

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang diprediksi akan terus berkembang. Menurut Hari Karyono, (1997, dalam Istajabatul, Tri Joko & Murtanti 2007:113) pariwisata adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh seseorang baik secara perorangan maupun kelompok di dalam wilayah Negara sendiri maupun Negara lain. Kegiatan tersebut dengan menggunakan kemudahan, jasa dan faktor penunjang lainnya yang diadakan oleh pemerintah dan atau swadaya agar dapat mewujudkan keinginan wisatawan. Bukan dengan maksud untuk berusaha atau mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata untuk menikmati kegiatan pertamasyaan dan rekreasi atau hanya untuk sekedar menikmati liburan akhir sekolah. Suasana dan alam yang tenang banyak dicari wisatawan lokal maupun mancanegara. Salah satu tempat destinasi wisata yang menjadi andalan Indonesia adalah Pulau Bali.

Pulau Bali yang dikenal dengan sebutan Pulau Dewata dan Pulau Seribu Pura. Yang dianana pulau bali merupakam salah satu pulau kecil yang berada di kawasan perairan Indonesia yang diduga sangat besar memberikan dampak bagi dunia kepariwisataan di Indonesia. Daya tarik Pulau Bali yang memiliki perbedaan dengan kawasan lain yang berada di Indonesia diantaranya karena pulau bali memiliki keindahan alam, budaya, serta beragam kuliner yang khas di pulau bali. Beragam dan lengkap pula jenis-jenis tempat wisata yang ada di Pulau

Bali mulai dari pantai, sawah-sawah, kawasan hutan dan danau, gunung merapi, air terjun, serta kawasan wisata buatan seperti desa wisata juga sudah dikenal dunia. Kesenian pun tak luput dari pandangan para wisatawan yang berkunjung. Tak hanya itu Bali juga sudah menjadi destinasi internasional dengan berbagai fasilitas pendukung. Salah satu fasilitas pendukung pariwisata yang menguntungkan banyak pihak adalah hotel.

Menurut Agus Sulastiyono, (2001:6 dalam Putri 2017:1) hotel adalah sebuah usaha yang menyediakan tempat menginap, makanan dan pelayanan-pelayanan umum lainnya untuk para pengunjung. Salah satu hotel yang ada di Bali dan terletak dekat dengan bandara internasional adalah *Hotel Holiday Inn Baruna Bali*. *Hotel Holiday Inn Baruna Bali* ini dibangun pada tahun 1992. Hotel ini merupakan hotel *Holiday Inn* pertama di Bali dan dikelola oleh *Intercontinental Hotel Grup*. Pada tahun 2002 *Holiday Inn* tidak lagi dikelola *Intercontinental Hotel Grup* dan mengubah nama hotel menjadi *Holiday Inn Bali*. Dan pada tahun 2009 hotel berubah nama lagi menjadi hotel *Holiday Inn Resort Baruna Bali*. *Holiday Inn Resort Baruna Bali* merupakan hotel berbintang 5 terletak di daerah Kuta selatan. Hotel *Holiday Inn Resort Baruna Bali* ini juga memberikan pelayanan berupa *restaurant*, yaitu *Envy Restaurant* yang merupakan *All Day Dinning Restaurant* mengusung tema *outdoor*, dengan menu makanan *Asian* dan *Westren*. *Envy Restaurant* yang berdekatan dengan pesisir pantai Jerman yang langsung menghadap *view* antai ini sangat diminati tamu lokal maupun mancanegara karena *view sunsetnya*. *Restaurant* ini dapat menampung kurang lebih 120 seat, melayani *Breakfast*, *Lunch*, dan *Dinner* menggunakan *ala carte*.

Berdasarkan hasil observasi (saat melaksanakan praktek kerja lapangan (PKL)) selama 6 bulan di Hotel *Holliday Inn Resort Baruna Bali* menunjukkan terjadi tidak sesuaian kinerja pramusaji dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang berlaku di *restaurant* misalnya saja keterlambatan pramusaji datang ke *restaurant*, penampilan pramusaji yang tidak sesuai dengan *SOP* di *restaurant*, saat pramusaji *set up* meja tamu, pemahaman pramusaji tentang menu makanan atau minuman, kurangnya *upselling* kepada tamu mengenai menu makanan maupun minuman, serta *greeting* pada saat tamu datang. Oleh sebab itu, terdapat beberapa tamu yang mengeluh akan pelayanan yang diberikan, salah satu contoh keluhan tamu adalah terhadap penjelasan pramusaji tentang menu makanan dan minuman yang tersedia di *Envy Restaurant*, serta miskomunikasi antara tamu dengan pramusaji tentang pesanan makanan dan minuman, maupun tentang promisi yang berlaku pada *Envy Restaurant* tersebut.

