

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata di Indonesia memberikan kontribusi yang sangat signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi, menciptakan lapangan kerja, dan mempromosikan budaya serta warisan yang ada di Indonesia. Pariwisata Indonesia merupakan sektor yang paling penting dalam menunjang perekonomian negara, Indonesia memiliki banyak tujuan destinasi wisata yang menarik mulai dari pantai-pantai yang indah, pulau-pulau yang eksotis, situs budaya dan keindahan alamnya. Bali sebagai salah satu pulau di Indonesia, memiliki kekayaan budaya dan tradisi yang membuatnya menjadi destinasi wisata yang sangat diminati. Banyak pengunjung yang menghabiskan waktu liburan di Pulau Bali, dan Bali terkenal dengan sikap toleransi dan keramahan terhadap wisatawan. Pertumbuhan pesat di sektor pariwisata telah membawa dampak signifikan terhadap tradisi serta gaya hidup masyarakat setempat. Di samping itu, industri perhotelan juga berperan penting dalam mendukung perkembangan pariwisata di pulau ini.

Menurut Widanaputra (2009:16) definisi hotel merupakan akomodasi komersial yang memanfaatkan sebagian atau seluruh ruangnya untuk menawarkan berbagai fasilitas, termasuk layanan penginapan, makanan, minuman, dan layanan tambahan bagi tamu serta masyarakat umum yang mencari tempat menginap. Hotel adalah sebuah perusahaan yang dioperasikan untuk menyediakan fasilitas dan layanan jasa penginapan, serta makanan dan minuman bagi tamu yang bersedia membayar sesuai dengan kualitas pelayanan yang ditawarkan. Hotel memiliki berbagai jenis klasifikasi, salah satunya adalah Resort Hotel, yang ditujukan untuk pengunjung yang sedang berlibur. Umumnya, resort berlokasi dekat dengan objek wisata, memanfaatkan keindahan alam dan pemandangan menarik sebagai daya tarik bagi para wisatawan.

The Trans Resort Bali adalah sebuah hotel yang terletak di Jalan Sunset Road, Seminyak, Kerobokan Kelod, Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung, Provinsi Bali. Hotel ini tersusun atas berbagai departemen, di antaranya adalah *Housekeeping Department*. *Housekeeping Department* terdiri dari *Pristine Immaculate Center* yang menangani seluruh pembersihan area hotel dan *room* dan *Freshen Up* yang menangani *laundry*. *Housekeeping* memiliki peran yang sangat vital sebab memiliki tanggungjawab langsung terhadap kebersihan seluruh area hotel, mulai dari lobi, restoran, hingga seluruh fasilitas yang ada di hotel dan yang paling penting dalam pembersihan kamar tamu. Peran *housekeeping* dalam memberikan layanan kepada tamu mengharuskan staf untuk tampil rapi, bersikap sopan, dan memiliki sikap ramah, serta kemampuan komunikasi yang baik. Aspek ini sangat krusial karena berdampak langsung pada tingkat kepuasan tamu.

Menurut Mulyadi (2016:4), prosedur merujuk pada serangkaian aktivitas yang umumnya melibatkan beberapa individu dalam satu atau lebih divisi, yang dirancang untuk memastikan penanganan transaksi secara simultan dan berulang. *Standard Operating Procedure (SOP)* merupakan sekumpulan petunjuk yang disusun oleh suatu organisasi atau perusahaan untuk membantu karyawan dalam melaksanakan tugas sehari-hari. SOP bertujuan untuk memastikan konsistensi dalam hal efisiensi, kualitas, dan kinerja, serta mengurangi kemungkinan miskomunikasi dan pelanggaran terhadap standar industri. SOP berperan sangat penting dalam kegiatan operasional karena akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada tamu. Dengan penerapan SOP, setiap staf hotel diharuskan memahami sistem dan prosedur yang diperlukan untuk melaksanakan tugas, baik dalam memberikan pelayanan kepada tamu, menangani situasi bermasalah, maupun menjaga sikap ramah dan sopan. Memastikan kepuasan tamu merupakan aspek krusial untuk mendukung kelancaran operasional perusahaan. Penerapan SOP bertujuan untuk mempermudah pelaksanaan tugas pegawai hotel, terutama di *departemen housekeeping*, yang terbagi menjadi beberapa *section* dengan tanggung jawab masing-masing. Dengan adanya SOP, aktivitas perusahaan dapat berlangsung lebih efisien dan tujuan yang

telah ditetapkan dapat tercapai, sehingga keberadaan SOP sangat vital bagi kelangsungan perusahaan.

Keputusan pembelian konsumen dapat dilakukan apabila produk dan jasa yang ditawarkan selaras dengan apa yang konsumen inginkan dan butuhkan. Dalam hal ini The Trans Resort Bali sebagai penyedia jasa khususnya jasa penginapan atau hotel sudah memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dalam melayani tamu yang menginap. Terlebih lagi rata-rata rating *guest comment* The Trans Resort Bali mendapatkan rating 4-5. Ini menunjukkan bahwa banyak tamu merasa puas dengan standar pelayanan yang disediakan.

Kepuasan konsumen merupakan suatu keadaan dimana kualitas pelayanan yang konsumen terima selaras dengan apa yang konsumen inginkan dan butuhkan. Untuk memperoleh kepuasan konsumen ada sejumlah aspek yang perlu diberikan oleh perusahaan, salah satunya yaitu kualitas pelayanan. Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen The Trans Resort Bali tentu memiliki *Standard Operating Procedure* (SOP) sendiri, sebagai contoh adalah pelayanan yang diberikan Departemen *Housekeeping* dalam pembersihan area kamar tamu serta area hotel lainnya. Dalam hal ini penelitian ini memiliki tujuan merumuskan peran *Standard Operating Procedure* (SOP) khususnya pada departemen *Housekeeping* sehingga mampu memberikan kepuasan kepada konsumen dan mengidentifikasi strategi meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Atas dasar latar belakang masalah tersebut, maka penulis merumuskan judul penelitian ini adalah “**Analisis Penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) Departemen *Housekeeping* Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan di The Trans Resort Bali**”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berlandaskan pada latar belakang yang disampaikan oleh peneliti, berikut adalah identifikasi permasalahan yang nantinya dipergunakan sebagai fokus dalam penelitian ini, yaitu:

1. Belum diterapkannya SOP pada Departemen *Housekeeping* secara penuh oleh para *room attendant*, sehingga masih sering terjadi *complaint* oleh para tamu.
2. SOP yang masih dianggap tidak terlalu penting dan tidak akan berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada tamu.
3. Dalam proses pembersihan mulai dari kamar tamu, *public area*, dan lainnya yang kadang masih tidak sesuai dengan SOP yang ada.
4. Persaingan di industri pariwisata khususnya di bidang *hospitality* yang semakin meningkat sehingga hotel harus memberikan kualitas layanan yang prima, dengan penerapan SOP yang baik

## 1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian ini dilaksanakan guna menganalisis penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) Departemen *Housekeeping* di The Trans Resort Bali serta bagaimana dampak penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.

## 1.4 Rumusan Masalah

Berlandaskan pada latar belakang permasalahan yang sudah disampaikan maka bisa dibuat rumusan masalah berikut.

1. Bagaimana *Standard Operating Procedure* (SOP) pelayanan yang diterapkan pada departemen *Housekeeping* di hotel The Trans Resort Bali?
2. Bagaimana peran penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di hotel The Trans Resort Bali?

## 1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis *Standard Operating Procedure* (SOP) yang diterapkan di hotel The Trans Resort Bali.
2. Untuk menganalisis peran penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di hotel The Trans Resort Bali.

## 1.6 Manfaat Penelitian

### 1.6.1 Manfaat Teoritis

Temuan penelitian ini harapannya bisa memberikan literasi yang bisa memperluas pengetahuan mengenai penerapan Kualitas Pembersihan Kamar melalui *Standard Operating Procedure* (SOP).

### 1.6.2 Manfaat Praktis

Manfaat penelitian bagi hotel adalah penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk lebih memperhatikan pentingnya penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu dan berguna juga untuk keberlanjutan perusahaan.

