

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pariwisata telah menjadi salah satu pilar utama dalam perekonomian Indonesia, memberikan kontribusi yang sangat besar terhadap pendapatan negara serta menciptakan peluang kerja bagi jutaan masyarakat di berbagai sektor terkait. Salah satu destinasi wisata unggulan yang menjadi daya tarik utama bagi wisatawan domestik maupun mancanegara adalah Bali, yang dikenal dengan keindahan alamnya, kekayaan budayanya, serta keramah tamahan penduduknya. Diperkuat dengan jumlah wisatawan asing yang berkunjung ke Bali pada tahun 2023 tercatat menyentuh jumlah 11,68 juta jiwa (Badan Pusat Statistik Bali, 2024) dan selalu mengalami peningkatan dari setiap tahunnya. Meskipun beberapa tahun silam sektor pariwisata mengalami penurunan yang cukup signifikan akibat pandemi Covid-19, yang menyebabkan pembatasan perjalanan internasional dan berkurangnya jumlah wisatawan secara drastis, namun antusiasme wisatawan untuk kembali berkunjung ke Bali tetap tinggi. Dalam hal ini, meningkatnya jumlah wisatawan yang berdatangan ke Bali juga berdampak pada meningkatnya kebutuhan akan hunian dan akomodasi, baik dalam bentuk hotel, vila, resor, maupun penginapan lainnya.

Namun, seiring dengan semakin berkembangnya sektor akomodasi, persaingan dalam industri perhotelan di Bali pun semakin ketat. Banyak hotel berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan terbaik guna menarik lebih banyak wisatawan dan mempertahankan loyalitas pelanggan. Kualitas layanan menjadi faktor utama dalam

menjaga kepuasan tamu, yang mencakup kenyamanan fasilitas, keramahan staf, serta pengalaman unik yang ditawarkan selama menginap. Fasilitas pendukung di hotel yaitu *restaurant* sebagai penyedia makanan dan minuman berperan penting memberikan pengalaman terbaik bagi wisatawan dengan memberikan kualitas terbaik salah satunya dengan menyediakan bahan makanan dan minuman dengan kualitas terbaik pula.

Dalam industri perhotelan, setiap barang yang digunakan untuk kebutuhan operasional disimpan di lokasi yang berbeda berdasarkan klasifikasinya. Beberapa kategori utama dalam penyimpanan ini meliputi *food and beverage material*, *printing material*, *chemical*, dan *beverage*, yang semuanya disimpan dalam suatu area khusus yang disebut *store*. *Store* memiliki peran penting dalam operasional hotel, yaitu sebagai pusat penyimpanan, pengawasan, dan distribusi barang guna memastikan bahwa semua kebutuhan operasional tetap tersedia dengan aman dan sesuai dengan permintaan dari *user* (departemen terkait yang membutuhkan barang). Di bawah naungan *accounting departement*, *storekeeper* melakukan tugasnya sebagai salah satu penanggung jawab terhadap *operasional* di *store* dari penataan barang sesuai dengan jenis item, mempersiapkan *store requestion (SR)* untuk *departement* yang membutuhkan, melakukan *monitoring stock* barang agar terus stabil sesuai dengan kebutuhan operasional, melaksanakan *inventory* setiap bulan untuk mencegah *overstocking* atau *understocking* dan juga berfungsi dalam menjaga kontrol biaya. Stierand, M. B., & Wood, R. C. (2012).

The Haven Bali Seminyak Suite Hotel & Villa merupakan salah satu hotel yang berada di bawah naungan PHM Management. Hotel ini berlokasi strategis di Jalan Raya Seminyak No. 500, Bali, Indonesia, yang merupakan kawasan wisata populer

dengan berbagai pilihan hiburan, pusat perbelanjaan, serta restoran ternama. Hotel ini memiliki misi untuk menyediakan akomodasi yang terjangkau dan nyaman, dengan layanan yang penuh perhatian dan hangat bagi wisatawan dari seluruh dunia. Untuk mewujudkan misi tersebut, hotel harus mampu bertahan dan bersaing di industri perhotelan dengan terus menghadirkan pelayanan terbaik guna memastikan kepuasan tamu tetap terjaga.

Salah satu aspek penting dalam menjaga kepuasan tamu di The Haven Bali Seminyak adalah dengan menyediakan kualitas makanan dan minuman terbaik. Untuk memastikan standar kualitas tersebut tetap terjaga, hotel menerapkan sistem penyimpanan kebutuhan operasional yang terorganisir dengan baik melalui enam area penyimpanan khusus yakni *ice room*, *chemical room*, *chiller room*, *f&b area*, *printing area*, *fruits room*. Semua area penyimpanan ini difungsikan untuk menjaga kualitas kebutuhan operasional dengan memastikan bahwa setiap bahan disimpan di tempat yang sesuai dengan standar keamanan dan kebersihan. Dengan sistem penyimpanan yang terorganisir, hotel dapat mencegah kontaminasi bahan-bahan berbahaya serta memastikan bahwa makanan, minuman, dan perlengkapan operasional tetap dalam kondisi terbaik sebelum digunakan atau disajikan kepada tamu. Seluruh departemen yang ada di Hotel The Haven Bali Seminyak dalam memenuhi kebutuhan operasionalnya, melakukan pengambilan barang melalui *store*. Dilakukan pada jadwal yang sudah ditentukan yaitu hari senin dan kamis dengan membawa *store requestion (SR)*, yang ditanda tangani oleh *head of department* terkait, *cost controller* dan *storekeeper*. *Storekeeper* di The Haven Bali Seminyak juga bertugas sebagai seorang *receiving* yang dalam tugasnya melakukan penerimaan barang yang di datangkan oleh *purchasing*.

