

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata merupakan salah satu industri yang memiliki tingkat pertumbuhan yang signifikan dari tahun ke tahun. Menurut data Badan Pusat Statistik pada tahun 2009 kunjungan wisatawan tercatat sebanyak 6,32 juta orang, pada tahun 2013 kunjungan wisatawan meningkat menjadi 8,8 juta. Peningkatan terus terjadi hingga tahun 2018 mencapai 15,81 juta orang wisatawan. Industri ini tidak terlepas dari sarana dan prasarana pariwisata seperti hotel, transportasi, dan sebagainya. Industri perhotelan tidak dapat dipisahkan dari dunia pariwisata. Tanpa adanya kegiatan pariwisata, dunia perhotelan tidak akan berjalan dan berkembang dengan pesat. Begitu pula sebaliknya, pariwisata tidak akan berjalan jika tidak ada hotel yang menjadi salah satu fasilitas penunjang dari dunia pariwisata. Maka dari itu, dunia pariwisata memiliki hubungan yang sangat erat dengan industri perhotelan dan dapat dikatakan bahwa industri perhotelan merupakan salah satu pondasi pendukung dari dunia pariwisata.

Perhotelan merupakan salah satu industri yang berkembang sangat pesat. Perkembangan perhotelan ini dipengaruhi oleh pesatnya perkembangan wisata di suatu daerah. Hal ini sejalan dengan pembangunan hotel yang terjadi secara terus menerus. Seiring dengan perkembangan jaman, fungsi dari hotel bukan hanya sekedar tempat menginap dan penyedia makanan dan minuman melainkan juga sebagai fasilitas untuk hiburan, olahraga bahkan sebagai tempat penyedia jasa terapi. Hotel merupakan fasilitas yang dapat digunakan para wisatawan selama 24 jam.

Untuk meningkatkan pelayanan pihak industri perhotelan memerlukan banyak karyawan yang terampil dalam bidang perhotelan yang dapat bekerja dan melayani wisatawan berdasarkan *SOP (Standard Operational Procedures)* serta memiliki kemampuan dalam berbahasa asing. Bukan hanya untuk para karyawan, *SOP (Standard Operational Procedures)* juga berlaku untuk para mahasiswa jurusan perhotelan yang melakukan kegiatan magang di suatu hotel agar kegiatan

operasional kerja berjalan dengan baik dan lancar. Maka dari itu, *SOP (Standard Operational Procedures)* dapat dikatakan sebagai acuan untuk menjalankan operasional dalam memberikan pelayanan guna mengembangkan suatu hotel.

SOP (Standard Operational Procedures) merupakan acuan baku dalam kegiatan operasional hotel. Dikatakan demikian, karena *SOP (Standard Operational Procedures)* adalah pedoman untuk semua karyawan dalam menjalankan prosedur pelayanan terhadap tamu. Pada dasarnya setiap masing-masing departemen memiliki *SOP (Standard Operational Procedures)* yang berbeda antara satu departemen dengan departemen yang lainnya. Sehingga dengan adanya prosedur ini diharapkan semua karyawan dan mahasiswa magang dapat memahami isi dari prosedur tersebut.

Seperti fenomena yang sering terjadi di hotel, terdapat mahasiswa magang yang pindah dari satu hotel ke hotel yang lain untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dimana mahasiswa tersebut tidak memperhatikan *SOP (Standard Operational Procedures)* yang ada pada hotel tempat mereka Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan hanya menerapkan *SOP (Standard Operational Procedures)* yang terdapat pada hotel lain, dan menyebabkan terjadinya kekeliruan saat melaksanakan perkerjaan. Maka disinilah pentingnya memahami *SOP (Standard Operational Procedures)* saat kita memasuki tempat kerja.

Food and Beverages Service (FBS) atau Tata Hidang adalah salah satu departemen hotel yang memiliki *SOP (Standard Operational Procedures)* tentang pelayanan terhadap tamu. Di suatu bagian hotel, departemen yang memiliki tanggung jawab atas pelayanan makanan dan minuman disebut dengan Tata Hidang yang merupakan salah satu departemen yang memiliki tugas untuk menyajikan makanan dan minuman. Bentuk dari penyajian makanan dan minuman dapat mempengaruhi berkembangnya suatu hotel, dilihat dari presentasi makanan dan minuman yang disajikan. Peningkatan pelayanan pada Tata Hidang berguna untuk mendapatkan *guest comment* yang dapat membangun motivasi kerja para karyawan dan mahasiswa magang. Dengan adanya *SOP (Standard Operational Procedures)* pada departemen Tata Hidang diharapkan para karyawan dan mahasiswa magang dapat menjalankan kegiatan operasional secara terstruktur dan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para tamu.

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan di atas maka penulis menyadari pentingnya pemberian pembelajaran *SOP (Standard Operational Procedures)* bagi para mahasiswa magang guna meningkatkan pelayanan khususnya di departemen *Food and Beverage Service (FBS)* atau Tata Hidang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis dapat merumuskan permasalahan adalah:

1. Bagaimana penyampaian materi *SOP (Standard Operational Procedures)* bagi para mahasiswa PKL khususnya departemen *Food and Beverage Service (FBS)*.
2. Bagaimana penerapan *SOP (Standard Operational Procedures)* bagi para mahasiswa PKL khususnya departemen *Food and Beverage Service (FBS)*.

1.3 Tujuan

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui proses penyampaian *SOP (Standard Operational Procedures)* bagi para mahasiswa PKL guna meningkatkan pelayanan di departemen *Food and Beverage Service (FBS)*.
2. Untuk mengetahui cara penerapan atau pengaplikasian *SOP (Standard Operational Procedures)* bagi para mahasiswa PKL guna meningkatkan pelayanan di departemen *Food and Beverage Service (FBS)*.

1.4 Manfaat

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat memberikan manfaat dalam rangka menambah ilmu pengetahuan dalam bidang perhotelan dan dapat memperkaya pemahaman mengenai penerapan *SOP* pada *Food and Beverage Department*.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh manajemen hotel yaitu departemen Food and Beverage atau restoran dalam penerapan SOP



