**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Pariwisata merupakan salah satu sektor penting dalam pembangunan baik internasional maupun nasional. Peranan pariwisata di Indonesia sangat dirasakan manfaatnya, karena pembangunan dalam sektor pariwisata serta pendayagunaan sumber potensi kepariwisataan menjadi kegiatan ekonomi yang dapat diandalkan untuk memperbesar penerimaan Negara, memperluas lapangan pekerjaan dan kesempatan berusaha bagi masyarakat setempat, mendorong pembangunan daerah serta memperkenalkan alam, nilai budaya dan bangsa.

Bangsa Indonesia adalah bangsa yang memiliki ribuan pulau dengan kekayaan melimpah serta mempunyai keanekaragaman budaya. Salah satu potensi yang dimiliki bangsa Indonesia adalah pariwisata, dimana Indonesia sangat diperhitungkan didalam Pariwisata Internasional. Salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki potensi kepariwisataan yang besar adalah Bali. Bali memiliki kekayaan alam, seni, budaya dan adat istiadat yang sampai saat ini pariwisata masih menjadi andalan bagi provinsi Bali. Dapat dilihat dengan banyaknya wisatawan lokal dan mancanegara yang berkunjung ke Bali, baik menghabiskan waktu libur maupun untuk keperluan bisnis. Bali selalu ditawarkan dan menjadi acuan untuk daerah lain untuk mengembangkan pariwisatanya. Keindahan panorama alam Pulau Dewata dan keanekaragaman adat istiadat merupakan daya tarik bagi wisatawan untuk menjadikan Bali sebagai tujuan wisata.

Hotel merupakan fasilitas akomodasi yang menyediakan sarana penginapan sekaligus pelayanan makanan dan minuman yang bersifat komersil. Secara umum, kegiatan utama yang terjadi pada sebuah hotel adalah kegiatan bermukim. Sehingga tuntutan ruangnya menyerupai pada rumah tinggal, seperti ruang tidur, ruang makan dan kamar mandi. Karena bersifat komersil, hotel dilengkapi dengan ruang – ruang fasilitas penunjang seperti hall, lobby, restoran, kantor pengelola dan lain – lain. Untuk menunjang operasional, hotel terbagi atas beberapa departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing – masing, salah satunya departemen *Food and Beverage.*

Departemen *Food and Beverage* terbagi atas 2 bagian yaitu *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product. Food and Beverage Service* merupakan salah satu departemen yang ada dihotel yang khusus menangani makanan dan minuman baik tamu yang menginap dihotel maupun yang tidak. Untuk kelancaran operasional didepartemen *Food and Beverage Service* tentunya memerlukan seorang *waiter/waitress* yang selain berpenampilan menarik, mampu berbahasa asing terutama bahasa Inggris, berpengalaman, *product knowledge*, seorang *waiter/waitress* juga harus mampu melayani tamu dengan tetap mengikuti SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ada dihotel tersebut. Namun pada kenyataannya penulis sering menemukan *waiter/waitress* yang tidak mengikuti SOP (Standar Operasional Prosedur). Mereka sering membedakan pelayanan yang diberikan kepada setiap tamu. Perbedaan pelayanan tersebut sangat terlihat pada saat mereka melayani jika tamu tersebut merupakan tamu atasan dengan tamu *regular*/biasa. Apabila mereka melayani tamu atasan/VIP mereka selalu mengikuti SOP, sedangkan jika tamu *regular*/biasa seringkali mereka tidak mengikuti SOP. Salah satu contoh yang sangat terlihat yaitu bertepatan saat *waiter/waitress* sementara melayani tamu atasan/VIP dan datang tamu *regular*/biasa direstoran mereka tidak lagi memperhatikan tamu *regular*/biasa sehingga mengakibatkan tamu *regular*/biasa tersebut mengambil menu makanan sendiri karena *waiter/waitress* terlalu fokus pada tamu atasan/VIP, sehingga sering terjadi *complaint* dari tamu yang tidak merasa puas atau dihargai. Hal ini juga disebabkan karena jumlah karyawan direstoran hanya sedikit dan juga *waiter/waitress* sering berharap kepada teman yang lain sehingga mengakibatkan operasional tidak berjalan dengan baik. Pada dasarnya tamu-tamu tersebut sama, mereka sama-sama datang untuk memberikan keuntungan dihotel dengan harga bayaran yang sama. Jadi seharusnya para *waiter/waitress* tidak membeda-bedakan cara mereka melayani pada setiap tamu yang datang direstoran atau semua tamu harus dilayani sesuai dengan SOP, agar supaya tidak terjadi *complaint* dari tamu.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penerapan SOP Terhadap Kinerja *Waiter/Waitress* di Sun Café Restaurant pada Sun Island Boutique Villas & Spa Seminyak, Bali”**.

* 1. **Rumusan Masalah**

Dengan mempertimbangkan latar belakang diatas, maka penulis mengangkat perumusan masalah yaitu : Apakah penerapan SOP berpengaruh terhadap kinerja *waiter/waitress* di Sun Café Restaurant pada Sun Island Boutique Villas & Spa Seminyak ?

* 1. **Tujuan Penelitian**

Mengetahui apakah penerapan SOP berpengaruh terhadap kinerja *waiter/waitress* di Sun Café Restaurant pada Sun Island Boutique Villas & Spa Seminyak.

* 1. **Manfaat Penelitian**

1. **Bagi Penulis**

Sebagai prasyarat akademik untuk menyelesaikan pendidikan Program Diploma IV, Manajemen Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado dan juga untuk menghadapi dunia kerja yang berkaitan dengan Manajemen Perhotelan. Sedangkan manfaat teoritis yang berdasarkan pertimbangan kontekstual dan konseptual dapat dijadikan acuan untuk penelitian lanjutan yang relevan dengan penelitian ini.

1. **Bagi Politeknik Negeri Manado**

Skripsi ini penulis harapkan agar dapat digunakan sebagai salah satu panduan atau pedoman dalam proses perkuliahan oleh Politeknik Negeri Manado pada umumnya dan pada Jurusan Pariwisata khususnya serta untuk menambah dan melengkapi bahan referensi pada perpustakaan Politeknik Negeri Manado.

1. **Bagi Industri**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi *Coordinator Food and Beverage Service Department* di Sun Island Boutique Villas & Spa Seminyak untuk lebih memperhatikan pekerjaan staf direstoran apakah telah melayani tamu sesuai dengan SOP.