

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia sebagai negara kepulauan yang memiliki berbagai jenis dan ragam budaya yang tersebar dari Sabang sampai Merauke. Daerah-daerah yang dinilai mempunyai potensi wisata mulai diperhatikan dan dimanfaatkan untuk menarik kedatangan wisatawan, baik domestik maupun mancanegara. Tujuan dari semua itu adalah meningkatkan pendapatan devisa negara dari sektor non migas (Karyono 1997 : 20). Semakin besar perkembangan industri pariwisata di Indonesia maka akan memberikan pengaruh besar bagi pertumbuhan sosial dan industri pariwisata. Hal ini dapat dilihat dengan semakin banyak perkembangan industri pariwisata di Indonesia dengan terpadunya kerja sama antara pengusaha di dunia keparairisataan, pemerintah dan masyarakat, salah satunya adalah hotel, pengusaha banyak yang mengelola hotel untuk meraut keuntungan. Dan dalam dunia pariwisata hotel sangat penting bagi wisatawan untuk menikmati liburannya jauh dari tempat tinggalnya dan memilih untuk menginap di hotel untuk mendapatkan suasana baru.

Hotel merupakan sebuah akomodasi komersil yang bergerak dalam bidang bisnis melalui jasa penginapan, makanan dan minuman ataupun fasilitas lainnya dimana pada industri ini berorientasi pada keuntungan yang diperoleh. Semakin berkembang suatu perusahaan maka keuntungan yang diperoleh semakin besar. Sehingga peran sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan sangat penting yang dalam hal ini disebut dengan karyawan. Kinerja yang dihasilkan karyawan menentukan perkembangan suatu perusahaan. Untuk itulah kinerja dari setiap individu sangat dibutuhkan dalam pengembangan perusahaan. Tidak dapat dipungkiri bahwa segala masalah yang muncul dalam perkembangan dan persaingan pelayanan publik maupun bisnis yang muncul berasal dari manusia dan hanya dapat dikelola dan diselesaikan oleh manusia itu sendiri. Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi publik dan bisnis, karena manusia menjadi menjadi perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi publik dan bisnis. Salah satu kegiatan yang paling penting dalam organisasi/perusahaan, dimana manajemen sumber daya manusia ialah kegiatan

mendapatkan orang-orang yang tepat. Sumber Daya Manusia merupakan penggerak utama bagi setiap perusahaan untuk menjalankan kegiatan atau proses kerja perusahaan. Agar tujuan perusahaan dapat tercapai maka dibutuhkan karyawan yang bekerja secara efisien dan efektif sehingga memberikan pelayanan yang baik, Salah satu pekerjaan yang sangat penting di sebuah hotel ialah *housekeeping department*.

Housekeeping department merupakan salah satu department yang paling penting dalam operasional di hotel. Karena *housekeeping department* menjadi sumber pendapatan hotel yang paling besar. Dibalik keberhasilan *housekeeping departement* dalam menjalankan operasional di hotel terdapat beberapa *standarn operasional procedure* yang harus diikuti dan dilaksanakan di setiap harinya dengan baik dan tepat untuk melancarkan pelaksanaan *operational*.

Standard Operational Procedure adalah sebuah panduan yang tertulis yang dimiliki oleh sebuah perusahaan untuk menjadi acuan atau pedoman dalam melakukan atau melaksanakan tugas pekerjaan. Jadi fungsi *standard operational procedure* ini untuk menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi. *standard operational procedure* yang baik adalah *standard operational procedure* yang mampu menjadikan arus kerja yang lebih baik, menjadi panduan untuk karyawan baru, penghematan biaya, memudahkan pengawasan, serta mengakibatkan koordinasi yang baik antara bagian-bagian yang berlainan dalam perusahaan. Tujuan adanya SOP atau *standard operational procedure* di setiap *department* adalah sebagai acuan untuk karyawan dalam menjalankan tugas dan kewajiban agar konsisten dalam melaksanakan tugas di operasional. Disamping pentingnya *standard operational procedure*, peranan sumber daya manusia dalam hal ini juga sangat penting karena mereka adalah orang-orang yang menjalankan *standard operational procedure* pembersihan kamar di setiap hotel. Sumber daya manusia tersebut meliputi para *Room Attendant, Linen Attendant, Supervisor, Executive Housekeeper*, dan bagian lain yang terkait dalam lingkup organisasi hotel (Yasin, 2012). Salah satu hotel yang menerapkan *standard operational procedure* dimasa *pandemic* seperti ini adalah hotel COMO Uma Cunggu.

COMO Uma Cangu merupakan salah satu hotel yang ada di Cangu Bali. Hotel bintang 5 di daerah Cangu ini juga memiliki SOP untuk operasional di masa *pandemic* seperti ini. Guna untuk mempertahankan kepuasan tamu ketika menginap di hotel selama masa *pandemic* seperti ini. Hal ini merupakan alasan mengapa hotel COMO Uma Cangu masih tetap bertahan di tengah *pandemic* seperti ini. Namun adanya *standard operational procedure* atau SOP yang sudah ada juga masih menyebabkan operasional tidak berjalan dengan lancar apalagi dimasa *pandemic* seperti ini. Banyak hambatan – hambatan yang terjadi pada saat menjalankan *standard operational procedure*. Adanya hambatan saat penerapan *standard operational procedure* ini menyebabkan kurangnya maksimal operasional di hotel salah satunya menciptakan kamar yang belum sempurna dan bahkan juga bisa menyebabkan komplain dari tamu yang menginap. Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka perlu dibahas lebih lanjut tentang apa saja yang menjadi hambatan dalam penerapan *standard operational procedure* (SOP) di hotel COMO Uma Cangu selama di masa Pandemi.

2.1 Rumusan Masalah

Dari uraian pada latar belakang diatas dapat dirumuskan beberapa rumusan masalah, diantaranya :

1. Bagaimana penerapan protokol kesehatan *housekeeping department* di Hotel COMO Uma Cangu ?
2. Hambatan apa saja yang ditemukan dalam pelaksanaan *standard operational procedure* seorang *room attendant* di Hotel COMO Uma Cangu dimasa pandemi ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana penerepan protokol kesehatan *housekeeping departement* di Hotel COMO Uma Cangu.

2. Untuk mengetahui hambatan apa saja yang ditemukan dalam penerapan *standard operational procedure* seorang *room attendant* di Hotel COMO Uma Canggü dimasa pandemic .

1.4 Manfaat Penelitian

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 *room attendant* dalam melaksanakan protokol kesehatan di masa pandemi. 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, 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 dilingkungan 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.

