

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era baru saat ini seluruh dunia sedang dihadapi oleh situasi genting yang mengakibatkan perekonomian di berbagai belahan dunia menjadi terhambat yang diakibatkan oleh wabah baru yang tersebar luas. Hingga saat ini kondisi berbagai negara belum membaik diakarenakan belum adanya vaksin untuk wabah ini. Pada tanggal 30 Januari 2020, *World Health Organization* atau disingkat menjadi WHO mengumumkan wabah coronavirus baru atau sering dikenal sebagai COVID-19, yang berasal dari negeri China tepatnya di kota Wuhan yang kemudian menyebar hingga tingkat internasional. COVID-19 adalah penyakit yang sebelumnya tidak teridentifikasi pada manusia, virus ini adalah kelompok virus yang ditemukan pada hewan. Virus corona diketahui paling mudah menyebar melalui kontak erat dengan orang yang terinfeksi, penyebarannya dapat melalui batuk atau bersin dan virus ini dapat dapat masuk melalui pernapasan bila terlalu dekat dengan orang yang terinfeksi. Bagi orang yang telah terinfeksi COVID-19 akan timbul gejala tersebut dan bila tidak ditangani dengan tepat akan menyebabkan kematian. *WHO* menghimbau untuk melakukan pembatasan antara satu sama lain dan menyarankan untuk tetap dirumah dan hindari kerumunan masal.

Di Indonesia sendiri penyebaran COVID-19 sudah meluas ke seluruh 34 wilayah provinsi dengan kasus terbanyak terdapat di ibu Kota DKI Jakarta yang mencapai 25.8% dari total 33,076 kasus yang terkonfirmasi terinfeksi COVID-19. Untuk beberapa wilayah besar dan sekitarnya telah melakukan pembatasan sosial berskala besar yang menghimbau masyarakat untuk bekerja dan beraktifitas di rumah, yang berdampak buruk bagi beberapa sektor. Dampak dari pembatasan sosial

berkala besar ini membuat seluruh sektor pendidikan berhenti beroperasi dan fasilitas umum pun ditutup. Berbagai protocol kesehatan di keluarkan oleh pemerintah untuk dapat beraktifitas yang terbatas. Tidak terkecuali sektor perekonomian dan bisnis yang menjadi terhambat dan bahkan terpaksa tutup dikarenakan tidak adanya pendapatan untuk dapat bertahan di era pandemi ini.

Pada saat ini kondisi sektor pariwisata yang menjadi semakin memburuk akibat dari tidak adanya kunjungan turis baik dari dalam negeri maupun luar negeri, terutama pada industry pariwisata yang melayani pelanggan secara langsung. Banyak diantaranya hotel-hotel yang tidak dapat bertahan dan memutuskan untuk menutup hotelnya sementara. Beberapa hotel yang tetap membuka operasionalnya, Hotel-hotel yang memutuskan untuk terus bertahan menggunakan strategi dan ketentuan masing-masing, baik dengan penghematan penggunaan daya listrik dan air maupun mengubah sistem waktu kerja dan libur. Tentu saja untuk dapat melakukan operasional tersebut suatu industri perhotelan harus dapat menjalankan protokol kesehatan. Menurut Sulastiyono (2001) Hotel adalah sebuah usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan dan pelayanan – pelayanan umum lainnya untuk para pengunjung. Sedangkan menurut keputusan Menteri Parpostel No Km 94/HK103/MPPT 1987 mengatakan bahwa hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang menggunakan Sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman, refleksi serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang diolah dengan cara komersil. Pelayanan menjadi kunci dalam operasional hotel yang pada dasarnya menjual produk dan jasa keramatahan untuk melayani tamu. Menurut Sinambela (2008) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan. Pelayanan merupakan kegiatan untuk memenuhi kepuasan seseorang dari barang atau jasa yang ditawarkan sesuai dengan maksud dan tujuan yang ingin dicapai. Pelayanan dapat berupa layanan dengan menggunakan tulisan, layanan dengan menggunakan lisan dan layana dalam bentuk perbuatan. Dalam pengoperasionalan hotel, industri hotel menggunakan ketiga bentuk pelayanan dalam menjamu tamu. Pelayanan di hotel dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan dengan adanya standar operasional prosedur sebagai arahan dan bagaimana cara

