

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Yogyakarta atau disebut dengan *Ngayogyakarta* dalam pengucapan bahasa Jawa atau sering disebut dengan nama Kota Jogja atau Kota Yoga oleh masyarakat setempat adalah ibu kota dan pusat pemerintahan Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia. Nama Yogyakarta terambil dari dua kata, yaitu Ayogya atau Ayodhya yang berarti "kedamaian" (atau tanpa perang, "tidak", yogya merujuk pada yodya atau yudha, yang berarti "perang"), dan Karta yang berarti "baik".

Kota Yogyakarta adalah kota besar yang mempertahankan konsep tradisional dan budaya Jawa, maka dari itu cukup banyak wisatawan asing yang tertarik untuk berkunjung ke kota Yogyakarta. Kota Yogyakarta juga merupakan kediaman bagi Sultan Hamengku Buwona dan Adipati Paku Alam.



Gambar 1. 1
Tugu Yogyakarta

Sumber : https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Yogyakarta#/media/Berkas:Yogyakarta_Indonesia_Tugu-Yogyakarta-02.jpg

Kota Yogyakarta merupakan salah satu kota di Indonesia yang terus berkembang baik dalam segi kehidupan masyarakatnya maupun segi tata ruangnya. Kota Yogyakarta juga merupakan salah satu kota terbesar di Indonesia dan kota terbesar keempat di wilayah Pulau Jawa bagian selatan menurut jumlah penduduk. Kota Yogyakarta pernah berperan sebagai kota pusat pemerintahan Kasultanan Ngayogyakarta Hadiningrat yang berlangsung terus sampai 17 Agustus 1945 dan juga pernah menjadi ibu kota RI pada tahun 1946 hingga 1950 pada masa revolusi. Namun saat ini Yogyakarta menjadi ibukota Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, dan dikenal luas sebagai kota pelajar.

Selain dikenal sebagai kota pelajar kota Yogyakarta juga dikenal sebagai kota pariwisata dengan unsur budaya yang melekat dan memiliki magnet yang cukup kuat untuk menarik para wisatawan. Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan salah satu kota pariwisata favorit wisatawan khususnya dalam negeri ini terbagi menjadi 5 (lima) wilayah Kabupaten antara lain Kabupaten Kulon Progo, Kabupaten Bantul, Kabupaten Sleman, Kabupaten Gunung Kidul dan Kota Yogyakarta. Banyaknya objek wisata di kota pelajar ini menjadikan daya tarik tersendiri bagi wisatawan untuk berkunjung karena di masing-masing Kabupaten di Daerah Istimewa Yogyakarta juga memiliki tempat-tempat wisata andalan yang menarik dan layak untuk dikunjungi oleh wisatawan baik domestik maupun mancanegara (Putra, 2015).

Banyaknya objek wisata di kota Yogyakarta membuat minat masyarakat semakin tinggi untuk berkunjung ke kota ini. Tentunya para wisatawan yang berkunjung membutuhkan sarana akomodasi yang berfungsi sebagai tempat istirahat untuk para wisatawan agar merasa nyaman saat berkunjung. Hal ini yang membuat industri perhotelan di Yogyakarta berkembang dengan sangat pesat, karena hotel sudah menjadi kebutuhan bagi setiap wisatawan baik dari kalangan swasta maupun pemerintah.

Industri perhotelan di Provinsi Daerah istimewa Yogyakarta juga sebagai salah satu industri yang berperan penting dalam perkembangan ekonomi dalam dunia pariwisata di Indonesia (Yulianto & Novitasari, 2016). Pada dasarnya industri perhotelan merupakan bentuk perdagangan dan usaha yang bergerak dibidang jasa, yaitu jasa penginapan maupun jasa pelayanan hotel lainnya. Secara umum hotel adalah seluruh atau sebagian bangunan yang digunakan untuk pelayanan kamar, pelayanan makanan maupun minuman, dan rekreasi yang dikelola dengan tujuan komersial.

Menurut (Sulastiyono, 2006) Hotel adalah perusahaan atau badan usaha yang menyediakan layanan menginap untuk orang-orang yang melakukan perjalanan. Dikelola oleh pemilik atau ownernya dengan layanan tempat tidur beserta fasilitasnya makanan dan minuman serta fasilitas lengkap lainnya. Untuk dapat menggunakan layanan yang disediakan oleh pemilik hotel, seseorang harus membayar dengan tarif atau harga yang sudah ditentukan. Industri perhotelan yang berkembang pesat di kota Yogyakarta menyebabkan banyaknya hotel yang dibangun di kota tersebut dari mulai hotel yang memiliki fasilitas terbaik yaitu hotel bintang lima sampai ke hotel dengan fasilitas yang standar yaitu hotel bintang satu atau dua.

Salah satu hotel dengan fasilitas terbaik yang berada di kota Yogyakarta adalah Melia Purosani Hotel Yogyakarta. Hotel ini merupakan hotel bintang lima dan sudah berdiri sejak tahun 1994. Melia Purosani Hotel berada di pusat kota Yogyakarta tepatnya di Jl. Suryotomo 31 Yogyakarta, lokasi yang sangat strategis dan berdekatan dengan tempat-tempat wisata dan lokasi-lokasi vital lainnya.

