

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pariwisata merupakan salah satu sektor penting di Indonesia, dimana pariwisata berperan penting dalam memberikan kontribusi peningkatan devisa Negara Indonesia. Pariwisata juga mampu meningkatkan pendapatan suatu daerah di Indonesia, tentunya setiap daerah yang memiliki daya tarik tersendiri, mulai dari daya tarik obyek wisata, budaya, adat istiadat dan potensi wisata lainnya.

Industri pariwisata merupakan sektor penting dalam meningkatkan devisa negara, salah satu item yang berkaitan dengan industri pariwisata tersebut adalah suatu akomodasi, salah satunya adalah akomodasi komersil. Akomodasi komersil juga sangat pesat perkembangannya di Indonesia, salah satunya adalah Hotel. Dalam Sulastiyono, (2011:6) tentang peraturan usaha dan penggolongan hotel. Bab I, pasal I, ayat (b) dalam SK (Surat keputusan) hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil. Salah satunya adalah hotel baik hotel berbintang ataupun hotel melati. Hal ini disebabkan oleh banyaknya destinasi wisata yang ada di Indonesia sehingga mengakibatkan bertumbuhnya pembangunan hotel dan naiknya jumlah kunjungan wisatawan disetiap daerah di Indonesia.

Hotel memiliki banyak fasilitas untuk memenuhi kebutuhan wisatawan sehingga wisatawan yang datang lebih banyak memilih untuk tinggal di hotel daripada menyewa sebuah tempat penginapan berupa rumah. Banyaknya fasilitas yang dapat memenuhi kebutuhan tamu, tentunya membutuhkan beberapa departemen yang dapat mengatur, menjaga dan merawat keseluruhan fasilitas yang ada di hotel. Secara umum hotel di bagi atas beberapa departemen yang bertanggung jawab atas operasionalnya masing-masing, yang pertama *Food & Beverage department, Front Office Department, House Keeping Department, Human Resource Department, Sales Marketing Departmen and Security Department*. Saat ini di Indonesia sudah banyak hotel berbintang yang dibangun bahkan sudah menyebar didaerah-daerah kecil selain dikota-kota besar.

Provinsi Gorontalo misalnya, sama seperti daerah-daerah lain di Indonesia, perkembangan hotel di Gorontalo juga sangat pesat perkembangannya. Kota Gorontalo adalah ibukota dari Provinsi Gorontalo yang saat ini sedang berkembang, baik dari segi infrastruktur bangunan ataupun sumber daya yang ada. Kota Gorontalo juga memiliki banyak potensi wisata, yang berpengaruh pada meningkatnya kedatangan wisatawan yang tertarik untuk berkunjung di kota Gorontalo, baik itu wisatawan lokal, domestik, ataupun wisatawan mancanegara. Sehingga hal ini pun mendorong pertumbuhan hotel di Kota Gorontalo sebagai sarana akomodasi bagi wisatawan tersebut.

Hotel Maqna Gorontalo merupakan salah satu hotel berbintang 4 (empat) yang ada di Kota Gorontalo, hotel ini mulai dioperasikan pada tahun 2012 dan diresmikan pada bulan November tahun 2012. Sama seperti hotel berbintang

lainnya, dimana Hotel Maqna Gorontalo juga memiliki beberapa departemen-departemen yang bertanggung jawab terhadap operasional kerja yang ada di Hotel tersebut.

Food and Beverage Department salah satunya yang sangat berperan penting dalam meningkatkan pendapatan Hotel Maqna Gorontalo. Hal ini dapat dilihat dari adanya 2 *outlet Food and Beverage Department* yang ada di Hotel Maqna Gorontalo yaitu, *Banquet* dan *Restaurant*. Kedua outlet ini merupakan pendapatan kedua terbanyak setelah penjualan kamar di Hotel Maqna Gorontalo. Hal ini dikarenakan outlet ini adalah outlet yang bertanggung jawab pada kebutuhan makan dan minum tamu hotel baik itu tamu hotel yang menginap dikamar ataupun tamu yang menggunakan fasilitas lain dihotel ini seperti menggunakan event (seminar, ulang tahun, *wedding*, *meeting* dll), maupun tamu yang menggunakan fasilitas lain seperti *fitness centre*, *spa*, dan *swimming pool*. Bahkan terdapat juga tamu yang sengaja datang kehotel ini untuk menikmati makan siang atau makan malam di restorannya atau sekedar minum kopi dan *snack*. Berdasarkan uraian tersebut dapat terlihat bahwa tamu yang mengadakan *event* di hotel ini lebih banyak menggunakan layanan *Food and Beverage Department* khususnya *outlet Banquet*, karena jumlah tamu yang mengadakan event tentunya paling banyak jika dibandingkan tamu lainnya. Sehingga outlet ini pun harus benar-benar dapat melayani dengan baik untuk tamu yang menggunakan fasilitas makan dan minum dalam jumlah yang sangat besar.