Pengecekan stock berkala dilakukan oleh *storekeeper*, dengan tujuan untuk menjaga ketersediaan barang. Proses pengecekan dilakukan setiap minggu dan juga setiap bulan, untuk meminimalisasi terjadinya selisih antara *system* dan *bincard*. Hotel The Haven Bali Seminyak dalam rangka mengatur operasional pengambilan barang, jika disesuaikan dengan SOP yang berlaku dimana pengambilan barang diluar jam operasional *store emergency request* harus dilakukan melalui *loan logbook* (buku peminjaman barang *store*). *Loan logbook* berisikan waktu pengambilan barang, nama barang serta jumlah yang diambil atas persetujuan *security* yang sedang bertugas. *Security* juga berperan untuk membantu membuka *store* pada saat itu, sedangkan formulir *store requestion (SR)* akan dibawa oleh *department* terkait dan diserahkan saat *store* sudah beroperasi, Namun pada penerapannya penulisan di *loan logbook* tidak pernah dilakukan. Karyawan hanya menyampaikan informasi terkait pengambilan barang melalui chat pribadi ke *storekeeper*, tanpa membawa *store requestion (SR)*. *Storekeeper* di The Haven Bali Seminyak memiliki tanggung jawab juga sebagai *receiving*, dalam melakukan penginputan *invoice* (nota pembelian) melalui sistem *visual hotel program (VHP)*. Dengan latar belakang permasalahan tersebut membuat pengawasan terkait operasional di *store* kadang kala kurang maksimal. Permasalahan lainnya yang terjadi yaitu mayoritas karyawan kurang menguasai pembuatan *store requestion (SR)* dengan menggunakan sistem *visual hotel program (VHP)*. Hal ini juga menjadi salah satu penghambat dalam penyetoran *store requestion (SR)* kepada *storekeeper*. Tujuan dilakukan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana implementasi *Standard Operating Procedure (SOP)* di The Haven Bali Seminyak

serta solusi yang tepat untuk masalah yang terjadi sehingga operasional Hotel di The Haven Bali Seminyak bisa berjalan dengan baik.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, yang menjadi identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Ketidaksiplinan dalam penerapan *Standard Operating Procedure (SOP)*. *User* (departemen terkait yang membutuhkan barang) sering kali melakukan pengambilan barang di luar jam operasional tanpa melakukan pengisian di *loan log book* (buku peminjaman barang *store*) sehingga hal ini berpotensi menyebabkan ketidakakuratan dalam pencatatan stock.
2. Adanya ketergantungan terhadap individu tertentu untuk pembuatan *store requestion (SR)*. hanya ada beberapa karyawan yang memiliki kemampuan dan juga akses untuk masuk ke sistem *visual hotel program (VHP)* Ketika mereka sedang tidak bertugas maka tidak ada yang bisa membuat *store requestion (SR)* yang menyebabkan gangguan dalam pencatatan oleh *storekeeper*.
3. Dalam setiap proses pembuatan *store requestion (SR)* didalamnya terdapat pencatatan *consumption* di setiap *department* oleh *cost controller* hal ini mempengaruhi *budgeting* untuk setiap *departement* di bulan selanjutnya dengan hal ini penerapan SOP harus dilakukan sesuai dengan peraturan yang ada.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian ini dilakukan di Hotel The Haven Bali Seminyak, dengan fokus utama pada *Standard Operating Procedure* (SOP) pengambilan barang di luar jam operasional *store*. Selain itu, penelitian ini juga menyoroti ketergantungan terhadap individu tertentu dalam kelancaran operasional, khususnya pada bagian *store*.

### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ditemukan, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimanakah *Standard Operating Procedure* (SOP) pengambilan barang oleh *storekeeper* di Hotel The Haven Bali Seminyak?
2. Apa saja kendala penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) oleh *storekeeper* di Hotel The Haven Bali Seminyak?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas adapun tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis bagaimana penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) pengambilan barang *section store* di Hotel The Haven Bali Seminyak.
2. Untuk menganalisis kendala yang terjadi serta solusi pengambilan barang *store* di Hotel The Haven Bali Seminyak.

## 1.6 Manfaat Penelitian

### (1) Manfaat Teoritis

Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan literasi lebih luas mengenai *Standard Operating Procedure (SOP)* pengambilan barang di *section storekeeper* yang diterapkan di dunia kerja. Dan menambah literatur mengenai manajemen *stock* khususnya sektor perhotelan terkait wawasan pengelolaan persediaan barang.

### (2) Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan untuk meningkatkan sistem dan implemantasi *Standard Operating Procedure (SOP)* menjadi lebih baik pengelolaan *stock* di Hotel The Haven Bali Seminyak akan menjadi lebih akurat dan teratur untuk mencegah kehilangan barang maupun selisih yang berdampak terhadap efisiensi operasional hotel.

