

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada dasarnya pariwisata merupakan suatu kegiatan perjalanan atau sebagian dari kegiatan tersebut yang dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati obyek dan daya tarik wisata. Sedangkan wisatawan adalah orang yang melakukan kegiatan wisata. Pada garis besarnya, definisi tersebut menunjukkan bahwa kepariwisataan memiliki arti keterpaduan yang di satu sisi diperani oleh faktor permintaan dan faktor ketersediaan. Faktor permintaan terkait oleh permintaan pasar wisatawan domestik dan mancanegara. Sedangkan faktor ketersediaan dipengaruhi oleh transportasi, atraksi wisata dan aktifitasnya, fasilitas-fasilitas, pelayanan dan prasarana terkait serta informasi dan promosi.

Menurut Undang-Undang No. 10 tahun 2009 tentang Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas secara layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Pariwisata berfungsi untuk memenuhi kebutuhan jasmani, rohani, dan intelektual setiap wisatawan dengan rekreasi dan perjalanan serta meningkatkan pendapatan Negara untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat. Sehingga dapat disimpulkan salah satu fungsi pariwisata yaitu untuk meningkatkan pendapatan Negara untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat.

Menurut pengertian pariwisata, sektor pariwisata lebih menekankan pada penyediaan jasa pada oprasional kegiatannya. Hal ini menyebabkan berbagai organisasi dunia seperti PBB, Bank Dunia, dan *World Tourism Organization* (WTO), memberikan pengakuan bahwa pariwisata merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari berbagai dimensi kehidupan manusia terutama menyangkut kegiatan sosial dan ekonomi.

Kota Bandung merupakan kota metropolitan terbesar di Jawa Barat sekaligus menjadi ibu kota provinsi tersebut. Kota kembang merupakan sebutan lain untuk kota ini, karena pada jaman dulu kota ini dinilai sangat cantik dengan banyaknya pohon-pohon dan bunga-bunga yang tumbuh disana. Selain itu kota Bandung juga dikenal sebagai kota belanja, dengan *mall* dan *factory outlet* yang banyak tersebar di kota ini, dan saat ini berangsur-angsur kota Bandung juga menjadi kota wisata kuliner. Pada tahun 2007, British Council menjadikan kota Bandung sebagai *pilot project* kota terkreatif se-Asia Timur. Saat ini kota Bandung merupakan salah satu kota tujuan utama pariwisata dan pendidikan.

Sebagian besar wisatawan yang masuk ke kota Bandung ingin merasakan wisata kuliner di kota Bandung ini, karena saat ini kuliner Bandung tidak hanya menawarkan aneka jajanan khas Bandung, sejalan dengan perkembangan kota dan semakin tingginya persaingan kreatifitas masyarakat Bandung, menciptakan kuliner kota Bandung yang bervariasi dan sangat kaya. Sehingga dapat mudah kita temui beragam restoran di kota ini, dari restoran yang menyajikan makanan khas daerah Bandung hingga restoran yang menyajikan beragam makanan dari luar negeri.

Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasikan secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan-pelayanan baik kepada semua tamunya baik berupa makanan maupun minuman. Menurut Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi No.KM.95/HK.103/MPPT-87 menyatakan bahwa, “restoran adalah salah satu jenis usaha jasa pelayanan yang bertempat disebagian atau seluruh bangunan yang permanen, dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyajian, penyimpanan, dan penjualan makanan dan minuman bagi umum di tempat usahanya dan memenuhi ketentuan-ketentuan persyaratan untuk itu”.

Dalam sebuah usaha restoran sangat diperlukan sumber daya manusia yang profesional dan kompeten dalam setiap bidangnya. Dengan persaingan usaha kuliner yang semakin ketat diperlukan sumber daya manusia yang mampu bekerja keras dan

memberikan kinerja yang dapat menguntungkan berbagai pihak perusahaan maupun pihak pelanggan, maka dari itu sumber daya yang diperlukan dalam kepariwisataan akan menjadi salah satu aspek penting yang harus dipegang dan dilaksanakan dalam membina dan mempertahankan serta memupuk pertumbuhan yang diharapkan dalam bidang kepariwisataan. Namun sumber daya manusia yang profesional ditentukan berdasarkan kinerja. Sehingga memberikan dampak, baik positif maupun negatif terhadap lingkungan. Oleh sebab itu karyawan merupakan aset yang mampu mempengaruhi perkembangan suatu perusahaan.