melaksanakannya. Standar operasional prosedur menurut Moekijat (2008) adalah urutan Langkah-langkah, di mana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, di aman melakukannya, dan siapa yang melakukannya. Standar operasional prosedur merupakan standarisasi bagaimana suatu hotel melakukan pelayanannya dan dapat menjadi suatu kunci keistimewaan dari suatu hotel, karena setiap hotel memiliki standar operasional prosedur yang berbeda-beda. Pelayanan dan standar operasional prosedur dalam industri perhotelan merupakan kegiatan yang menjadi hal dasar dalam memenuhi kebutuhan tamu yang menginap atau berkunjung. Dalam organisasi pelayanan hotel terdapat beberapa bidang departemen yang tersedia untuk melayani tamu dan dapat memenuhi kebutuhannya. Dalam penelitian ini penulis memfokuskan untuk meneliti di pelayanan kantor depan dan pelayanan restoran, dalam era pandemi ini pelayanan kantor depan dan pelayanan restoran menjadi hal yang terus menjadi kendala dalam memenuhi kebutuhan konsumen dikarenakan kedua pelayanan ini melukan kontak langsung atau melakukan pelayanan dengan jarak yang dekat. Menurut Bagyono (2012:21) front office berasal dari bahasa Inggris “front” yang artinya depan, dan “Office” berarti kantor. Jadi front office adalah kantor depan. Kantor depan merupakan sebuah departemen hotel yang letaknya di bagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau lobby. Area ini merupakan tempat yang paling sibuk di hotel. Dengan lokasi di bagian depan maka front office termasuk departemen yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu. Dalam melakukan pelayanan kepada tamu front office memiliki standar operasional prosedur untuk dapat menjalankan tugasnya dengan baik dan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan yang diinginkan. Pelayanan restoran atau biasa di sebut dengan *food & beverage* atau makanan dan minuman dalam industri perhotelan ini merupakan suatu bidang usaha pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dalam menyediakan makanan dan minuman serta kebutuhan lainnya dalam restoran. Menurut Ninemeier dan Hayes (2006), restoran adalah suatu operasi layanan makanan yang mendatangkan keuntungan yang mana basis utamanya termasuk di dalamnya adalah penjualan makanan atau minuman kepada individu – individu dan tamu - tamu dalam kelompok kecil. Dalam pelayanan restoran yang menjadi kunci pelayanan ini adalah penyajian makanan dan minuman kepada tamu. Menurut Soekresno dan Pendit (1998) *food & beverage* atau makanan dan minuman adalah

suatu bidang usaha yang merupakan bagian usaha seperti hotel yang bertanggung jawab terhadap kebutuhan, karena dalam pelayanannya menyediakan makanan dan minuman serta dalam kebutuhan lain terkait dari sebuah hotel atau dikelola secara komersial. Dalam definisi secara umum restoran merupakan sebuah sarana dalam pelayanan untuk menyajikan kebutuhan makanan dan minuman kepada tamu secara komersial dan profesional. Oleh karenanya pelayanan kantor depan dan pelayanan restoran menjadi inti dari industri perhotelan yang merupakan bidang dengan pemasukan yang mayoritas, dan pelayanan garis depan dalam melayani tamu dan memenuhi kebutuhan pelayanan. Pandemi ini membuat kedua bidang pelayanan ini terhambat dan bahkan berhenti menjadikannya ancaman bagi industri perhotelan itu sendiri. Beberapa hotel menerapkan standarisasi baru dalam pelayanan agar dapat bertahan akan tetapi tidak semua standarisasi dapat berjalan sesuai rencana meskipun beberapa hotel ada yang berhasil menerapkan standarisasi baru dan dapat bertahan tetapi kebanyakan dari hotel – hotel pastinya akan merahasiakan kesuksesan dalam pembaharuan tersebut. Untuk beberapa hotel yang kalah dalam bersaing dan tidak dapat bertahan terpaksa menutup dan membuat karyawan menjadi tidak mendapatkan pemasukan untuk mereka dapat bertahan dalam kondisi seperti ini.