Untuk penyelenggaraan *event*, hotel maqna Gorontalo mempunyai fasilitas beberapa ruang pertemuan yang sangat baik dan dengan ukuran ruangan yang

bervariasi dengan kapasitas yang bervariasi pula, yaitu dari 50 hingga 1000 orang.

Ruang pertemuan tersebut jumlahnya sebagai berikut:

TABEL 1.1

NAMA-NAMA *MEETING ROOM* HOTEL MAQNA GORONTALO

NO	MEETING ROOM	KAPASITAS
1	Grand Ballroom	1000
2	Ballroom 1	100
3	Andalas	60
4	Borneo	60
5	Celebes	30
6	Nusantara	70

Sumber: *Sales and Marketing department, Hotel Maqna Gorontalo 2015.*

Fasilitas ruang pertemuan atau ruang serbaguna yang cukup bervariasi ini membuat banyak tamu-tamu atau pelanggan ingin mengadakan *event* dihotel Maqna Gorontalo, sehingga ruangan tersebut sangat laku dan banyak diminati khususnya kalangan *event organizer*, baik skala lokal Gorontalo ataupun skala Nasional dan Internasional. Pelanggan "*event organizer*" yang menggunakan jasa ruang pertemuan ini juga dari berbagai kalangan perusahaan swasta, instansi pemerintah, *event organizer* lokal Gorontalo, *event organizer* dari luar daerah bahkan pelanggan atau tamu individual biasa.

Mulai pada tahun 2013 sampai dengan bulan November 2014 penggunaan ruang pertemuan di Hotel Maqna Gorontalo dapat dikatakan cukup banyak. Berbagai acara, kegiatan atau *event* diselenggarakan di hotel ini dengan kapasitas undangan atau peserta yang bervariasi juga, sebagaimana yang digambarkan pada tabel dibawah ini.

TABEL 1.2

JUMLAH *EVENT* DI HOTEL MAQNA GORONTALO

NO	JENIS <i>EVENT</i>	TAHUN 2013	TAHUN 2014
1	<i>MEETING</i>	308	267
2	KEAGAMAAN	7	6
3	<i>DINNER</i>	27	27
4	<i>INTERVIEW</i>	3	5
5	<i>WEDDING</i>	15	7
6	<i>GATHERING</i>	10	3
7	<i>MUSIC</i>	5	-
8	<i>TABLE MANNER</i>	3	-
JUMLAH <i>EVENT</i> PERTAHUN		378	315

Sumber: *Sales and Marketing department, Hotel Maqna Gorontalo 2015.*

Berdasarkan tabel diatas, terlihat jelas bahwa *event* “*meeting*” merupakan *event* yang paling banyak dilaksanakan dihotel ini baik pada tahun 2013 maupun tahun 2014. *Event meeting* ini menggunakan seluruh ruang pertemuan yang tersedia di Hotel Maqna Gorontalo dengan berbagai kapasitas ukuran dan jumlah undangan atau peserta. Sementara penyelenggara *event meeting* ini juga ada yang berasal dari Gorontalo, maupun dari daerah lain. Skala *meeting* pun terdiri dari skala lokal Provinsi Gorontalo, Nasional dan Internasional namun jelas di dominasi oleh skala Provinsi Gorontalo, sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

TABEL 1.3
 JUMLAH *EVENT MEETING* DI HOTEL MAQNA GORONTALO
 BERDASARKAN SKALANYA TAHUN 2013-2014

NO	JENIS SKALA	TAHUN 2013	TAHUN 2014
1	SKALA LOKAL PROV. GORONTALO	328	275
2	SKALA NASIONAL	43	35
3	SKALA INTERNASIONAL	6	5
JUMLAH EVENT PERTAHUN		378	315

Sumber: *Sales and Marketing department, Hotel Maqna Gorontalo 2015.*

Uraian-uraian diatas menggambarkan bahwa fasilitas “*meeting room*” di Hotel Maqna Gorontalo sangatlah diminati oleh banyak pihak penyelenggara *event*, disisi lain “*meeting room*” ini tentunya tidak berdiri sendiri melainkan satu paket dengan “*Banquet section*” dalam *Food and Beverage Department*, sehingga *meeting room* pun haruslah dijalankan secara professional oleh menejemen dan karyawannya, untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan bagi para pihak penyelenggara tersebut.

