

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan sektor penting bagi perkembangan suatu wilayah dan Negara yang memungkinkan untuk meningkatkan keunggulan dari identitas wilayah atau Negara tersebut. Umumnya, pengertian pariwisata ialah sebagai darmawisata yang dilakukan oleh perorangan atau suatu kelompok dimana biasanya bertujuan untuk rekreasi atau liburan dengan waktu yang singkat. Pariwisata merupakan bagian penting dari kehidupan masyarakat masa kini karna setelah kesibukannya dalam suatu pekerjaan atau aktivitas lain maka pentingnya untuk melakukan refreshing dengan melakukan darmawisata. Dalam UU Nomor. 10 tahun 1990 dinyatakan jika“ Pariwisata merupakan segala sesuatu yang menyangkut tentang wisata, termasuk pengelolaan objek serta daya tarik wisata, dan usaha- usaha yang terikat dibidang tersebut ”. (Retrieved Mei, 7, 2014). Destinasi wisata favorite dan yang umum dikalangan masyarakat dalam negeri maupun mancanegara ialah Bali.

Bali adalah salah satu pulau yang letaknya berada di Indonesia dan merupakan destinasi favorit dan juga terkenal diseluruh dunia selain budayanya yang unik, Bali juga dikenal mempunyai pegunungan yang hijau, terasering sawah yang unik, tepi laut, serta terumbu karang yang indah. Bali sukses menduduki peringkat keempat dalam penghargaan Destinasi Populer Global 2020. (KOMPAS.com, 2020). Terdapat banyak jenis tempat wisata di Bali seperti wisata religi, wisata sejarah dan wisata alam. Salah satunya yang paling terkenal ialah wisata alamnya yang bermacam-macam, dari pantainya yang indah hingga persawahan yang asri dan luas. Hal ini juga didukung dengan adanya fasilitas berupa sarana dan prasarana dalam menunjang keamanan dan kenyamanan jalannya aktivitas kepariwisataan di Bali seperti transportasi, perjalanan wisata, restaurant, dan juga hotel yang sekarang menerapkan protocol kesehatan dimasa

pandemic ini. Dan salah satu fasilitas pariwisata di Bali yang diminati para wisatawan ialah fasilitas dan pelayanan hotel.

Hotel merupakan suatu perusahaan atau badan usaha yang menyediakan jasa, layanan atau fasilitas tertentu dan umumnya dikenal sebagai tempat untuk menginap, hotel biasanya dibangun untuk memenuhi kebutuhan para wisatawan hingga para pebisnis dengan fasilitas yang memadai serta aman dan nyaman. Peraturan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. 1 Pengertian Hotel KM 37/PW. 340/MPPT-86 dalam Sulastiyono (2011:6) adalah “suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan akomodasi, jasa catering, dan jasa penunjang pengelolaan usaha lainnya kepada umum. Setiap hotel memiliki kualitas fasilitas yang berbeda-beda tergantung pada keperluan para wisatawan, tentu fasilitas yang lengkap serta pelayanan yang bagus merupakan prioritas beberapa hotel sebagai salah satu faktor penting dalam pendukung pariwisata, seperti hotel bintang lima yang menyediakan fasilitas lengkap, seperti kamar, villas, bar dan restaurant hingga pelayanan yang sangat professional dan bagus yang ditujukan untuk kepuasan tamu, karena kualitas mutu dari pelayanan memainkan peran penting dalam gambaran suatu perusahaan dan kualitas pelayanan yang baik akan berdampak besar bagi perusahaan karena bisa menyebabkan meningkatnya rating dan citra perusahaan yang akan dipandang bagus sehingga bisa unggul dalam aspek kepariwisataan yang lebih luas dan dikenal oleh para wisatawan. Salah satu hotel yang terkenal dan juga dikenal sebagai salah satu hotel yang memiliki pelayanan terbaik di Bali adalah W Bali Seminyak hotel.

W Bali Seminyak merupakan hotel bintang lima yang ada di kawasan Seminyak, Kuta Utara yang tepatnya terletak di Jalan Raya Petitenget, Kelurahan Seminyak, Desa Kerobokan, Kabupaten Badung – Bali yang dibuka pertama kali pada tanggal 1 Maret 2011 dengan arsitektur bangunan yang modern, sesuai dengan filosofi berdirinya W hotel yang memiliki passion point dibidang fuel, design, music, dan fashion. *W Bali – Seminyak* memiliki total kamar sebanyak 237 yang terbagi menjadi dua kategori yaitu *Escape Room* dan *Villas*. Total hotel *room* sebanyak 158 kamar dan *Villas* sebanyak 79 kamar. Hotel ini juga

dilengkapi dengan 2 Restaurant dan 4 Bar serta 1 In Room Dining (IRD). 2 Restaurant diantaranya ada Fire Restaurant dan Starfish Bloo Restaurant, sedangkan 4 Bar diantaranya ada W Lounge & Bar, Ice Bar, Woobar dan Chill Bar.

