

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Buleleng adalah sebuah salah satu kabupaten di provinsi Bali, Indonesia dan merupakan wilayah yang unik dengan kenyataan sosial yang serentak antara warisan tradisi yang masih hidup di masyarakat dan budaya modern yang masuk melalui pariwisata. Daya tarik pulau Bali yang mampu membedakannya dengan kawasan lain yang berada di Indonesia antara lain adalah keindahan alam, budaya, akomodasi serta beragam kuliner yang khas di pulau Bali. Bali menjadikan pariwisata sebagai kawasan untuk meningkatkan perekonomian, pariwisata di Bali telah tumbuh menjadi sebuah industri yang sangat menguntungkan dan memiliki peluang yang cerah dikemudian hari. Salah Wahab (2003) menyebutkan bahwa pariwisata adalah salah satu jenis industri baru yang mampu menghasilkan pertumbuhan ekonomi yang cepat dalam penyediaan lapangan kerja, standard hidup serta menstimulasi sektor-sektor produktivitas lainnya. Mengingat Bali menawarkan pesona wisata baik alam, budaya, maupun wisata alternatif. Salah satu kawasan wisata yang telah diakui keberadaannya adalah kawasan wisata Bali barat, salah satu tempat wisata yang menjadi andalan Bali barat adalah Pulau Menjangan.

Pulau Menjangan adalah sebuah pulau kecil yang terletak di sebelah barat Bali, seperti namanya Menjangan (rusa liar) dihuni di pulau ini. Pulau tersebut merupakan bagian dari Taman Nasional Bali Barat. Daya tarik utama pulau ini adalah keindahan bawah lautnya yang tak berpenghuni. Karena keindahan pemandangan bawah lautnya, pulau ini menjadi salah satu tempat menyelam terbaik di Bali. Saat wisatawan pertama kali tiba di pulau ini terlihat kawasan pantai berpasir putih. Selain itu, air laut berwarna biru dengan gradien hijau. Alasan terjadinya gradasi warna pada air laut adalah banyaknya plankton di dasar laut yang dapat tumbuh subur. Selain plankton, masih ada terumbu karang alami yang dihuni ikan aneka

warna di dasar laut. Selain itu, terdapat beberapa resort di Pulau Menjangan yang menjadi daya tarik wisatawan untuk menginap atau hanya mengunjungi resort di dekat Pulau Menjangan. Salah satu resort yang ada di Bali Barat adalah Menjangan Dynasty Resort.

Berdasarkan observasi awal penelitian di Menjangan Dynasty Resort terdapat beberapa hambatan kinerja karyawan sebab dari hasil peneliti menunjukkan bahwa setiap karyawan dari masing-masing departemen sebelumnya sudah memiliki standar operasional prosedur yang sudah diatur dan ditetapkan oleh pihak manajemen resort. Namun pada saat pandemi covid-19 sesuai dengan aturan pemerintah, maka dari pihak manajemen sendiri mengatur seluruh karyawan untuk harus menerapkan standar operasional prosedur (SOP) *new normal* yang mengakibatkan karyawan sulit untuk beradaptasi di awal dalam penerapannya tersebut. Menurut Sailendra (2015) Standar Operasional Prosedur merupakan suatu panduan yang bertujuan untuk memastikan pekerjaan atau kegiatan operasional organisasi dan perusahaan berjalan dengan lancar Sehingga dari pernyataan tersebut seharusnya Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu pedoman untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja pada para karyawan sesuai indikator-indikator administrasi, teknik dan prosedur sesuai dengan tata kerja, sistem kerja dan prosedur kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti ingin menganalisis lebih lanjut mengenai SOP dalam era *new normal* yang diterapkan di departemen kantor depan Menjangan Dynasty Resort, yaitu penerapan standar operasional prosedur (SOP) terhadap kinerja *Guest Service Assistant* dalam era *new normal* saat pandemi covid-19 di Menjangan Dynasty Resort.

1.2 Identifikasi Masalah

Mengenai latar belakang diatas dapat disimpulkan indentifikasi masalahnya adalah sebagai berikut.

1. Terdapat Beberapa tambahan Standar Operasional Prosedur yang diterapkan pada *Guest Service Assitant* di Menjangan Dynasty dalam era *new normal*.
2. Mempersulit kinerja *Guest Service Assitant* dalam melaksanakan pekerjaannya di era *new normal*.

1.3 Pembatasan Masalah

Berikut merupakan batasan masalah yang umum yang berjudul Penerapan Sop Terhadap Kinerja *Guest Service Assistant* Dalam Era *New Normal* Di Menjangan Dynasty Resort, antara lain.

1. Memberikan beberapa referensi untuk sebagai contoh menerapkan sop di era *new normal*.
2. Memberikan pemahaman untuk meningkatkan kualitas pelayan dalam era *new normal*.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana Penerapan SOP *Guest Service Assistant* di Menjangan Dynasty Resort dalam era *new normal*.
2. Bagaimana Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dalam Era *New Normal* Terhadap Kinerja *Guest Service Assitant*.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, berikut adalah tujuan dari diadakannya penelitian ini.

1. Untuk mengetahui penerapan SOP *Guest Service Assistant* di Menjangan Dynasty Resort di era *new normal*.
2. Untuk mengetahui upaya Menjangan Dynasty Resort khususnya *Guest Service Assitant* dalam menerapkan SOP di *new normal*.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak didapat, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam bidang pariwisata dan perhotelan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut.

1.6.1 Manfaat Teoritis

1. Memberikan sumbangan bahan kajian memperdalam terkait pemahaman pengetahuan mengenai kantor depan hotel di era *new normal* khususnya dalam bidang *GSA (Guest Service Assistant)/Receptionist*. Sehingga kelancaran operasional pada suatu perusahaan tetap bertahan dengan menerapkan protokol CHSE. *Cleanliness* Kebersihan, *Health* (Kesehatan), *Safety* (Keamanan), dan *Environment Sustainability* (Kelestarian Lingkungan).
2. Sebagai pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan penerapan SOP *new normal* dan strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam era *new normal* saat pandemi covid-19.
3. Memberikan hasil penelitian yang diharapkan dapat memperkuat teori-teori yang sudah ada.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Mahasiswa

Manfaat dari penelitian ini adalah mahasiswa dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik serta berperan sebagai pembimbing di lingkungan kerja yang sebenarnya.

2. Bagi Industri

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi sumber informasi bagi perusahaan mengenai Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Guest*

Service Assistant dalam era *new normal* dan cara meningkatkan kualitas pelayanan dalam era *new normal* saat pandemi covid-19.

3. Bagi Universitas

Sebagai bahan informasi, panduan, bahan referensi dan bahan bacaan dapat menambah pengetahuan pembaca tentang penerapan SOP terhadap kinerja *Guest Service Assistant* dalam era *new normal* dan strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam era *new normal* saat pandemi covid-19 .

