

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang berkontribusi besar dalam meningkatkan perekonomian suatu negara. Adanya pariwisata membuka peluang kerja bagi masyarakat setempat, khususnya berbagai jenis usaha di bidang pariwisata. Salah satu usaha pariwisata yang menjanjikan dan sangat diperlukan adalah penyedia layanan akomodasi. Peningkatan jumlah orang yang melakukan perjalanan wisata juga berkontribusi pada peningkatan permintaan akan penyedia akomodasi, seperti motel, penginapan, hotel dan lain-lain.

Hotel merupakan salah satu bentuk usaha yang menawarkan produk jasa. Hal yang terpenting dalam usaha produk jasa adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu, diimplementasikanlah pedoman bekerja atau disebut dengan *Standar Operating Procedure* (selanjutnya disingkat SOP) sebagai standar pelayanan.

Secara sederhana SOP adalah kumpulan langkah-langkah yang dijadikan sebagai pedoman dalam suatu organisasi untuk meningkatkan dan memaksimalkan kinerja staf. SOP yang baik dapat meningkatkan kualitas pekerjaan.

Hotel Nikko Alivila dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu mengimplementasikan SOP di setiap bagian pekerjaan. Salah satu contohnya adalah SOP ketika melayani tamu lansia di restoran Sawa. Staf restoran Sawa ketika melayani tamu lansia yang susah untuk mendengar dan sakit punggung, akan berbicara dengan pelan-pelan dan mengantar tamu tersebut ke area tempat duduk berupa sofa agar bisa memberikan kenyamanan saat menikmati hidangan. Staf hotel tidak hanya memperhatikan aspek kenyamanan tetapi juga rasa aman saat duduk. Kalau tamu tersebut datang sendiri atau berdua, tetapi sulit untuk bergerak, staf akan membantu untuk mengambilkan makanan yang diinginkan. Selalu memperhatikan keadaan tamu tersebut untuk mengetahui apa yang diperlukan.

SOP yang diimplementasikan Hotel Nikko Alivila sangat memperhatikan kebutuhan dan kondisi tamu agar tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Adapun sebuah ulasan positif dari situs pemesanan kamar Expedia yang diberikan oleh tamu ketika menginap sehari pada bulan Mei 2023, yaitu;

(スタッフさんの対応が素晴らしいです。レストランの食事もおいしく、部屋からの眺めも最高。やや古びたように見える建物も風情を出していて、最高です。古びたようにみえるだけでとてもきれい)

(Pelayanan dari staf sangat berkesan. Makanan di restoran juga enak dan pemandangan yang terlihat dari kamar sangat bagus. Bangunan yang terlihat tua sangat menggugah suasana dan itu sangat bagus. Terlihat tua tapi sangat bersih).

(Keiichi, 2023)

Berdasarkan komentar dari salah satu tamu tersebut, terbukti bahwa pelayanan yang diberikan sangat bagus sehingga tamu merasa sangat puas dan

nyaman ketika menginap. Tidak hanya pelayanan yang memuaskan, tetapi juga makanan dan konsep menarik dari hotel membuat tamu nyaman menginap di hotel.

Meskipun pelayanan yang diberikan memuaskan, tetapi ketika melayani tamu yang berasal dari luar Jepang, SOP tidak berjalan lancar karena permasalahan dalam penguasaan bahasa. Sehingga SOP yang diimplementasikan tidak sesuai, oleh karena itu untuk mengatasi permasalahan tersebut hotel merekrut staf yang berasal dari luar Jepang. Kadang kala perbedaan SOP juga menjadi permasalahan bagi staf asing ketika bekerja di Jepang. Tentu hal ini menjadi tantangan bagi penyelenggara industri pariwisata di Jepang untuk memberikan pemahaman terhadap aspek budaya dan SOP yang diimplementasikan.

