

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata, terutama sektor perhotelan, memiliki peran penting dalam perekonomian Bali. Hotel-hotel di Bali tidak hanya menyediakan akomodasi bagi wisatawan, tetapi juga berperan sebagai pusat pelayanan yang memengaruhi citra destinasi wisata secara keseluruhan. Salah satu aspek penting dalam sektor perhotelan adalah penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), terutama dalam pelayanan *Food and Beverage (F&B)*. Pelayanan yang berkualitas tinggi di bidang F&B dapat meningkatkan kepuasan tamu, yang pada akhirnya berdampak positif pada citra hotel serta loyalitas pelanggan.

Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Bali (2023), sektor pariwisata di Bali mengalami pertumbuhan pesat, dan perhotelan memainkan peran utama dalam perekonomian daerah. Wisatawan mancanegara (wisman) yang datang langsung ke Provinsi Bali pada bulan April 2024 tercatat sebanyak 503.194 kunjungan, naik 7,24 persen dibandingkan bulan sebelumnya yang tercatat sebanyak 469.227 kunjungan. Wisatawan yang berasal dari Australia mendominasi kedatangan wisman ke Bali pada bulan April 2024 dengan share sebesar 23,35 persen (bali.bps.go.id, 2024). Dengan tingginya tingkat kompetisi antar hotel di Bali, penerapan SOP yang baik di bidang F&B menjadi kunci keberhasilan dalam menarik wisatawan serta memenuhi ekspektasinya. SOP yang diterapkan dengan baik akan menghasilkan pelayanan yang efisien dan memuaskan, sehingga meningkatkan pengalaman tamu serta memberikan

dampak positif pada citra hotel. Sebaliknya, kegagalan dalam menerapkan SOP dapat berakibat pada menurunnya kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Pelayanan yang berkualitas dalam industri perhotelan hal yang penting untuk diperhatikan. Pelayanan terhadap tamu merupakan salah satu faktor penting dalam mempengaruhi citra hotel dan kualitas pengalaman tamu dalam menginap di hotel. (Auliana et al., 2022) menjelaskan pelayanan yang baik dan memenuhi harapan tamu akan membuat tamu merasa nyaman dan senang serta meningkatkan peluang untuk tamu kembali menginap atau merekomendasikan hotel tersebut kepada orang lain.

Pelayanan adalah suatu aktivitas yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk memenuhi kebutuhan orang lain dengan imbalan berupa bayaran. Tujuan utama dari pelayanan adalah memberikan dampak positif kepada penerima layanan dengan menciptakan rasa nyaman, kemudahan, dan ketenangan. Dalam konteks perhotelan, penerima layanan adalah tamu hotel, sementara yang memberikan pelayanan adalah pramusaji. Pramusaji adalah staf hotel yang bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan makan tamu secara profesional. Mereka harus bersikap baik terhadap tamu dan bertugas sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan oleh hotel atau restoran (I Gusti Ayu Cintya Paramitha & Kadek Ayu Ekasani, 2024). Jika komunikasi berjalan dengan lancar, maka koordinasi antar departemen dapat terlaksana dengan baik, dan hasilnya adalah meningkatnya kepuasan tamu serta menghasilkan reputasi hotel yang positif (Widiastini dkk, 2024).

Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali, sebagai salah satu hotel bermerek di kawasan Kuta, menghadapi tantangan dalam memastikan bahwa setiap staf di divisi F&B memahami dan menerapkan SOP dengan benar. Berdasarkan laporan manajemen internal hotel, ditemukan adanya beberapa masalah dalam penerapan

SOP, seperti ketidakpatuhan staf terhadap prosedur yang telah ditetapkan, kurangnya pelatihan rutin, serta lemahnya pengawasan dari pihak manajemen. Hal ini berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan, khususnya dalam hal kecepatan pelayanan, kualitas hidangan, serta interaksi dengan tamu hotel.

Menurut (Setiawan T.E & Rahmawati, 2020) Standar Operasional prosedur yang tepat akan memberikan pengaruh langsung maupun pengaruh tak langsung ke perusahaannya. Berdasarkan hasil observasi selama enam bulan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali terdapat beberapa kelemahan yang di temui terkait Standar Operasional Prosedur Di Envy Restaurant antara lain: Grooming waiter yang kurang baik seperti uniform kurang bagus, pada saat melayani tamu waiter/waitress kadang tidak melakukan service sequence sesuai dengan tahapannya.

Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali, sebagai salah satu hotel berbintang yang populer di kawasan Kuta, menghadapi tantangan signifikan dalam menerapkan SOP di divisi Food and Beverage (F&B). Berdasarkan laporan internal manajemen, beberapa fenomena yang ditemukan adalah ketidakpatuhan staf terhadap prosedur yang telah ditetapkan, kurangnya pelatihan rutin, dan lemahnya pengawasan yang berdampak pada kualitas pelayanan. Hal ini mengakibatkan menurunnya kecepatan dan kualitas pelayanan, serta rendahnya kepuasan tamu dalam beberapa aspek, seperti dalam waktu penyajian dan interaksi dengan tamu. Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan antara standar yang diharapkan dengan implementasi di lapangan, yang dapat mengganggu citra dan reputasi hotel sebagai penyedia layanan berkualitas bagi wisatawan lokal maupun internasional.

