**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Pariwisata merupakan salah satu sektor andalan dalam menghasilkan devisa Negara dan mendorong pertumbuhan ekonomi disuatu wilayah. Di Indonesia sendiri sektor pariwisata yang menjadi penolong ketika Indonesia beberapa kali diguncang oleh krisis ekonomi, oleh karena itu pengembangan pariwisata di Indonesia perlu terus menerus ditingkatkan untuk menarik jumlah kunjungan wisatawan. Sektor pariwisata tidak hanya mengenai suatu objek wisata, budaya, atraksi, dan*event*. Berdasarkan ilmunya, pariwisata memiliki tiga cabang ilmu pariwisata, yaitu pengembangan jasa wisata, organisasi perjalanan, dan kebijakan pembangunan pariwisata.

Industri perhotelan termasuk jasa wisata yang memiliki peranan penting bagi sektor pariwisata, dalam menyediakan akomodasi bagi wisatawan yang berkunjung di suatu Negara atau daerah. Selain tempat untuk menginap, hotel juga menyediakan berbagai fasilitas, seperti *restaurant, laundry, business center, fitness center, swimming pool, spa, meeting room*, dan fasilitas-fasilitas penunjang lainnya bagi wisatawan atau tamu yang dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi tamu selama menginap.

Sun Island Hotel Legian merupakan salah satu hotel berbintang empat yang ada di jalan Legian Kuta Bali, hotel ini memiliki daya tarik bagi wisatawan karena lokasinya yang berkesan mewah dan *modern*ya itu berada di sebuah kawasan wisata di bali, wisatawan yang paling mendominasi adalah wisatawan mancanegara, khusunya wisatawan dari Australia. Banyak wisatawan Australia memilih hotel tersebut karena harga sewa relative murah dan area sekitar hotel yang terdapat banyak tempat untuk *night life*, seperti diskotik, *night club*, *pub.*

Topix Asia Bar merupakan salah satu bagian dari Sun Island Hotel Legian yang menghasilkan keuntungan bagi hotel melalui penjualan minuman *Cocktail* dan *Mocktail.* Selain minuman yang dijual atau di tawarkan bagi tamu namun tidak bisa dipungkiri bahwa kualitas jasa yang diberikan oleh *staff*  bartender Topix Asia Bar juga berpengaruh dalam memberikan keuntungan bagi hotel, salah satunya yaitu kepuasan tamu, dan apabila tamu merasa puas maka ia tidak akan ragu untuk membayar lebih.

Maka dari itu, SOP (*Standard Operational Procedure)* dibuat untuk menjadi acuan atau pedoman bagi *staff* bartender agar bisa mencapai tujuan hotel yaitu efektifitas dan efisiensi kerja *staff* bartender, yang akan memberikan keuntungan bagi hotel apabila *staff* bartender bisa menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan SOP yang ada. Selain itu, penerapan SOP juga membantu hotel untuk mempertahankan kualitas kontrol dan kualitas proses sehingga membawa hotel untuk tetap bertahan di persaingan dunia bisnis perhotelan yang ketat di pulau bali.

Namun dalam operasional kerjanya ditemui banyak *staff* bartender yang lalai dalam menjalankan SOP yang ada, sehingga menimbulkan banyak keluhan tamu, baik yang disampaikan secara langsung atau pun yang tulis dalam *guest comment*, diantaranya kebersihan area kerja, rasa minuman yang disajikan terkadang tidak sesuai dengan standar takaran yang ditetapkan, serta lambatnya penyajian minuman.

Melihat keluhan-keluhan tamu yang ada, ini berarti kinerja *staff*  bartender di Topix Asia Bar tidak efektif dan efisien, hal ini disebabkan karena pekerjaan yang dilakukan tidak sesuai SOP yang telah ditentukan atau ditetapkan hotel. Oleh karena itu, SOP harus diterapkan untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja staff bartender dalam meminimalisir ataupun menghilangkan komplain atau keluhan tamu.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka peneliti termotivasi untuk mengangkat judul skripsi tersebut dengan judul penelitian **“Penerapan *Standard Operational Procedure* (Sop) Untuk Meningkatkan Efektifitas Dan Efisiensi Kerja *Staff*  Bartender PadaTopix Asia Bar Sun Island Hotel Legian Bali”**

* 1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan terdahulu maka permasalahan pokok yang dikemukakan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut yaitu Bagaimana penerapan SOP untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja *staff* bartender pada Topix Asia Bar di Sun Island hotel legian Bali ?

* 1. **TujuanPenelitian**

1. Untuk mengetahui bagamana penerapan SOP pada Topix Asia Bar di Sun Island Hotel Legian, Bali.
2. Mengidentifikasi efektifitas dan efisiensi penerapan SOP.
   1. **Manfaat Penelitian**
3. Untuk Penulis

Menambah pengetahuan dan wawasan bagi penulis tentang bagaimana cara mengawasi dan menerapkan SOP pada Topix Asia Bar Sun Island Hotel Legian Bali.

1. Untuk Institusi

Sebagai bahan referensi perkuliahan di Politeknik Negeri Manado, khususnya bagi jurusan pariwisata.

1. Untuk Industri

Sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi pihak hotel agar dapat lebih meningkatkan standart penerapan SOP dan pengawasan terhadap barang-barang di Sun Island Hotel Legian Bali.