

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Indonesia menyimpan segudang potensi dalam ranah industri pariwisata. Industri ini menjelma menjadi salah satu bidang ekonomi yang memikat, menawarkan segudang peluang untuk tumbuh kembang dan lestari. Berdasarkan UU Pariwisata No. 10 Tahun 2009, industri pariwisata didefinisikan sebagai himpunan usaha yang saling terjalin dalam cakrawala wisata.<sup>1</sup> Kumpulan usaha yang dilakukan ini memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan berupa barang dan jasa. Dalam memenuhi kebutuhan wisatawan tentunya industri pariwisata memiliki perusahaan jasa yang dapat menyediakan layanan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan dalam melakukan kegiatan pariwisata yaitu Biro Perjalanan Wisata.

Biro perjalanan wisata, yang kerap dijuluki sebagai agen perjalanan, merupakan elemen dari jagat pariwisata. Mereka berfungsi sebagai penghubung yang harmonis antara para wisatawan, destinasi wisata, dan berbagai fasilitas yang mendukung pengalaman wisata tersebut. Biro perjalanan wisata mengemban tanggung jawab merancang dan menyusun beragam pilihan paket wisata yang kemudian ditawarkan kepada para pelancong atau wisatawan. Di sisi lain, biro perjalanan wisata mengurus perjalanan wisatawan seperti menyediakan tiket wisata, transportasi, penginapan serta sarana penunjang wisatawan selama berada di tempat wisata sesuai dengan pilihan paket wisatawan. Biro perjalanan wisata

---

<sup>1</sup> Peraturan Perundang-undangan, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata Pasal 1 Ayat 3* (Jakarta : Republik Indonesia, 2009).

dapat dikatakan sebagai mitra penting bagi wisatawan dalam merencanakan dan melaksanakan sebuah perjalanan. Biro perjalanan wisata dianggap memegang peranan krusial karena mampu menyediakan pelayanan nyata yang berharga bagi para wisatawan. Pelayanan nyata yang diberikan oleh biro perjalanan wisata untuk wisatawan yang akan menggunakan jasanya dalam kegiatan wisata dituntut agar memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kualitas adalah barometer utama dan tujuan akhir bagi biro perjalanan wisata dalam melayani para pelancong. Tingkat kualitas pelayanan yang semakin tinggi akan berbanding lurus dengan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh wisatawan selama perjalanannya. Kepuasan ini timbul dari perasaan senang atau kecewa yang dialami seseorang, yang berasal dari perbandingan antara ekspektasi yang diharapkan dengan realitas kinerja yang diterima. Maka, biro perjalanan wisata senantiasa berupaya meningkatkan kualitas layanan demi menggapai kepuasan maksimal dari para wisatawan. Fenomena ini menjelaskan mengapa para wisatawan masa kini bersikap sangat kritis terhadap kualitas layanan yang ditawarkan oleh biro perjalanan wisata. Sebagai respons, biro perjalanan wisata wajib menempuh berbagai upaya inovatif dan strategis untuk meningkatkan mutu pelayanannya. Suatu langkah krusial bagi biro perjalanan untuk meningkatkan mutu layanannya adalah dengan menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai panduan utama dalam setiap langkah yang diambil.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebuah dokumen yang merinci setiap aktivitas operasional yang terjadi sehari-hari, dengan tujuan pastikan bahwa setiap tindakan dilaksanakan dengan keakuratan, ketepatan, dan konsistensi yang

tak tergoyahkan. Dokumen ini bertujuan memastikan bahwa hasil akhir yang diperoleh sejalan dengan standar kualitas yang telah ditetapkan sebelumnya, sehingga setiap proses operasional berjalan efisien dan menghasilkan produk berkualitas tinggi sesuai harapan<sup>2</sup>. Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi titik fokus utama dalam pelayanan, sebab pelaksanaannya yang melenceng dari standar yang telah ditetapkan dapat membawa dampak yang merugikan.<sup>3</sup> Relevansi penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terletak pada fungsinya sebagai tolok ukur untuk menilai efisiensi dan efektivitas kinerja karyawan. Absennya Standar Operasional Prosedur (SOP) mengakibatkan ketidakmampuan manajemen dan karyawan dalam menjalankan tugas mereka secara optimal, juga meragukan kemampuan mereka menetapkan hak dan kewajiban dengan tegas. Selain itu, keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tak tersedia juga merugikan manajemen perusahaan, karena mereka kehilangan alat ukur dan wewenang yang tegas untuk menilai kinerja karyawannya secara profesional. Dengan penerapan SOP, perusahaan dapat mencapai tujuannya, memberikan pedoman bagi karyawan dalam menjalankan tugas mereka, dan meminimalkan kesalahan dalam pekerjaan.