Banyak cara yang dapat dilakukan untuk mengendalikan kegiatan karyawan. Salah satunya adalah dengan membuat pola dan mekanisme kerja yang standar serta baku yang tertuang dalam standar operasional prosedur kerja. Pengelola organisasi penting memahami bagaimana menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baku untuk menjadikan panduan mekanisme kerja organisasi. Pendokumentasian SOP digunakan untuk menghasilkan kualitas kinerja yang konsisten. Penelitian ini dilakukan untuk mencermati kinerja karyawan yang ada di sebuah restoran di kota Bandung. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kinerja karyawan.

Restoran yang akan penulis teliti adalah restoran Mie Reman. Mie Reman adalah salah satu restoran di Bandung yang memiliki konsep restoran yang unik. Menu utama yang disajikan adalah Mie Reman dengan beberapa tingkat level pedas ditambah beberapa topping didalamnya. Mie Reman merupakan pelopor mie dengan level pedas di kota Bandung yang menggabungkan cita rasa tradisional Indonesia dan *oriental* selain itu harga yang ditawarkan sangat terjangkau oleh semua kalangan. Sebelumnya restoran ini bernama Kedai Katel yang menyajikan menu mie goreng, nasi goreng, kwetiau, capcai, dan beberapa menu lainnya. Namun pada saat itu pemilik usaha restoran ini berfikir dan menambahkan inovasi menu dan menciptakan Mie Reman dengan level pedas. Tentunya pemilik melakukan promosi menu baru dengan cara promosi dari mulut ke mulut, melalui media sosial *twitter* dan *facebook*.

Nissa Yunitasari, 2014

EFEKTIFITAS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
FOOD PRODUCT MIE REMAN DI KOTA BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Pada saat itu Kedai Katel ramai dikunjungi konsumen yang tertarik dengan menu Mie Reman. Akhirnya Kedai Katel di tutup dan pemilik usaha restoran membuka restoran baru dengan nama Mie Reman. Restoran ini berdiri pada tanggal 1 Juni 2011 di jalan Teku Umar. Mengapa diberi nama Mie Reman, hal ini karena pemilik terinspirasi sosok preman, diibaratkan kepedasan Mie Reman adalah sosok preman yang menantang konsumen. Karena terjadi *waiting list* yang begitu panjang akhirnya pemilik membuka cabang baru di kaki lima yang masih berlokasi di jalan Teku Umar tepatnya di depan Universitas Padjajaran Bandung (UNPAD). Tentu dengan penampilan yang berbeda dengan pedagang makanan kaki lima lainnya. Dengan konsep desain yang menarik dan unik dengan poster khas Mie Reman yang menarik konsumen pada saat itu. Selang beberapa bulan akhirnya pemilik memutuskan untuk menutup penjualan di kaki lima dan membuka cabang baru di jalan Braga No.36 dan jalan Haji Wasid. Hingga saat ini Mie Reman telah memiliki tiga cabang.

Bisnis kuliner dewasa ini memang banyak diminati oleh para pembisnis khususnya di kota Bandung. Hal ini dikarenakan dalam bisnis kuliner memiliki prospek usaha yang menjamin dan dapat bertahan lama bahkan dapat berkembang lebih besar lagi. Namun ada beberapa kendala yang harus diperhatikan yang dapat mempengaruhi menurunnya bisnis ini. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi turunnya suatu bisnis kuliner yaitu adanya persaingan bisnis yang kompetitif, menurunnya kualitas produk yang ditawarkan, atau kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Begitu juga dengan restoran Mie Reman saat ini begitu banyak pesaing bisnis yang serupa di kota kembang. Hal ini menyebabkan penjualan produk restoran Mie Reman terjadi penurunan yang berangsur-angsur.