Jumlah ruang pertemuan yang cukup banyak dengan kapasitas yang besar pula haruslah ditangani dengan jumlah karyawan yang cukup jumlahnya serta bertanggung jawab dan *professional* dibidang hotel dan pelayanan, karena hal ini akan menjadi nilai tambah bagi Hotel Maqna Gorontalo disamping jumlah ruangan yang banyak itu.

Akan tetapi hal inilah yang menjadi satu kekurangan di Hotel Maqna Gorontalo, dalam hal pelayanan “*Banquet*” ataupun pelayanan penyelenggaraan *event*. Sekian banyak *event* yang telah dilaksanakan dihotel ini, masih banyak

juga tamu yang menyatakan beberapa kekurangan dan ketidakpuasan bahkan memberikan keluhan pada pihak manajemen hotel terkait pelaksanaan *event* nya. Walaupun diakhir acara suatu *event* dapat dikatakan sukses atau berakhir dengan baik, namun tidak jarang selama *event* atau acara berlangsung ada saja tamu ataupun pihak penyelenggara yang telah menyampaikan keluhan-keluhannya terkait pelayanan, dan fasilitas ruang pertemuan tersebut dan kelengkapannya.

Keluhan-keluhan ini meliputi berbagai hal dari mulai persiapan acara, pada saat acara berlangsung dan pada saat acara selesai. Sebagai hotel berbintang 4, Hotel Maqna Gorontalo seharusnya lebih memperhatikan pelayanan terhadap tamu yang mengadakan *event*, artinya pelayanan hotel tak hanya terfokus pada tamu yang menginap dikamar, tamu yang menggunakan fasilitas lainnya, tetapi juga bisa dilakukan dengan baik pada tamu yang mengadakan *event*. Karena pelayanan untuk event sedikit berbeda dengan pelayanan tamu yang menginap, dimana karyawan yang bertugas di *Banquet section* harus selalu mengawasi atau “*standby*” selama kegiatan berlangsung dan menjalankan pekerjaannya dibagian penyediaan makanan dan minuman dan karyawan lainnya dibagian *engineering* juga harus *standby*, mengingat banyak peralatan elektronik yang digunakan pada acara-acara seperti ini. Sementara disisi lain, pelayanan tamu yang menginap dan atau tamu yang menggunakan fasilitas lainnya seperti *fitness*, restoran, spa dan lain-lain terasa lebih mudah, karena karyawan tidak harus “menunggu” tamu pada saat sudah check in atau sementara menggunakan fasilitas lain. Setelah kamar diperiksa dan dalam keadaan “*vacant clean*” dan bisa dijual maka tamu bisa

langsung menempatinnya dan apabila ada keperluan pelayanan tamu akan menghubungi karyawan.

Gambaran penjelasan diatas ini yang menjadi permasalahan pada Hotel Maqna Gorontalo sampai dengan saat ini. Pelayanan terhadap tamu yang menyelenggarakan *event* (khususnya tamu , panitia/E.O) dirasa masih kurang optimal, sehingga akhirnya banyak menimbulkan keluhan-keluhan. Beberapa jenis keluhan yang sempat terdata adalah sebagai berikut:

TABEL 1.4
KELUHAN PANITIA PENYELENGGARA *EVENT*
DI HOTEL MAQNA GORONTALO

Bulan	Keluhan tamu di <i>Banquet section</i>	Jumlah panitia/EO yang memberikan keluhan	Jumlah event
Januari	Makanan dan minuman	2	24
	Memberikan pelayanan kepada tamu	6	
	Kelengkapan <i>meeting room</i>	2	
	<i>Set up table</i>	-	
	Membuat meja <i>buffet</i>	-	
	Kesiapan sound system	1	
Februari	Makanan dan minuman	3	22
	Memberikan pelayanan kepada tamu	4	
	Kelengkapan <i>meeting room</i>	3	
	<i>Set up table</i>	-	
	Membuat meja <i>buffet</i>	-	
	Kesiapan sound system	2	
Maret	Makanan dan minuman	2	23
	Memberikan pelayanan kepada tamu	5	
	Kelengkapan <i>meeting room</i>	3	
	<i>Set up table</i>	-	
	Membuat meja <i>buffet</i>	-	
	Kesiapan sound system	2	
April	Makanan dan minuman	4	25
	Memberikan pelayanan kepada tamu	7	
	Kelengkapan <i>meeting room</i>	2	
	<i>Set up table</i>	-	

