

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas (2020), menyatakan pandemi merupakan wabah yang terjadi dalam ukuran besar, lazimnya mempengaruhi sebagian besar manusia. Wabah tersebut disebabkan oleh covid 19, yang dimana covid-19 merupakan suatu virus jenis varian baru yang penyebarannya dimulai dari kota wuhan, China dan penularannya yang cepat ke beragam negara di dunia, sehingga ini mengharuskan kita untuk menggunakan masker saat bepergian, selalu menjaga jarak, mencuci tangan atau menggunakan hand sanitizer. Dimana dampak dari pandemi ini juga berimbas pada sektor pariwisata di Indonesia yang menyebabkan penurunan kunjungan wisatawan ke Indonesia dimana data dari (BPS, 2021) menyatakan menurunnya total penurunan kunjungan wisatawan mencapai 13,90% pada bulan agustus 2020 penurunan mencapai 164,08 ribu kunjungan dan januari 2021 penurunan mencapai 141,26 ribu kunjungan. Dampak ini juga pastinya berimbas pada sektor hotel yang dimana hotel harus menerapkan beberapa SOP atau mengubah SOP dengan mengikuti standar protokol kesehatan yang telah diterapkan pemerintah untuk bertahan dimasa pandemi covid-19 ini.

Bagaimana penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pelaksanaan Standard Operational Procedures (SOP) di masa pandemic , kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan, serta solusi yang dilakukan. Diharapkan akan diperoleh informasi rinci tentang pelaksanaan SOP dimasa pandemic covid-19 pada department Food and Beverage Service yang bisa dijadikan bahan pembelajaran bagi banyak pihak.

1.2 Rumusan Masalah

Menurut latar belakang di atas maka penulis mampu merumuskan permasalahan, yakni yang pertama “Bagaimana strategi penerapan SOP (Standard Operational Procedures) bagi karyawan di Shanti Natural Panorama View Hotel, Bar & Restaurant saat pandemi covid-19?”

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk memahami manajemen penerapan *SOP* (*Standard Operational Procedures*) pada saat pandemi covid-19 kepada para mahasiswa PKL guna meningkatkan pelayanan di departemen *Food and Beverage Service* (*FBS*).

1.4 Manfaat

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat atau meningkatkan ilmu pengetahuan pada bidang perhotelan dan dapat memperkaya pemahaman mengenai penerapan *SOP* pada *Food and Beverage Service Department* pada masa pandemic yang akan memasuki era New Normal.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu dimanfaatkan oleh manajemen hotel yaitu departemen *Food and Beverage Service* dalam penerapan *SOP* di masa pandemic yang akan memasuki era New Normal.