Restaurant yang ada di W Bali Seminyak memiliki menu yang beranekaragam, seperti Fire Restaurant tampil dengan *Signature Modern Grilled Steak House Restaurant* tentu yang menjadi andalan dari yang disajikan adalah *premium steak*. Dan Starfish Bloo Restaurant adalah Restaurant yang berada di sebelah barat Fire Restaurant, Starfish Bloo sangat cocok untuk para penikmat kuliner yang ingin merasakan sensasi yang berbeda karena Starfish Bloo Restaurant merupakan Restaurant yang menyediakan menu-menu yang kebanyakan diambil dari kuliner Asia seperti sushi sashimi dari Jepang hingga kuliner tradisional Bali dan letaknya juga berada dekat dengan pantai.

Food & Beverage Product merupakan aspek penting dan yang harus diperhatikan dalam sebuah Restaurant, karena hal tersebut sangat mempengaruhi image dari perusahaan. Dan kualitas pada sebuah makanan dan minuman baik itu dari bahan mentahnya sampai menjadi sebuah hidangan siap santap akan berdampak langsung terhadap kepuasan tamu, tentu hal ini merupakan point penting yang harus dievaluasi lagi.

Manajemen SOP yang bagus dalam department Food & Beverage Product pasti akan berdampak pada sebuah kualitas hidangan hingga pelayanan di Hotel dan Restaurant. Department Food & Beverage Product di W Bali Seminyak Hotel sudah menerapkan SOP yang bagus dan sesuai dengan SOP yang diterapkan, namun dalam kaitannya ada beberapa hal yang membuat penerapan SOP kurang maksimal dikarenakan kurangnya komunikasi antara atasan dengan staff kitchen, yang menyebabkan kurangnya kordinasi yang baik antara atasan dan bawahan., tamu yang meningkat juga sering kali menyebabkan penerapan SOP menjadi sebuah formalitas saja karena masalah waktu yang harus dimaksimalkan oleh staff kitchen, sehingga keharusan untuk menerapkan SOP akan dianggap memakan banyak waktu. Dengan terjalannya komunikasi yang baik antara atasan dengan staff kitchen tentang ingredients yang dibutuhkan untuk keperluan dalam

Department Food & Beverage Product hingga rutin briefing untuk masalah penerapan SOP saat tamu meningkat. Maka diharapkan untuk penerapan Department Food & Beverage Product dapat berjalan dengan baik dan maksimal.

Berdasarkan deskripsi diatas maka perlu untuk dianalisis lebih lanjut mengenai *“Penerapan SOP Departemt Food & Beverage Product di W Bali Seminyak Hotel”*

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka dapat dirumuskan pokok masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk penerapan SOP Department Food & Beverage Product di W Bali Seminyak Hotel ?
2. Bagaimana dalam upaya mewujudkan penerapan SOP Department Food Beverage Product di W Bali Seminyak Hotel ?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bentuk dari penerapan SOP Department Food & Beverage Product di W Bali Seminyak Hotel.
2. Untuk mengetahui bagaimana upaya yang dilakukan dalam penerapan SOP Department Food & Beverage Product di W Bali Seminyak Hotel.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai ilmu pengetahuan khususnya di sektor pariwisata dalam hal penerapan SOP dalam Department Food & Beverage Product, sehingga dapat menambah pemahaman mengenai sistem penerapan SOP di Departement Food & Beverage Product.

1.4.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis bagi mahasiswa yang di dapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Bagi Mahasiswa

Mahasiswa dapat mempersiapkan dan mempelajari sistem penerapan SOP Food & Beverage Product supaya nantinya bisa memahami tentang penerapan SOP di Department Food & Beverage Product saat melakukan praktek kerja lapangan.

2. Manfaat Bagi Hotel

Untuk bisa menjadikan referensi bagi industry hotel supaya dapat menganalisis lebih lanjut dan mengembangkan lagi bagaimana penerapan SOP di bidang Food & Beverage Product berjalan dengan baik.

3. Manfaat Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Dapat digunakan sebagai kajian serta pengetahuan tentang penerapan di Department Food & Beverage Product sehingga memungkinkan untuk menghasilkan calon wisatawan yang berkompeten dan mandiri.