Pada penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) kerja sama dari sumber daya manusia atau karyawan perusahaan sangat diperlukan agar penerapan dari Standar Operasional Prosedur (SOP) berjalan optimal. Dengan demikian, diharapkan bahwa setiap individu di dalam perusahaan memiliki

---

<sup>2</sup> A Tathagati, *Step by Step Membuat SOP* (Jakarta: Efata Publishing, 2014).

<sup>3</sup> Paramasunu Dewangkara and Al Hasin, 'Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Layanan (Studi Pada Balakosa.Co)', *Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 2(2) (2023), 1–15.

pemahaman mendalam akan pentingnya mematuhi prosedur yang telah ditetapkan. Kepatuhan di sini didefinisikan sebagai sejauh mana seorang anggota tim menaati peraturan yang telah diatur oleh perusahaan dan pimpinannya. Tingkat kepatuhan karyawan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor: pertama, faktor internal, yang mencakup karakteristik individu seperti usia, jenis kelamin, agama, pendidikan, status perkawinan, kepribadian, pengetahuan, sikap, kemampuan, pengalaman kerja, persepsi, dan motivasi; kedua, faktor eksternal yang mencakup karakteristik organisasi, kelompok, pekerjaan, dan lingkungan tempat kerja. Kepatuhan karyawan yang teguh terhadap standar operasional prosedur sangat penting untuk mencapai tujuan perusahaan, seperti mendukung kelancaran dan efisiensi operasional perusahaan, meningkatkan kualitas dan kepuasan pelanggan serta meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja karyawan.

PT. Astrindo Satrya Kharisma atau yang lebih dikenal dengan sebutan "*Astrindo Travel Service*", didirikan oleh William Soeryadjaya pada tahun 1987. PT. Astrindo Satrya Kharisma adalah perusahaan yang berfokus pada penjualan jasa untuk memenuhi kebutuhan wisatawan seperti pemesanan tiket perjalanan, hotel, paket wisata, *event* dan lain sebagainya. PT. Astrindo Satrya Kharisma sejak awal telah merancang, membuat, serta menerapkan SOP dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan, namun menurut *Manajer Area* kenyataan dilapangan masih terdapat beberapa karyawan yang kurang mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku sehingga proses pekerjaan yang berjalan masih kurang maksimal.

Biro perjalanan wisata sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa perlu mengikuti standar pelayanan. Dalam bisnis yang komoditas utamanya adalah jasa, pelayanan merupakan hal yang paling penting. Pelayanan yang baik dan sesuai standar akan memberikan kesan positif kepada pelanggan dan membuat pelanggan ingin kembali menggunakan layanan tersebut. Dengan menerapkan standarisasi, diharapkan biro perjalanan dapat lebih mudah memenuhi semua permintaan dan mengurangi kendala yang dihadapi. Hal ini akan menjaga nama baik perusahaan dan mengurangi persaingan.

Berlandaskan sajian yang sudah tersaji melalui bagian latar belakang di atas, maka pihak peneliti menetapkan kajian dengan lebih mendetail dengan tajuk **“Analisis Kepatuhan Karyawan Terhadap Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan di PT. Astrindo Satrya Kharisma Cabang Plaza Oleos).”**

### **B. Rumusan Masalah**

Berlandaskan paparan yang beranjak dari latar belakang, maka pihak penulis memutuskan penetapan atas rumusan masalah yang mencakup:

1. Bagaimana kepatuhan karyawan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) di PT. Astrindo Satrya Kharisma Cabang Plaza Oleos?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat kepatuhan karyawan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk dapat mengetahui sejauh mana kepatuhan karyawan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) di PT. Astrindo Satrya Kharisma Cabang Plaza Oleos
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mendukung dan menghambat tingkat kepatuhan karyawan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. Astrindo Satrya Kharisma Cabang Plaza Oleos

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Praktis
  - a. Temuan dalam riset ini diharapkan bisa menghadirkan semacam masukan konkret yang diperuntukkan bagi PT. Astrindo Satrya Kharisma mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP)
  - b. Temuan dalam riset ini diharapkan bisa menghadirkan semacam motivasi komprehensif yang diperuntukkan bagi karyawan PT. Astrindo Satrya Kharisma untuk lebih profesional dalam mematuhi SOP dari segi pemaksimalan atas layanan yang mumpuni.
2. Manfaat Teoritis
  - a. Temuan dalam riset ini diharapkan bisa meluaskan sajian ilmu pengetahuan ataupun wawasan mendalam terkait kepatuhan karyawan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan