

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada masa kini, industri perhotelan merupakan salah satu sektor ekonomi yang berperan penting dalam pertumbuhan pariwisata dan memiliki kontribusi yang besar terhadap pembangunan negara, salah satunya adalah Bali. Bali sudah terkenal sejak dahulu karena memiliki keindahan alamnya yang sangat indah dan asri. Selain terkenal akan keindahan alamnya, Bali juga terkenal akan adat istiadat dan kebudayaan yang unik dan sangat religius, sehingga menarik banyak minat wisatawan baik domestik maupun mancanegara. Bali adalah salah satu penyumbang devisa terbesar melalui sektor pariwisatanya. Karena terkenal akan sektor pariwisatanya, mulai banyak bermunculan industri pariwisata di Bali mulai dari industri perhotelan hingga industri jasa pariwisata.

Sektor pariwisata pada masa sekarang ini telah menjadi kegiatan usaha atau industri yang banyak dilakukan di Indonesia, salah satunya yaitu di pulau Bali yang merupakan pulau dengan potensi pariwisata yang besar, industri pariwisata ini diharapkan mampu menjadi salah satu kekuatan pembangunan yang dapat diandalkan. Dengan adanya potensi pariwisata yang mampu menjadi kegiatan ekonomi, diharapkan dapat meningkatkan serta mendorong pembangunan daerah. Dalam sebuah kegiatan usaha atau industri diperlukan yang namanya kualitas pelayanan. Menurut (Novia et al.,2020) kualitas pelayanan adalah tingkat layanan yang berkaitan dengan harapan dan kebutuhan pelanggan dalam suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan faktor dasar yang dapat mempengaruhi pilihan konsumen untuk memilih bahkan membeli suatu produk yang disediakan oleh perusahaan atau industri. Kualitas Pelayanan menjadi faktor terpenting dalam keberhasilan industri untuk menarik minat konsumen.

Menurut Arnani. P (2016:31) Standard operating procedures (SOP) adalah serangkaian instruksi kerja tertulis yang dibakukan (terdokumentasi) mengenai

proses penyelenggaraan administrasi perusahaan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukannya. Dalam melakukan suatu pelayanan, tentunya harus ada SOP (Standard Operational Procedures) yang harus diikuti dan ditaati agar kegiatan pelayanan tersebut dapat berjalan dengan baik dan mengurangi terjadinya kendala ataupun masalah.

Salah satu industri pariwisata yang ada di Bali adalah New Sunari Lovina Beach Resort & Spa yang juga menjadi objek dari penelitian yang saya lakukan. Hotel New Sunari Lovina Beach Resort & Spa adalah salah satu hotel ternama yang berada di Bali Utara tepatnya di daerah Lovina. New Sunari Lovina Beach Resort & Spa adalah hotel bintang 4 yang berlokasi di kawasan pariwisata Lovina tepatnya di Jl. Desa Kalibukbuk-Anturan, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng, Bali. Hotel ini memiliki fasilitas berupa kamar yang berjumlah 125 kamar yang terdiri dari 19 *superior room*, 72 *deluxe room*, 25 *premiere room*, serta 9 *private villa*. Selain itu, untuk tipe kamar juga bervariasi yaitu *room with pool view*, *room with pool access*, dan *room with garden view*. Selain itu, terdapat juga berbagai fasilitas penunjang lainnya untuk menambah tingkat kepuasan dan kenyamanan tamu seperti *jogging track*, *pool*, *pool bar*, *restaurant*, *gym centre*, *spa*, dan *meeting room*.

Dalam pelaksanaannya, hotel ini terbilang mampu untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan SOP dan juga pihak hotel sudah melakukan kajian dan persiapan untuk menghadapi permasalahan yang kemungkinan besar akan terjadi dengan cara melakukan meeting terhadap seluruh departemen yang dilakukan setiap hari senin oleh HRD. Selain itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen, pihak hotel telah menyediakan berbagai cara tergantung jenis dan tingkat permasalahannya. Selain itu, pihak hotel juga melakukan beberapa renovasi terhadap property hotel guna meningkatkan kepuasan dan kenyamanan tamu.

Penerapan SOP itu penting, namun ada beberapa hal yang dialami oleh staff housekeeping dalam pelaksanaannya. Meskipun sudah ada SOP yang sudah disusun sedemikian rupa dan sesuai dengan prosedur manajemen hotel, namun hal tersebut tidak menjamin bahwa para pegawai tidak akan melakukan kesalahan

sehingga kerap kali mendapat teguran dan complain dari tamu yang berkunjung. Hal ini terjadi karena pegawai hotel terkadang melakukan kesalahan dengan cara melewatkan SOP atau melakukan pelayanan tidak sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Kesalahan-kesalahan ini dapat terjadi karena sejumlah factor seperti keterbatasan waktu, jumlah karyawan, serta kekurangan dalam sistem manajemen sehingga menimbulkan permasalahan dalam pelayanan terhadap tamu.

Oleh karena itu, untuk mengetahui SOP yang dilaksanakan dan penerapannya di lingkungan hotel, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam dan menuangkannya dalam bentuk penelitian yang berjudul: **“TANTANGAN PENERAPAN SOP HOUSEKEEPING PADA HOTEL NEW SUNARI LOVINA BEACH RESORT & SPA ”**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dapat dirumuskan yaitu :

1. Bagaimanakah penerapan SOP Departemen Housekeeping pada Hotel New Sunari Lovina Beach Resort & Spa ?
2. Apa sajakah kendala dalam penerapan SOP Departemen Housekeeping pada Hotel New Sunari Lovina Beach Resort & Spa ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini yaitu :

1. Mengidentifikasi SOP di Departemen Housekeeping pada Hotel New Sunari Lovina Beach Resort & Spa.
2. Mengidentifikasi kendala dalam penerapan SOP pada Hotel New Sunari Lovina Beach Resort & Spa.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Bagi Mahasiswa

Melalui hasil penelitian ini diharapkan mampu memperkaya serta menambah wawasan penulis maupun pembaca dalam bidang kualitas pelayanan dan

kepuasan pelanggan dalam konteks pelayanan di kamar hotel.

1.4.2 Manfaat Bagi Universitas

Melalui hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi sebuah referensi terkait kualitas pelayanan di kamar hotel dan kepuasan pelanggan, khususnya yang ada pada hotel New Sunari Lovina Beach Resort & Spa yang diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan di kamar hotel dan kepuasan pelanggan pada hotel New Sunari Lovina Beach Resort & Spa.

1.4.3 Manfaat Bagi Objek Peneliti

Melalui hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi objek penelitian yang dalam hal ini adalah Hotel New Sunari Lovina Beach Resort & Spa agar mampu membantu meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu yang berkunjung khusus nya untuk kualitas pelayanan di kamar hotel.



