

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Pendahuluan

Awal tahun 2020 dunia digemparkan dengan berita menyebarnya sebuah virus yang berasal dari China, virus ini bernama virus Covid-19. Menurut data dari Johns Hopkins University Medicine, Indonesia menempati urutan ke-23 kasus penyebaran covid-19 secara global dari 188 negara yang sudah terpapar virus. Akibat dari situasi tersebut banyak sektor terdampak salah satunya sektor pariwisata. Berbicara mengenai pariwisata, Bali merupakan salah satu provinsi yang jumlah pengunjungnya selalu meningkat setiap tahunnya. Menurut data yang diperoleh dari Bandara Ngurah Rai jumlah wisatawan mencapai 8.497 orang dibulan April (Anisyah Al Faqir, 2021). Dengan adanya hal ini sudah tentu wisatawan membutuhkan berbagai macam fasilitas guna memenuhi kebutuhan mereka saat melakukan perjalanan pariwisata. Salah satu fasilitas yang paling dibutuhkan para wisatawan adalah hotel.

Hotel menjadi salah satu akomodasi penunjang saat berwisata di Bali. Menurut Rumekso (2002), hotel adalah bangunan yang menyiapkan kamar, makanan, minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan. Seiring berjalannya waktu perkembangan hotel di Bali semakin pesat. Hal ini tentu saja menyebabkan masing-masing hotel akan memberikan pelayanan yang terbaik. COMO Uma Canggu adalah salah satu hotel bintang 5 yang ada di Bali. Hotel ini selalu ramai dikunjungi oleh wisatawan karena lokasinya yang sangat strategis. Wisatawan dapat menikmati indahnya sunset dari pinggir restoran yang bernama COMO Beach Club. Hotel COMO Uma Canggu sama seperti hotel lain pada umumnya yang memiliki beberapa department untuk mendukung operasional kerja hotel, salah satunya *Food and Beverage Service Department*.

Food and Beverage service department merupakan salah satu bagian penting yang ada di hotel. *Food and beverage service departmen* dibagi menjadi dua bagian yaitu, *food and beverage service* dan *food and beverage product*. *Food*

and beverage product adalah *department* yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan makanan dan *food and beverage service* adalah *department* yang bertanggung jawab terhadap penyajian makanan kepada tamu. *Food and beverage service* bertanggung jawab menyajikan makanan baik kepada tamu yang berada di *restoran, bar* maupun di *room dining*. *Room dining* memiliki peran penting dalam mengantarkan makanan ke kamar tamu. Ada banyak perubahan Standard Operasional Prosedur (SOP) yang harus dilakukan melihat saat ini masih dalam kondisi pandemic covid-19.

Hal ini merupakan alasan penulis tertarik mengangkat masalah ini sebagai judul yang akan diajukan dalam Tugas Akhir, yaitu “ **Pelaksanaan SOP di bagian Room Dining Pada Masa Pandemi di Hotel COMO Uma Cunggu** “ .

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana perubahan SOP terbaru di bagian Room Dining di Hotel COMO Uma Cunggu di masa pandemi covid-19 ?
2. Apa kendala yang di alami di bagian Room Dining Hotel COMO Uma Cunggu dalam mengimplementasikan SOP terbaru di masa pandemic covid-19 ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui perubahan SOP di bagian Room Dining di Hotel COMO Uma Cunggu di masa pandemi covid-19
2. Untuk mengetahui kendala yang di alami di bagian Room Dining DI Hotel COMO Uma Cunggu dalam pelaksanaan SOP baru di masa pandemi covid-19

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Diharapkan dapat meningkatkan ilmu pengetahuan yang didapat selama terjun langsung ke industri sehingga nantinya bisa diterapkan lagi pada saat perkuliahan,. Selain itu diharapkan juga mampu andil dalam mengembangkan sumber daya manusia yang berkompeten dan mampu bersaing di dunia industri serta menjadi refleksi dari ilmu yang didapat di bangku kuliah.

2. Bagi Hotelss

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu pedoman dalam pelaksanaan SOP baru di masa pandemic virus covid-19

3. Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Sebagai landasan untuk pembaca dan penulis selanjutnya dalam memperoleh referensi serta informasi dengan mengkaji topik yang berbeda