SOP memegang peranan penting sebagai pedoman bagi pramusaji dalam melakukan tugas dan tanggung jawab di *restaurant*. SOP yang merupakan suatu panduan yang digunakan untuk memastikan suatu pekerjaan berjalan dengan lancar dan meminimalisir adanya kesalahan atau kegagalan yang dapat merugikan perusahaan. Dengan adanya SOP, kegiatan operasional dalam perusahaan dapat terkontrol dengan baik.

Pramusaji yang profesional dalam melaksanakan aktivitasnya selalu berpedoman pada standar dasar pelayanan atau *standard operating procedure* (SOP) yang berlaku. Dalam hal ini SOP merupakan sebuah panduan yang harus dijalankan dan diterapkan agar segala sesuatunya yang berjalan di *restaurant* dapat berjalan sesuai koridor yang telah digariskan oleh pihak manajemen.

Seorang pramusaji merupakan ujung tombak usaha karena sangat berperan penting dalam memberikan kepuasan kepada tamu yang secara tidak langsung akan memberikan keuntungan bagi *Hotel Holiday Inn Baruna Bali*. Maka dari itu, seorang pramusaji diharuskan menjalankan SOP yang sudah tersedia, agar unsur kesalahan dalam operasional *Envy restaurant* dapat lebih dikurangi.

Menurut Sailendra (2015 dalam Shinta 2019:23) *Standard Operating Procedure* merupakan suatu panduan yang bertujuan untuk memastikan pekerjaan atau kegiatan operasional organisasi dan perusahaan berjalan dengan lancar. Sejalan dengan definisi tersebut, Sedangkan Menurut Atmoko, (2010, dalam Amirul 2015:5) *Standar Operating Prosedur* merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Dengan adanya *Standard Operating Procedure*, penyelenggaraan administrasi pun dapat berjalan dengan pasti. Berbagai bentuk penyimpangan dapat dihindari atau sekalipun terjadi penyimpangan di lingkungan perusahaan, hal tersebut dapat ditemukan penyebabnya dan bisa diselesaikan dengan cara yang tepat.

Berdasarkan latar belakang di atas maka perlu diadakannya analisis lebih lanjut mengenai “Analisis Kendala dan Strategi Penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) Terhadap Kinerja Pramusaji di *Envy Restaurnt*.”

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang sudah dijelaskan di atas dapat dirumuskan pokok masalah sebagai berikut :

1. Kendala apa saja yang menyebabkan belum diterapkannya SOP secara penuh di *Envy Restaurant Hotel Holiday Inn Baruna Bali* ?
2. Bagaimana strategi untuk meningkatkan penerapan SOP di *Envy Restaurant Hotel Holiday Inn Baruna Bali* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kendala apa saja yang menyebabkan kurangnya penerapan SOP di *Envy Restaurant Hotel Holiday Inn Baruna Bali*
2. Untuk mengetahui strategi yang digunakan untuk meningkatkan penerapan SOP di *Envy Restaurant Hotel Holiday Inn Baruna Bali*

1.4 Manfaat Peneliti

Adapun manfaat dari penelitian ini diantaranya adalah :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengalaman yang nantinya dapat dijadikan sebagai pedoman bagi pramusaji dalam melayani tamu hotel. Perusahaan juga agar lebih kreatif dan inovatif lagi dalam mengembangkan sistem manajemen yang di dalamnya.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat dalam bidang ilmu pariwisata khususnya perhotelan dalam hal peningkatan kualitas layanan pramusaji, dan penerapan SOP sehingga kelancaran operasional pada suatu

restaurant di hotel bisa bertahan bahkan dapat mengalami kemajuan dalam perusahaan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Mahasiswa

Manfaat penelitian ini agar mahasiswa nantinya bisa melakukan tugas dan tanggung jawab dengan baik, dan bisa menjadikannya pedoman saat sudah berada di lingkungan kerja yang sebenarnya.

2. Bagi Industri

Agar industri mampu menyeimbangkan dan melaraskan sebuah strategi manajemen dengan kreatif, serta dapat meningkatkan efisiensi dalam proses pendidikan dan pelatihan tenaga kerja yang berkualitas. Menghasilkan pekerja yang memiliki pengetahuan, keterampilan dan etos kerja yang sesuai dengan kebutuhan di lapangan kerja sehingga mampu terciptanya suatu hubungan yang saling keterkaitan dan saling menumbuhkan rasa nyaman pada saat bekerja.

3. Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Sebagai bahan informasi, pedoman, referensi dan bacaan yang mampu memberikan tambahan pengetahuan bagi pembaca mengenai mengelola sumber daya manusia di hotel.