Hotel memiliki banyak layanan fasilitas seperti restoran, SPA, kolam renang, taman rekreasi, *meeting room*, *ball room*, chapel, pusat kebugaran, *free wifi*, *shop* dan bar. Dari semua fasilitas tersebut, restoran merupakan salah satu fasilitas yang menjadi sumber pendapatan bagi hotel. Keberadaan restoran dalam suatu hotel sangat penting karena mampu menjadi daya tarik bagi tamu untuk menikmati hidangan khas yang memberikan kesan saat menginap. Khususnya, bagi *resort all inclusive hotel*¹, tamu akan menikmati waktu sepenuhnya di hotel, termasuk sarapan, makan siang dan makan malam di restoran. Oleh karena itu, restoran yang dikelola oleh hotel tidak hanya menghadirkan makanan enak dan autentik, tetapi juga harus memiliki konsep yang menarik dengan pelayanan yang professional agar menjadi daya tarik bagi tamu untuk datang kembali lagi ke hotel tersebut. Hal ini seperti Hotel Nikko Alivila Yomitan Resort Okinawa (selanjutnya disingkat

¹ *All inclusive hotel* merupakan bentuk layanan di hotel yang mana tarif menginap, makan, aktivitas dan hiburan sudah termasuk dalam harga pemesanan kamar.

HNAYRO) yang menerapkan layanan *all inclusive hotel*. Keberadaan restoran sangat penting, terbukti dengan adanya layanan *all inclusive*. Adanya tujuh restoran di HNAYRO dan setiap restoran memiliki kekhasan yang mampu membuat tamu nyaman untuk tinggal di hotel. Salah satunya adalah restoran Sawa. Keunikan dari restoran Sawa adalah restoran bergaya Jepang dan menu makanan Jepang yang dipadukan dengan bahan dari Okinawa. Sistem yang digunakan juga berupa sistem *à la carte* (memesan terlebih dahulu lalu disajikan) dan prasmanan.

Tanggung jawab juga merupakan bagian dari kualitas pelayanan yang tidak bisa lepas dari peran penting SOP. Restoran memiliki departemen dan setiap departemen memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Walaupun berbeda, tetapi saling berhubungan satu sama lain. Salah satu contoh departemen hotel adalah departemen layanan makanan dan minuman. Departemen makanan dan minuman sebagian besar memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menyiapkan, memproduksi, dan menyajikan makanan maupun minuman kepada tamu.

Penelitian mengenai implementasi SOP di hotel pernah dilakukan oleh Fauzzia, Willma dkk. (2022). Penelitian tersebut membahas tentang penerapan SOP kinerja *cook* di *kitchen* department Hotel Harper Purwakarta. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa seorang *cook* di *kitchen department* mempunyai tugas untuk menjalankan SOP hotel, menjaga kebersihan diri, kerapian, kebersihan lingkungan, menyiapkan bahan-bahan dan lainnya. Terdapat beberapa hal yang tidak sesuai SOP, yaitu *cook* tidak memakai *uniform* sesuai shif dan tidak mengikuti standar resep. Tindak lanjut yang dilakukan adalah diberikan pengarahan oleh *executive chef*.

Penelitian yang dilakukan oleh Fauzzia, Willma dkk. (2022) lebih menekankan pada peraturan yang tertulis dalam SOP dan implementasi yang banyak mengalami penyimpangan. Selain itu, penelitian tersebut tidak menjelaskan tentang hubungan SOP dengan kualitas pelayanan. Sehingga tidak bisa menguatkan pentingnya implementasi SOP dalam menjaga kualitas pelayanan di bidang usaha jasa, khususnya pariwisata.

Berdasarkan penjelasan tersebut di atas, maka dalam penelitian ini lebih menekankan pada SOP dan implementasinya di restoran Sawa khususnya di bagian pramusaji. SOP memiliki peran penting dalam perusahaan dan harus diimplementasikan untuk memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan standar HNAYRO sebagai hotel berbintang.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. SOP yang diimplementasikan sangat detail sehingga memerlukan pemahaman.
2. Tidak semua hal yang berkaitan dengan pelayanan tertulis dalam SOP, ada juga yang memerlukan pertimbangan sesuai kondisi.
3. Permasalahan terkait perbedaan SOP yang mengharuskan staf yang berasal dari luar Jepang perlu memahami lebih dalam tentang SOP di Jepang.

1.3 Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini dibatasi dengan beberapa masalah. Masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah perbedaan SOP yang mengharuskan staf asing mempelajari SOP dan budaya yang terkandung di dalamnya.

1.4 Rumusan masalah

Bagaimana implementasi SOP di Restoran Sawa, HNAYRO?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi SOP di Restoran Sawa, HNAYRO.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian tentang SOP ini diharapkan dapat memberikan informasi pentingnya implementasi SOP untuk meningkatkan efektifitas dalam suatu perusahaan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan SOP.