Hal ini dibuktikan dengan adanya beberapa komplain dari konsumen baik secara langsung maupun tidak langsung. Dikatakan tidak langsung konsumen melakukan komen atau mengungkapkan ketidak puasannya melalui media sosial.

Salah satu faktor yang mengakibatkan terjadinya penurunan kualitas produk dan pelayanan karena adanya penurunan kinerja karyawan di Mie Reman. Penulis menyimpulkan demikian berdasarkan hasil penelitian terhadap karyawan dengan cara wawancara secara tidak langsung dan berbagai pendekatan-pendekatan. Dari hasil penelitian terhadap karyawan dapat disimpulkan bahwa karyawan kurang memahami mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga terjadi kesalah pahaman dan *miss communication* antar karyawan, rendahnya pemahaman mengenai kualitas produk dan penanganannya, manajemen SDM yang belum seutuhnya di implementasikan, kurangnya kerja sama antar karyawan, dan rendahnya dukungan serta pengawasan yang diberikan oleh pihak manajemn. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas kinerja karyawan sehingga terjadi penurunan kinerja karyawan dan keinginan melakukan pekerjaan sesuka hati tanpa memperhatikan acuan-acuan yang telah dibentuk oleh manajemen dan kemudian di lakukan dengan baik.

Dalam penelitian ini akan di rancang strategi penerapan SOP yang telah ada di restoran Mie Reman. Dan akan melakukan perbandingan kinerja karaywan dengan menerapkan SOP, apakah dengan diterapkannya SOP terhadap karyawan akan meningkatkan kinerja karywan atau tidak berpengaruh sama sekali.

Pendapat diatas belum dapat dipastikan kebenarannya secara akurat, sebelum dilakukan penelitian secara seksama. Oleh karena itu akan dilakukan penelitian mengenai **“Efektifitas Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) Terhadap Kinerja Karyawan Restoran Mie Reman di Kota Bandung”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan dalam poin sebelumnya maka penulis menentukan beberapa identifikasi masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja karyawan restoran Mie Reman sebelum Standar Operasional Prosedur (SOP) diimplementasikan?

Nissa Yunitasari, 2014

EFEKTIFITAS PENERAPAN STANDAR OPRASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
FOOD PRODUCT MIE REMAN DI KOTA BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2. Bagaimana kinerja karyawan restoran Mie Reman setelah Standar Oprasional Prosedur (SOP) diimplementasikan?
3. Bagaimana kinerja karyawan sebelum diimplementasikan SOP bila dibandingkan dengan setelah diimplementasikan SOP?

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dimaksudkan untuk pengumpulan data, mengolah, menganalisis, dan menginterpretasikannya. Hasil dari penelitian ini akan penulis gunakan untuk bahan penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat dalam menempuh gelar sarjana S1 (Starta 1). Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis kinerja karyawan sebelum menggunakan SOP (Standar Operasional Prosedur);
2. Menganalisis kinerja karyawan sesudah menggunakan SOP (Standar Operasional Prosedur); dan
3. Menganalisis perbandingan efektifitas kinerja karyawan sebelum dan sesudah menjalankan SOP (Standar Operasional Prosedur).

#### **1.3.2 Kegunaan Penelitian**

Dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis, penelitian ini mempunyai 2 (dua) kegunaan yang masing-masing berbeda satu dengan yang lainnya. Adapun kegunaan yang dimaksud adalah yang dilihat dari dua aspek yang berbeda, yaitu Kegunaan Akademik (Teoritik) dan Kegunaan Praktis.

##### **1. Kegunaan Akademik (Teoritik)**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan dan manfaat pada pengembangan ilmu manajemen operasional, khususnya mengenai kinerja karyawan dan memahami mengenai SOP (Standar Operasional Prosedur) yang akan diimplikasikan di suatu perusahaan.

##### **2. Kegunaan Praktis**

Bagi restoran Mie Reman di kota Bandung sendiri hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan evaluasi untuk menciptakan bidang usaha yang lebih maju lagi dan memiliki standarisasi kinerja yang lebih baik guna kelangsungan bisnis dan mencapai tujuan yang diinginkan yaitu memberikan kepuasan kepada konsumennya.

