

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bali sudah dikenal dengan industri pariwisatanya, memiliki banyak potensi pariwisata berupa wisata pantai seperti pantai Kuta yang sangat terkenal dengan sunset dan surfing, juga wisata belanja. Bali memiliki resort terbaik di dunia berpadu dengan pantai-pantai yang menawan yang sangat terkenal keindahannya dengan segala aktifitas dan pesona alamnya indah. Pulau Bali juga dikenal dengan pulau Dewata atau pulau seribu pura. Terdapat Pura Tanah Lot, Pura Luhur Uluwatu, Pura Ulun Danu, Pura Besakih dan masih banyak yang lainnya adalah pura yang ramai dikunjungi karena keindahan arsitektur dan dihiasi dengan ornamen budaya Bali. Berbagai penghargaan Internasional telah diterima oleh Pulau Bali khususnya dibidang pariwisata diantaranya World's Best Island pada tahun 2009. Peringkat kedua Best of Travel 2010 (Surya,2019). Pertumbuhan sektor pariwisata di Pulau Dewata semakin meningkat, itu ditandai dengan menjamurnya hotel hotel yang ada di Bali. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik(2019), terdapat total 507 hotel berbintang dan non bintang 3912

Hotel termasuk sarana pokok penunjang kepariwisataan. Sejalan dengan bertumbuhnya sektor pariwisata, hotel-hotel yang ada di Bali saling berkompetisi dalam memberikan pelayanan terhadap kebutuhan makan dan minum berupa pembangunan fasilitas restaurant di dalam hotel. Kegiatan operasional restaurant di dalam hotel ditangani oleh *Food and Beverage Departement* yang terdiri dari dua sub *departement* yaitu *food and beverage product* yang bertugas menangani pengolahan makanan dan minuman, dan *food and beverage service* yang bertugas menangani penghidangan makanan dan minuman pada tamu. *Food and beverage departement* merupakan suatu departemen yang sangat penting artinya bagi sebuah hotel. Pentingnya Standar Operasional Prosedur dalam sebuah hotel terbilang sangat penting, khususnya untuk membantu proses perkembangan dan

kemajuan hotel itu sendiri. Jika sebuah hotel tidak memiliki aturan pastinya semua kegiatan operasional hotel menjadi tidak terarah, dan kinerja para pegawai pun tidak maksimal. Maka dari itu dengan adanya standar operasional prosedur diharapkan kualitas pekerjaan akan semakin membaik.

Hampir sebagian besar hotel-hotel yang ada Bali sudah memahami arti pentingnya keberadaan Standar Operasional Prosedur salah satunya adalah Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali yang berlokasi di Jl.Wana Segara No 33, Tuban, Kuta, Bali, Indonesia. 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.

Standar Operasional Prosedur ada dan dibentuk oleh pihak manajemen hotel sebagai acuan kerja sehingga para manajer dan staff dapat menjadi sumber daya hotel yang profesional dan handal. Standar Operasional Prosedur merupakan dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja dan tahapan yang sistematis, saat prosedur itu terbentuk dan diterapkan dengan baik oleh seluruh pihak yang ada dihotel maka akan sangat membantu segala aktivitas dan mempermudah tahapan kerja mereka dengan baik dan mencapai tujuan yang ditetapkan. Oleh karena itu, penulis bermaksud mengevaluasi penerapan Standar Operasional Prosedur di Envy Restaurant dengan standar baku yang telah di tetapkan oleh hotel untuk kemudian merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan di Envy Restauraan

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah di deskripsikan diatas dapat penulis rumuskan:

- 1) Bagaimana standar operasional prosedur di Envy Restaurant Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali?
- 2) Bagaimana penerapan standar operasional prosedur di Envy Restaurant Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali?
- 3) Bagaimana strategi yang dilakukan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di Envy Restaurant Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, berikut adalah tujuan dari diadakannya penelitian ini:

- 1) Untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur di Envy Restaurant Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali.
- 2) Untuk mengetahui penerapan Standar Operasional Prosedur di Envy Restaurant Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali.
- 3) Untuk mengetahui strategi yang dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan di Envy Restaurant Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberi manfaat dalam bidang ilmu pariwisata khususnya perhotelan dalam hal peningkatan kualitas layanan, sehingga kelancaran operasional pada suatu restaurant di hotel bisa bertahan bahkan dapat mengalami kemajuan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis yang didapat adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa

Diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan penulis tentang pentingnya SOP dan peningkatan kualitas layanan.

2. Bagi Industri

Dapat dijadikan salah satu perbandingan maupun masukan, guna meningkatkan kualitas layanan dengan menggunakan strategi yang baik dan mampu mendapat hasil yang diharapkan.

