

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Pendahuluan

Kemunculan virus yang berbahaya sejak akhir tahun 2019 bulan Desember di Wuhan, China menjadi topik utama di dunia, virus ini bernama virus Covid-19. Menurut Mohammad Hasan Ansori (2020) di Indonesia sudah terdeteksi virus corona sejak 2 Maret 2020, dari naiknya 100 kasus setiap harinya mengakibatkan peningkatan kasus ini dikatakan sangat berbahaya. Virus ini sudah menjadi wabah penyakit bagi dunia yang mengakibatkan tingkat kewaspadaan mengenai wabah penyakit yang tersebar semakin tinggi, selain waspada terhadap penyebaran penyakitnya kita juga harus meningkatkan kewaspadaan terkait sektor yang ada, khususnya sektor pariwisata. Menurut Budiyanti, (2020) pemerintah sudah tidak mengaktifkan lagi proses penerbangan ke China sejak bulan Februari 2020 dan hal ini dapat mempengaruhi jumlah kunjungan wisatawan ke Indonesia khususnya di pulau Bali, tercatat wisatawan mancanegara yang jumlahnya sekitar 6,3 juta dan 18, 2% atau sebanyak 22.000 wisatawan dari China sudah membatalkan penerbangannya ke Bali. Dampak yang didapat dari wabah penyakit virus corona bagi sektor pariwisata sangatlah berbahaya. Berbicara mengenai Pariwisata, Bali adalah Pulau seribu pura yang sangat dinikmati keindahan alam, budaya serta wisatanya. Pulau Dewata Bali merupakan tempat destinasi pariwisata yang sangat mendunia seiring perkembangan jaman yang semakin pesat ini akan memunculkan beragam usaha ditempat tersebut.

Pariwisata adalah industri yang bergerak dibidang jasa serta pelayanan dan mencakup beberapa komponen sekaligus bidang-bidang yang saling berhubungan. Dalam perindustrian pariwisata akan semakin lengkap ketika akomodasi yang tersedia bisa menunjang para wisatawan datang ke pulau ini. Akomodasi yang menjadi incaran setiap wisatawan adalah hotel, *villa*, *restaurant* dan yang lain sebagainya. Akomodasi dan usaha jasa hotel sangat berperan penting dalam menarik

para wisatawan, fasilitas-fasilitas hotel akan ditata sedemikian rupa mulai dari pelayanan karyawan serta pelayanan dari makanan dan minuman yang baik dan benar, karena dengan melayani tamu dengan benar maka mereka akan merasa kebutuhannya sangat terpenuhi dan pelanggan lebih merasa istimewa dan diperhatikan. Kunjungan yang selalu ramai di hotel COMO Uma Cangu menjadi pusat perhatian karena letaknya yang strategis, para wisatawan bisa mengekspresikan keindahan sunset yang dapat memanjakan mata di restoran COMO Uma Cangu yang bernama COMO Beach Club. Desain restoran ini bernuansa modern di gubuk selancar tradisional, makanan yang disajikan di restoran ini adalah *Western* dan *Indonesia food*. COMO Beach Club menyediakan layanan *Breakfast, Lunch, Dinner, Poolside Snack Menu, dan Bar Snack* dari pukul 07.00 sampai 22.00 WITA. Restoran ini juga memiliki layanan *Play By COMO* yang berarti dikhususkan untuk anak-anak bermain dengan kreatif seperti belajar membuat pizza.

Selama training di restoran COMO *Beach Club*, setiap harinya penulis selalu mengamati kerja karyawan yang berada di operasional *kitchen* mulai dari *Standard Operasional Prosedur* (SOP) di *kitchen* sampai kualitas makanan yang disajikan oleh karyawan yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan pada konsumen. Kebersihan di area *kitchen* sangat diperhatikan karena orang yang bekerja di belakang akan bersentuhan langsung dengan makanan, mengingat bahwa di pandemi ini kita harus ekstra hati-hati dalam mengatasi kebersihan diri sendiri. Dari pemaparan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian sebagai Tugas Akhir dengan judul **“Penerapan SOP Kerja Karyawan di *Kitchen* Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Makanan Pada Masa Pandemi Di COMO *Beach Club Restaurant Bali*”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang atas, maka rumusan masalah yang didapatkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana karyawan *kitchen* dalam menerapkan perubahan SOP di *COMO Beach Club Restaurant*?
2. Upaya apa yang diterapkan *food production department* untuk meningkatkan kualitas makanan dari penerapan SOP di masa pandemi?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk penerapan perubahan SOP di *kitchen* di *COMO Beach Club Restaurant*.
2. Untuk mengetahui upaya dalam meningkatkan kualitas makanan dari penerapan SOP di masa pandemi.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat di bidang pariwisata dan perhotelan khususnya pada bagian *Food Production Department*. Penelitian ini memiliki beberapa manfaat, yakni:

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan menjadi sumber informasi bagi pembacanya mengenai pengembangan kualitas makanan dari penerapan SOP khususnya di bagian *Culinary*.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Pengetahuan mengenai kerja karyawan yang harus diterapkan untuk meningkatkan kualitas makanan diharapkan dapat berkembang dan juga bisa mencetuskan sumber daya manusia yang berkompeten dibidang *Food Production* agar kedepannya bisa bersaing di dunia kerja.

2. Bagi Hotel

Dapat dijadikan acuan terhadap peningkatan kualitas makanan dari penerapan SOP baru di masa pandemi.

### 3. Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi penelitian kedepannya dan agar bisa menjalin hubungan baik antara pihak kampus dengan hotel.