Dalam sebuah hotel diperlukan berbagai macam departemen untuk menjalankan operasional hotel tersebut. Sama seperti hotel lainnya Melia Purosani Hotel juga memiliki beberapa departemen sebagai pendukung

berjalannya kegiatan operasional, yaitu *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Food and Beverage Service Department*, *Food and Beverage Pruduct Department*, *Sales and Marketing Department*, *Finance Department*, *Human Resource Departement*, *Engineering Department*, *Security Department*, dan *YHI Wellness Department*. Setiap departemen memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing dalam menjalani dan menyelesaikan pekerjaannya untuk membuat operasional hotel berjalan dengan lancar. Salah satu departemen yang cukup berpengaruh terhadap operasional hotel adalah *Food and Beverage Service Department*.

Food and Beverage Service adalah departemen yang bertanggung jawab terhadap jasa pelayanan makan dan minum yang dikelola secara profesional dan komersial untuk memberikan rasa puas kepada pelanggan serta mendatangkan keuntungan bagi hotel. Menurut (Soekresno, 1998) *Food and Beverage* adalah sebuah bidang usaha yang merupakan bagian usaha seperti hotel yang bertanggung jawab terhadap kebutuhan, karena dalam pelayanannya menyediakan makanan dan minuman serta dalam kebutuhan lain yang terkait dari sebuah hotel atau dikelola secara komersial. Dalam departemen *Food and Beverage Service* terbagi lagi menjadi beberapa *section* salah satunya adalah Restoran.

Menurut (Marsum, 1994), pengertian restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial yang menyelenggarakan pelayanan yang baik kepada semua tamunya baik berupa makan dan minum. Menurut (Gregoire, 2010) mengemukakan berdasarkan tujuannya Restoran dibagi menjadi dua pengertian yang dibagi menjadi *Onsite foodservice* yang secara operasional menjual makanan hanya untuk mendukung aktifitas utama dan biasanya tergolong non-profit, sedangkan *commercial food service* secara operasional menjual makanan adalah prioritas utama dan keuntungan diinginkan. Untuk menjalankan operasional di dalam sebuah restoran

tentunya terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) yang bertujuan agar para staff dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan lebih efektif dan efisien.

Menurut (Ekotama & Suryono, 2015) *Standard Operational Procedure* (SOP) adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan kita. Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat berpengaruh terhadap kelancaran operasional dalam sebuah hotel. Maka dari itu seluruh staff harus melakukan pekerjaannya berdasarkan SOP yang sudah ada, agar tidak ada kesalahan serta dapat membuat pekerjaan menjadi lebih efisien. Namun pada saat operasional berlangsung terkadang ada beberapa poin yang terdapat dalam SOP tidak diterapkan sebagai mana mestinya karena suatu alasan tertentu.

Salah satu alasan yang menyebabkan standar operasional prosedur yang ada tidak diterapkan sebagai mana mestinya adalah kurangnya tenaga kerja. Kurangnya tenaga kerja menyebabkan operasional di restoran tidak berjalan sesuai dengan beberapa poin yang ada dalam SOP sehingga menyebabkan adanya keluhan dari tamu. Berikut merupakan keluhan dari tamu yang peneliti dapatkan dari *Online Travel Agent*.



Gambar 1. 2
Bukti Komplain Tamu

Sumber : https://www.tripadvisor.co.id/Hotel_Review-g294230-d302635-Reviews-Melia_Purosani_Yogyakarta-Yogyakarta_Region_Java.html

Pada saat operasional berjalan bila berdasarkan SOP yang ada harusnya ada staff yang bertugas untuk *refill* peralatan makan yang ada di buffet. Namun karena *occupancy* tinggi staff lebih fokus melakukan *clear up*, sehingga peralatan makan tidak langsung di refill seperti yang terdapat pada gambar diatas.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti bermaksud untuk meninjau standar operasional prosedur yang ada di restoran El Patio hotel Melia Purosani Yogyakarta. Dalam penelitian Tugas Akhir ini peneliti mengambil judul yang berkaitan dengan hal tersebut yaitu “Standar Operasional Prosedur di Restoran El Patio Hotel Melia Purosani Yogyakarta”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang akan peneliti bahas adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Standar Operasional Prosedur di restoran El Patio Hotel Melia Purosani Yogyakarta?
2. Bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur di restoran El Patio Hotel Melia Purosani Yogyakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan peneliti mengangkat judul STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DI RESTORAN EL PATIO HOTEL MELIA PUROSANI YOGYAKARTA sebagai berikut :

1. Mengetahui Standar Operasional Prosedur di restoran El Patio Hotel Melia Purosani Yogyakarta.
2. Mengetahui penerapan Standar Operasional Prosedur di restoran El Patio Hotel Melia Purosani Yogyakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian jika tercapai, hasil penelitian akan memiliki manfaat teoritis dan praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi Program Studi Perhotelan

Penelitian ini bermanfaat bagi mahasiswa/i sebagai sumber pengetahuan untuk menambah wawasan tentang Standar Operasional Prosedur di restoran.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti sebagai bentuk evaluasi dari apa saja yang dilakukan dan dipelajari oleh peneliti selama di kampus dan pada saat melakukan penelitian.

3. Bagi Peneliti Lebih Lanjut

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai acuan penelitian mengenai Standar Operasional Prosedur di Restoran El Patio Hotel Melia Purosani Yogyakarta.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Sebagai masukan untuk setiap orang yang bekerja di industri perhotelan bahwa Standar Operasional Prosedur berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.