

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pariwisata ialah kegiatan perjalanan yang dilakukan bukan untuk kerja atau untuk mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, namun hanya menikmati perjalanan guna bertamasyaan serta rekreasi maupun hanya memenuhi keinginan untuk berlibur. Menurut Yoeti (1996) upaya dalam memenuhi kebutuhan wisatawan dalam melaksanakan perjalanan sehingga berbagai akomodasi, restoran, serta fasilitas penunjang lainnya mulai bermunculan.

Hotel ialah akomodasi yang menggunakan seluruh bagian hotel untuk memberikan jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman, serta jasa lain untuk masyarakat umum dan dikelola secara komersial. Handara Golf & Resort Bali salah satu hotel yang memberikan pelayanan berupa penyediaan penginapan, penyediaan makanan dan minuman serta penyediaan lapangan olah raga. Dalam operasionalnya Handara Golf & Resort Bali terdiri dari beberapa departemen, salah satunya adalah departemen Housekeeping. Secara umum housekeeping merupakan departemen atau bagian yang bertugas untuk melaksanakan pemeliharaan hotel serta penginapan yang meliputi menjaga, membersihkan dan merawat kebersihan kamar hotel baik bagian dalam maupun bagian luar kamar, tujuannya agar tamu dan karyawan dapat merasa aman dan nyaman berada di dalam hotel.

Standar Operasional Prosedur atau SOP ialah pedoman yang digunakan untuk menertibkan serta mempermudah pekerjaan. SOP biasanya dibuat dalam bentuk dokumen yang berhubungan dengan pekerjaan, secara umum standar operasional prosedur mempermudah pekerja dalam menata pekerjaan tujuannya untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tertata.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang terdapat di atas, Adapun permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, yaitu Bagaimanakah penerapan SOP pada HK department Sebelum dan sesudah pandemi Covid-19 di Handara Golf & Resort Bali ?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengikuti permasalahan yang ada, tujuan dari penelitian yang sudah dilakukan, yakni memahami pelaksanaan SOP pada HK department sebelum dan sesudah pandemic di Handara Golf & Resort Bali

1.4 Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan penulis hanya terpusat di topik permasalahan mengenai pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Housekeeping Department* yang dilaksanakan pada Handara Golf & Resort Bali saat mengalami pandemi covid-19 yang mewabah pariwisata di Bali. Diinginkan pelaksanaan dilakukan berbanding dengan yang diinginkan.

1.4.1 Manfaat teoritis

Produk ini diharapkan dapat meninggalkan masukan dalam menerapkan Standar Operasional Prosedur di Hotel

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Mahasiswa

- a. Agar mahasiswa mengetahui tentang pentingnya menerapkan Standar Operasional Prosedur di tempat kerja
- b. Menambah pengetahuan mahasiswa tentang Standar Operasional Prosedur

2. Bagi Universitas

- a. Penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi tentang pentingnya menerapkan Standar Operasional Prosedur
- b. Penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai sumber informasi

3. Bagi Objek Penelitian

Pelaksana diinginkan dapat memberikan laporan tentang pentingnya menerapkan Standar Operasional Prosedur.