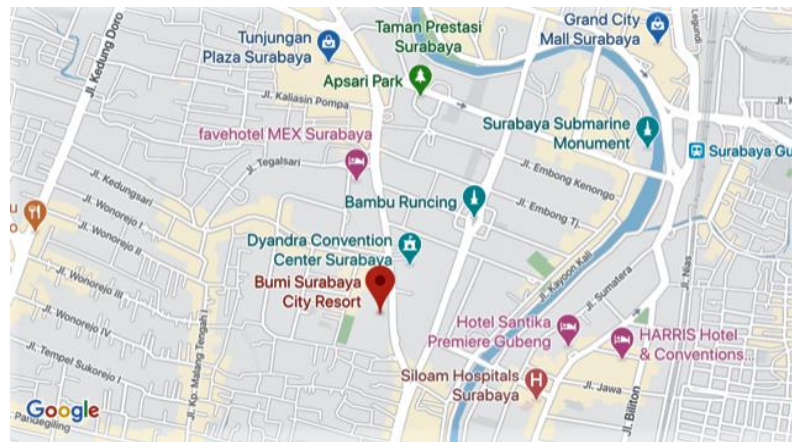
Menurut O'Brien (2006:5) sistem informasi merupakan kombinasi teratur apapun dari orang-orang, *hardware*, *software*, jaringan komunikasi, dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi. Menurut Laudon (2002:7) secara teknis sistem informasi merupakan kumpulan komponen yang saling berhubungan, yang mengambil (atau mengumpulkan), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk membantu dalam pengambilan keputusan, pengoordinasian, pengendalian analisis dan menampilkannya dalam suatu organisasi.

Berdasarkan dua definisi diatas dapat disimpulkan bahwa sebuah teknologi merupakan kombinasi atau *hybrid* antara *technology* dan *human*. Pelayanan prima berbasis *hybrid* keduanya merupakan kombinasi dalam elemen yang terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak, sumber

daya manusia, jaringan, data, dan prosedur yang saling terintegrasi sehingga dapat mengubah data menjadi informasi yang berguna bagi pemakainya dalam sebuah pelayanan.

## 1.6 Prosedur Penelitian

### 1.6.1 Lokasi Penelitian



**Gambar 1.1**  
**Peta Lokasi Bumi Surabaya City Resort**  
**Sumber: Data Sekunder**

Penelitian ini dilakukan di Hotel Bumi Surabaya City Resort yang berada di jalan Jendral Basuki Rahmat No. 106-128, Embong Kaliasin, Kecamatan Genteng, Kota Surabaya, Jawa Timur 60271. Bumi Surabaya City Resort adalah hotel berbintang 5 yang berada dibawah naungan perusahaan PT. Bumiputera Wisata. Bumi Surabaya ini disebut sebagai hotel *city resort* karena bernuansa hotel *resort* yang terletak di tengah kota Surabaya. Hotel Bumi Surabaya City Resort memiliki *website* resmi yaitu [www.bumisurabaya.com](http://www.bumisurabaya.com)

Tabel 1.1 Jadwal penelitian

NO	KETERANGAN	JAN	FEB	MAR	APRIL	MEI
1.	Menyusun Proposal	■				
2.	Mengumpulkan Data		■	■	■	
3.	Mengolah Data			■	■	
4.	Menganalisis Data				■	
5.	Membuat Draft TA					■
6.	Ujian TA					■
7.	Laporan TA					■

### 1.6.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara pendekatan metode kualitatif, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

#### 1.6.2.1 Observasi

Observasi dilakukan untuk mencari jenis data primer di lokasi penelitian yaitu Hotel Bumi Surabaya. Pengamatan secara partisipatif dilakukan sementara sambil melakukan *On The Job Training* di hotel tersebut. Pengamatan dilakukan dengan memotret kejadian - kejadian terkait topik penelitian di Bumi Surabaya City

Resort. Pemotretan dilakukan dengan *handphone* Iphone 6s. Gambar hasil pemotretan inilah yang digunakan untuk mendukung jawaban rumusan masalah. Selain itu, penulis juga melakukan pengamatan sedetail-detailnya untuk mendapatkan informasi dari makna situasi, kondisi dan makna gambar-gambar yang diamati tersebut.

#### 1.6.2.2 Interview

Untuk menunjang hasil observasi, penulis melakukan teknik *interview*. Karena adanya *social distancing Covid-19*, *interview* hanya bisa dilakukan melalui aplikasi *chatting* secara online (*Line*, *iMessage* dan *WhatsApp*) dengan sumber yang valid. *Interview* dilakukan terhadap 20 informan, yaitu 3 orang perwakilan dari *Talent and Organizational Department*, 3 orang perwakilan *Front Office Department*, 3 orang perwakilan dari *Housekeeping*, 3 orang perwakilan dari *FnB Service*, 3 orang perwakilan dari *FnB Product*, dan 5 orang tamu yang menginap di hotel. *Interview* dilakukan secara *purposive* dengan kriteria setiap perwakilan selalu mempertimbangkan laki-laki dan perempuan, tua dan muda, serta pimpinan dan bawahan. Jawaban dari informan diklasifikasikan, diinterpretasi, dan disimpulkan untuk menjawab rumusan masalah yang kemudian disajikan dalam bentuk bukti data yang diuraikan di bab hasil dan pembahasan.

### **1.6.2.3 Studi dokumen**

Studi dokumen dilakukan untuk mencari jenis data sekunder dari sumber data di instansi-instansi Badan Pusat Statistik, perpustakaan, maupun internet. Teknik pengumpulan data yang diperoleh secara tidak langsung dengan cara mempelajari dokumen atau jurnal milik orang lain atau kelompok lain dengan tujuan untuk memperoleh beberapa informasi yang terkait dengan penelitian ini. Selanjutnya, nama pengarang dan tahun penerbitan dokumen atau jurnal tersebut dikutip sekaligus dicantumkan secara jelas sumbernya di bawah data tersebut dan juga pada bagian daftar pustaka.

### **1.6.3 Teknik Analisa Data**

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif dengan mencari dan menyusun secara sistematis data milik Bumi Surabaya City Resort yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting, dimaknai dan dibuat kesimpulan.