	Membuat meja <i>buffet</i>	-	
	Kesiapan sound system	1	
Mei	Makanan dan minuman	6	26
	Memberikan pelayanan kepada tamu	5	
	Kelengkapan <i>meeting room</i>	1	
	<i>Set up table</i>	1	
	Membuat meja <i>buffet</i>	-	
	Kesiapan sound system	1	
Juni	Makanan dan minuman	2	32
	Memberikan pelayanan kepada tamu	7	
	Kelengkapan <i>meeting room</i>	5	
	<i>Set up table</i>	-	
	Membuat meja <i>buffet</i>	-	
	Kesiapan sound system	1	
Juli	Makanan dan minuman	1	27
	Memberikan pelayanan kepada tamu	6	
	Kelengkapan <i>meeting room</i>	2	
	<i>Set up table</i>	-	
	Membuat meja <i>buffet</i>	-	
	Kesiapan sound system	2	
Agustus	Makanan dan minuman	3	29
	Memberikan pelayanan kepada tamu	5	
	Kelengkapan <i>meeting room</i>	2	
	<i>Set up table</i>	-	
	Membuat meja <i>buffet</i>	-	
	Kesiapan sound system	1	
September	Makanan dan minuman	1	31
	Memberikan pelayanan kepada tamu	4	
	Kelengkapan <i>meeting room</i>	2	
	<i>Set up table</i>	1	
	Membuat meja <i>buffet</i>	-	
	Kesiapan sound system	3	
Oktober	Makanan dan minuman	-	30
	Memberikan pelayanan kepada tamu	7	
	Kelengkapan <i>meeting room</i>	2	
	<i>Set up table</i>	1	
	Membuat meja <i>buffet</i>	-	
	Kesiapan sound system	2	
November	Makanan dan minuman	4	25
	Memberikan pelayanan kepada tamu	5	

	Kelengkapan <i>meeting room</i>	3	
	<i>Set up table</i>	-	
	Membuat meja <i>buffet</i>	-	
	Kesiapan sound system	1	
Desember	Makanan dan minuman	1	21
	Memberikan pelayanan kepada tamu	6	
	Kelengkapan <i>meeting room</i>	-	
	<i>Set up table</i>	-	
	Membuat meja <i>buffet</i>	-	
	Kesiapan sound system	-	

Sumber: *Sales and Marketing department, Hotel Maqna Gorontalo 2015.*

Data pada tabel diatas menunjukkan banyaknya jumlah keluhan terhadap manajemen Hotel Maqna Gorontalo yang berasal dari panitia penyelenggara *event*. Berdasarkan tabel keluhan item-item tersebut diatas sebenarnya ada dalam Standar Operasional Prosedur *Food and Beverage Department* khususnya *Banquet section* yang seharusnya dapat dilaksanakan dan dijalankan dengan baik. Namun pada kenyataanya item-item tersebut banyak menjadi masalah dan menimbulkan keluhan dari tamu-tamu tersebut. karyawan yang bertugas (*in-charge*) pada saat acara berlangsung belum optimal dalam menjalankan pekerjaan sesuai S.O.P yang ada. Karyawan tidak terlihat *standby* terus selama acara berlangsung, sehingga apabila terjadi gangguan alat elektronik ataupun kekurangan-kekurangan atau ada penambahan yang dibutuhkan di *meeting room*, maka panitia sibuk mencari-cari karyawan untuk menangani kekurangan tersebut. kondisi seperti ini terjadi hampir disetiap *event* yang diselenggarakan di Hotel Maqna Gorontalo sebagaimana dalam tabel juga dapat terlihat keluhan terjadi sepanjang tahun 2014.