Di Indonesia saat ini telah menerapkan era normal baru di mana masyarakat dan bidang bisnis serta perkantoran lain harus dapat beraktifitas normal dengan dibatasi oleh protokol kesehatan dan berdampingan dengan COVID-19 membuat berbagai sektor perekonomian terutama industri perhotelan mencoba untuk menyesuaikan dengan kondisi baru dan beroperasi seperti biasa. Standar operasional prosedur industri perhotelan untuk era normal baru ini harus dapat disesuaikan dengan protokol kesehatan agar dapat terus beroperasi baik dalam pelayanan secara langsung maupun tidak langsung dan menjaga kesehatan bersama. Era normal baru merupakan penerapan pemerintah dalam pencegahan penyebaran COVID-19 dalam beraktifitas seperti biasa, kementerian kesehatan pun mengeluarkan protokol kesehatan pada hari Senin (25/5/2020) berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 tentang panduan pencegahan dan pengendalian COVID-19 di tempat kerja perkantoran dan Industri dalam mendukung keberlangsungan usaha pada Situasi Pandemi. Menjadikannya sebagai pedoman dan batasan dalam beraktifitas di berbagai sektor, untuk sektor pariwisata, perhotelan dan restoran terdapat pembatasan pengunjung yang menjadi 50% dari total kapasitas,

melakukan transaksi secara non tunai dan membatasi kerumunan di satu titik. Dengan demikian industri perhotelan harus menambahkan beberapa standarisasi baru dengan menambahkan peralatan dan perlengkapan serta pelayan baru untuk dapat memenuhi protokol kesehatan tersebut.

Oleh karenanya dalam era normal baru industri perhotelan akan dapat bertahan dan melanjutkan operasional dengan adanya standar operasional prosedur yang dimodifikasi menyesuaikan dengan protokol kesehatan khususnya untuk pelayanan di bidang kantor depan dan pelayanan restoran, sehingga membuat penulis tertarik untuk membuat pedoman dalam penelitian sebagai proyek akhir penulis untuk industri perhotelan dalam kedua bidang tersebut dengan judul **“STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN DI BAGIAN KANTOR DEPAN DAN RESTORAN DI ERA NORMAL BARU”**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut teridentifikasinya rumusan masalah yang menjadikannya perlu dipertimbangkan adalah sebagai berikut:

1. Membuat standar operasional prosedur pelayanan kantor depan untuk industri perhotelan di era normal baru.
2. Membuat standar operasional prosedur pelayanan restoran untuk industri perhotelan di era normal baru.

C. Tujuan Penelitian

1. Membuat standar operasional prosedur pelayanan kantor depan untuk industri perhotelan di era normal baru.
2. Membuat standar operasional prosedur pelayanan restoran untuk industri perhotelan di era normal baru.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan serta wawasan mengenai SOP di era normal baru untuk pelayanan kantor depan dan pelayanan restoran, serta dapat mengetahui bagaimana cara penanganan dan aktifitas bekerja yang berdampak dengan COVID 19.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini dapat membantu perusahaan untuk menentukan standar operasional prosedur yang akan membantu industry perhotelan untuk dapat meneruskan operasionalnya menggunakan SOP yang sesuai dengan era normal baru.

b) Bagi peneliti

Sebagai penambah wawasan dan referensi untuk mengetahui cara penanganan dan operasional yang dapat diterapkan.

c) Bagi Akademisis

Sebagai referensi dan pengetahuan bagaimana standar operasional prosedur di era normal baru sehingga menjadi materi untuk diprkatikan kepada pelajar