Seperti pada penelitian terkait, yang dilakukan oleh Desiana Grace Mamole (2019) dengan judul “Analisis Penerapan Sop Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan

Waiter/Waitress Di Main Street Café Cititel Hotel Penang Malaysia". Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan SOP dalam upaya meningkatkan pelayanan waiter/waitress di Main Street Café Cititel Hotel Penang Malaysia. Terdapat pekerjaan yang tidak dilakukan berdasarkan standar misalnya, karyawan jarang mengikuti *briefing* dengan melibatkan semua staf, jarang menyapa tamu dengan ramah, karyawan kurang baik dalam mengambil reservasi atau pesanan tamu, sugar container kurang diperhatikan, kurang menguasai menu dan perlengkapan, kurang memperhatikan air di dalam water goblet, pesanan sering diantar tidak tepat waktu, botol wine tidak dibuka didepan tamu, tidak menggunakan metode bussing, jarang meninggalkan restoran dalam keadaan bersih karena sedikitnya karyawan sehingga pekerjaan menumpuk dan tidak dapat selesai tepat waktu. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa dari 41 SOP yang dilakukan sebanyak 12 item, jarang dilakukan 24 item dan tidak dilakukan sebanyak 5 item . Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif adapun data yang diperoleh berupa SOP food & beverage service main street café, dengan cara mentabulasikannya ke dalam bentuk tabel cek-list sehingga diketahui pekerjaan karyawan yang sesuai dan yang tidak sesuai dengan SOP. Kesimpulan yang dapat ditarik dalam penelitian ini adalah SOP yang dilakukan sebanyak 29%, yang jarang dilakukan 59%, dan yang tidak dilakukan 12%. Jadi, sebagian besar SOP tidak dapat dilakukan dengan maksimal.

Berdasarkan hal itu dapat ditarik kesimpulan bahwa SOP di sektor perhotelan bertujuan untuk memastikan bahwa setiap staf menjalankan tugasnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan guna mencapai kualitas layanan yang konsisten. Di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali, penerapan SOP dalam pelayanan F&B menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga reputasi hotel sebagai penyedia layanan berkualitas bagi tamu, baik lokal maupun internasional. Namun, tantangan dalam

penerapan SOP sering kali muncul, terutama terkait dengan pelatihan staf, evaluasi berkala, serta pengawasan terhadap pelaksanaan SOP yang ketat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana penerapan SOP pada divisi F&B di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Kontribusi penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan bagi manajemen hotel dalam memperbaiki dan memperketat pelaksanaan SOP, meningkatkan pelatihan dan pengawasan terhadap staf, serta menyusun strategi untuk mempertahankan kualitas layanan yang memenuhi ekspektasi tamu. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi pengelolaan manajemen hotel dan memperkuat citra hotel sebagai penyedia layanan yang berkualitas di tengah kompetisi industri pariwisata Bali yang semakin ketat.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan Food and Beverage (F&B) di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. Dengan demikian, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pihak manajemen hotel dalam meningkatkan efektivitas dan konsistensi penerapan SOP di divisi F&B, sehingga kepuasan tamu dapat terus ditingkatkan. Berdasarkan permasalahan yang diidentifikasi, peneliti mengambil judul "*PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGGUNAAN PERALATAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN FOOD PRODUCTION DI HOLIDAY INN RESORT BARUNA BALI.*"

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut yaitu penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali belum sepenuhnya optimal dalam

meningkatkan pelayanan Food Production. Kemudian kurangnya pemahaman dan penerapan SOP oleh staf pada departemen Food Production dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu hotel. Kemudian faktor-faktor seperti pelatihan yang tidak konsisten, kurangnya evaluasi berkala, dan keterbatasan sumber daya dapat menjadi penghambat dalam penerapan SOP yang efektif. Kemudian dampak dari penerapan SOP terhadap kepuasan pelanggan dan efektivitas operasional hotel belum dianalisis secara mendalam, sehingga perlu kajian lebih lanjut untuk melihat seberapa besar pengaruhnya terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut.

1. Bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) pemanfaatan peralatan di Food Production?
2. Bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang memperhatikan aspek K3 dan kendala-kendala dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) penggunaan peralatan tersebut?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penggunaan peralatan di departemen Food Production di Holiday Inn Resort Baruna Bali.

2. Mengidentifikasi penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang memperhatikan aspek K3 dan kendala-kendala yang dihadapi di Food Production.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini dibatasi pada hal-hal berikut, yaitu penelitian ini hanya dilakukan di departemen Food Production di Holiday Inn Resort Baruna Bali. Penelitian ini tidak mencakup seluruh departemen hotel. Penelitian ini hanya membahas tentang Penerapan SOP dalam penggunaan peralatan dalam meningkatkan pelayanan. Penelitian ini tidak meneliti penerapan SOP dalam kepuasan pelayanan dari persepsi tamu. Selanjutnya hasil Penelitian ini hanya dapat diterapkan di Holiday Inn Resort Baruna Bali.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil pelaksanaan penelitian ini, yaitu sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

- a) Menambah pengetahuan mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam meningkatkan pelayanan Food Production di sektor perhotelan.
- b) Memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai pentingnya SOP dalam menjaga kualitas pelayanan di hotel, khususnya dalam divisi Food Production.
- c) Berkontribusi terhadap pengembangan teori manajemen pelayanan di industri perhotelan dan standar operasional di departemen Food Production.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Hotel

Penelitian ini dapat memberikan rekomendasi bagi Holiday Inn Resort Baruna Bali dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui penerapan SOP yang lebih efektif dan efisien di departemen Food Production.

a. Bagi Manajemen Hotel

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi manajemen hotel lain dalam memahami pentingnya penerapan SOP dalam pelayanan yang optimal di industri perhotelan, khususnya pada departemen Food Production.

b. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi penelitian lebih lanjut terkait penerapan SOP dalam berbagai aspek pelayanan di industri perhotelan serta kontribusinya terhadap kepuasan pelanggan.