Standard Operational Procedures (S.O.P) merupakan suatu “rules” atau aturan tentang urutan-urutan pekerjaan yang harus dijalankan oleh karyawan. S.O.P isinya sangat jelas dan detail sehingga apabila diterapkan oleh seluruh karyawan dapat menciptakan kualitas pelayanan yang baik dan mengurangi keluhan. Sebagai hotel berbintang 4, Hotel Maqna Gorontalo sudah memiliki S.O.P baik secara umum hotel hingga bagian yang paling kecil yaitu *Banquet section*. Dalam S.O.P ini urutan pekerjaan sudah cukup jelas, hanya saja S.O.P tersebut belum dipahami sepenuhnya oleh karyawan *Banquet section* sehingga penerapannya menjadi tidak optimal. Hal-hal seperti ini sangat terlihat jelas pada tabel keluhan pada halaman sebelumnya, bahwa jumlah keluhan (*complain*) yang cukup banyak dalam satu tahun, menandakan kurangnya pelayanan yang diberikan kepada tamu sehingga menimbulkan ketidakpuasan pada panitia penyelenggara *event*. Keluhan yang paling sering muncul pada saat pelaksanaan *event* yaitu ketika *event* akan dimulai selalu panitia masih menanyakan kelengkapan setting peralatan *meeting* yang diperlukan, kemudian setelah *meeting* berlangsung tidak ada karyawan yang *standby* disekitar *meeting room area* sehingga panitia sibuk mencari karyawan keluar ruangan dan setelah waktu makan tiba, karyawan yang tidak sigap pekerjaannya karena mereka hanya membiarkan *plate, glass* dan peralatan makan dan minum lain yang sudah selesai digunakan berserakan dimana-mana dan terkesan jorok dan menimbulkan bau makanan dimana-mana.

Kondisi-kondisi seperti ini jelas tidak menggambarkan sebuah pelayanan dihotel berbintang 4, yang seharusnya karyawan yang sudah bisa menjalankan

pekerjaan sesuai S.O.P yang berlaku, sehingga bisa menghasilkan pelayanan yang professional. Tetapi dihotel Maqna Gorontalo malah terjadi sebaliknya, kurangnya penerapan S.O.P oleh karyawannya pada saat menjalankan pekerjaannya menyebabkan ketidak puasan tamu dan bahkan menimbulkan keluha-keluhan. Apabila segera tidak dilakukan antisipasi kondisi-kondisi seperti ini dapat berdampak buruk bagi hotel ini, oleh sebab itu, penulis merasa tertarik untuk memberikan saran dan masukan melalui suatu penelitian kecil dengan tema “Optimalisasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Karyawan di *Banquet Section* Hotel Maqna Gorontalo, agar dapat mengurangi keluhan tamu dan dapat menjadikan karyawan lebih *professional* dalam menangani *event*.”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dan masalah yang dijelaskan maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang terjadi, sebagai berikut:

- a. Karyawan belum sepenuhnya paham akan isi S.O.P yang harus dijalankan sehingga tidak optimal dalam pelaksanaannya
- b. Banyaknya keluhan yang diterima tidak segera mendapatkan pemecahannya, sehingga menambah banyak keluhan tamu
- c. Masih kurangnya evaluasi dari manajemen terhadap kinerja karyawan *Banquet Section* atas penerapan S.O.P

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka penulis merumuskan masalah yang terjadi yaitu, “bagaimana mengoptimalkan standar operasional prosedur dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan di *Banquet Section* Hotel Maqna Gorontalo”, sehingga standar operasional kerja yang sudah ada dapat diterapkan dengan baik dan benar serta dapat memberikan pelayanan yang lebih profesional terhadap tamu”.

1.4 Tujuan Penelitian

Mengoptimalkan standar operasional prosedur kerja yang sudah ada sehingga karyawan *Food and Beverage Department* khususnya *outlet Banquet* dapat meningkatkan kualitasnya serta dapat memberikan pelayanan yang efektif dan dapat melakukan aktifitas pekerjaan sesuai dengan langkah-langkah yang telah ditentukan oleh pihak manajemen

1.5 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Dengan adanya karya ilmiah ini, penulis mengharapkan segala sesuatu tentang kritikan, masukan atau saran tentang semua penjelasan dapat memberikan nilai positif sehingga dapat bermanfaat bagi yang membaca.

b. Manfaat Praktis

- Dioptimalkannya penerapan standar operasional prosedur yang sudah ada sehingga tujuan dalam menyelesaikan pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik dan efektif.
- Meningkatkan kualitas karyawan khususnya *outlet Banquet* sehingga dapat bersaing secara global, sumber daya manusia yang profesional serta dapat meningkatkan kualitas karyawan itu sendiri.