

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan pariwisata di Indonesia saat ini mengalami kemajuan yang sangat pesat. Memiliki keunikan tersendiri yang berpeluang menarik perhatian wisatawan khususnya di Indonesia (Ramadhani, 2021). Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan adalah “Berbagai macam kegiatan wisata yang didukung berbagai fasilitas dan layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, dan pemerintah”. Terwujudnya pariwisata sebagai interaksi antara orang-orang yang melakukan kegiatan wisata, yang bertindak sebagai konsumen yaitu orang yang melakukan perjalanan wisata atau wisatawan, sedangkan sebagai produsen yaitu orang yang menyediakan produk atau jasa pariwisata (Setiawan, 2016). Terdapat keindahan dan kekayaan alam serta budaya masyarakat Indonesia yang menjadi daya tarik kepariwisataan. Destinasi wisata yang menyediakan fasilitas-fasilitas seperti transportasi, akomodasi, dan jasa wisata lainnya yang diperlukan. Hal yang menjadi fokus adalah potensi sumber daya alam dan budaya yang menjadi daya tarik utama pariwisata. Tempat wisata yang beraneka ragam yang bertujuan sebagai hiburan, rekreasi, kebutuhan bisnis sehingga dapat membuka peluang usaha bagi masyarakat dan terbukanya kesempatan kerja bagi masyarakat disekitar tempat wisata.

Faktor yang berperan penting dalam menunjang keberlangsungan suatu tempat wisata adalah manusia. Sumber daya manusia sangat penting disebagian besar organisasi terutama di industri pariwisata yang menjadi kunci kesuksesan untuk mempromosikan dan memajukan sektor pariwisata. Memiliki hubungan yang bersifat *intangible* sebagaimana konsumen bergantung pada kemampuan setiap karyawan dalam meningkatkan kepedulian, kenyamanan, dan kesenangan kepada para konsumennya (Setiawan, 2016). Upaya untuk mewujudkan pengelolaan wisata yang professional, efektif, dan efisien melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) selama proses penyelenggaraan pengelolaan tempat wisata. Standar Operasional Prosedur dapat disebut sebagai prosedur, referensi, acuan, atau instruksi dalam melakukan pekerjaan pada bidang tertentu. Selain itu, digunakan untuk mengetahui bagaimana cara atau proses dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu hal yang penting dalam suatu organisasi atau bisnis agar dapat berfungsi sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Standar Operasional Prosedur didefinisikan sebagai dokumen yang memuat kegiatan operasional yang dilakukan sehari-hari, bertujuan agar pekerjaan dapat dilakukan secara baik, tepat, dan konsisten sehingga dapat mencapai tujuan suatu perusahaan (Tathagati, 2014).

Wisata Sumber Gempong merupakan sebuah tempat wisata di Dusun Sukorame, Desa Ketapanrame, Kecamatan Trawas, Kabupaten Mojokerto. Salah

satu destinasi wisata baru yang berada di ditengah persawahan. Objek wisata yang setiap hari ramai didatangi pengunjung dari berbagai wilayah. Memiliki daya tarik yaitu pemandangan persawahan, pegunungan, dan terdapat fasilitas lain seperti kolam pemandian, wahana permainan, wisata kuliner dan fasilitas umum lainnya. Tempat wisata yang memiliki sumber mata air jernih dan suasana alam yang asri, udara sangat segar yang membuat pengunjung merasa nyaman.

Berdasarkan informasi yang didapat di tempat wisata Sumber Gempong belum ada Standar Operasional Prosedur. Terdapat beberapa permasalahan yang sering terjadi pada saat operasional penjualan tiket yaitu kebocoran pada penjualan tiket pengunjung yang tidak diketahui karena banyaknya pembelian oleh pengunjung. Selain itu, masih sulit membedakan mana yang warga setempat dan bukan warga setempat. Faktor lainnya disebabkan karena keterbatasan sumber daya manusia dan teknologi sehingga terlihat para pekerja masih belum maksimal dalam menjalankan pekerjaan atau tugasnya.

Pada permasalahan tersebut agar kinerja karyawan lebih efisien dan agar karyawan mengetahui tugas dan tanggung jawabnya maka dari itu pentingnya suatu prosedur yang berfungsi sebagai pedoman acuan melaksanakan suatu pekerjaan dan mengantisipasi situasi atau keadaan yang tidak terduga serta dapat memastikan sistem, proses kualitas secara terstruktur dan memiliki karyawan yang berkualitas. Dengan adanya SOP maka pekerjaan yang dikerjakan menjadi lebih mudah dipahami, karena mengetahui apa yang harus dilakukan dan dapat

dilakukan evaluasi serta peningkatan kualitas kerja yang lebih baik di masa akan datang.

Pada uraian diatas maka Standar Operasional Prosedur berperan penting untuk keberlangsungan operasional kerja. Dari permasalahan tersebut sebaiknya pada penjualan tiket memiliki suatu prosedur yang berfungsi sebagai panduan untuk melaksanakan suatu pekerjaan untuk meminimalisir dan antisipasi situasi atau keadaan yang tidak terduga, sehingga kinerja karyawan lebih efektif dan dapat mengatasi kemungkinan kendala-kendala yang sering terjadi dan dapat mengurangi kecurangan pada penjualan tiket. Adanya SOP dapat mengetahui apa yang harus dilakukan dan dapat melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas kerja yang lebih. Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas, maka dari itu tertarik untuk melakukan Penelitian ditempat wisata tersebut dengan judul **“Penyusunan Standar Operasional Prosedur Penjualan Tiket Pada Wisata Sumber Gempong Trawas”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang dapat sebagai berikut:

1. Bagaimana penyusunan Standar Operasional Prosedur pada penjualan tiket di tempat wisata Sumber Gempong?
2. Bagaimana penyusunan sistem pengendalian penjualan tiket di tempat wisata Sumber Gempong?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari Penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk membuat Standar Operasional Prosedur penjualan tiket pada wisata Sumber Gempong.
2. Untuk mengetahui sistem pengendalian penjualan tiket pada wisata Sumber Gempong.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan hasil Penelitian yang telah dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis Selanjutnya  
Dapat menambah ilmu pengetahuan, pengalaman serta meningkatkan kreatifitas dalam melakukan Penelitian khususnya dalam penyusunan Standar Operasional Prosedur.
2. Bagi Wisata Sumber Gempong  
Hasil Penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan, saran, solusi, ide, informasi yang berguna bagi tempat wisata Sumber Gempong terkait Standar Operasional Prosedur karyawan.
3. Bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya

Sebagai referensi atau acuan terkait Penelitian-Penelitian serupa dan sebagai tambahan kajian literatur pustaka untuk memecahkan dan mengatasi masalah serupa di bidang manajemen operasional.

### **1.5 Sistematika Penelitian**

Berikut ini penjelasan mengenai sistematika Penelitian yang terdiri dari beberapa bagian sebagai berikut:

#### **1. BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini memuat latar belakang masalah mengenai penjualan tiket wisata Sumber Gempong yang belum maksimal. Terdapat rumusan masalah yaitu penyusunan standar operasional prosedur dan penyusunan sistem pengendalian pada penjualan tiket. Selain itu, tujuan Penelitian untuk membuat standar operasional prosedur. Manfaat Penelitian bagi Penulis selanjutnya, wisata Sumber Gempong, dan Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya dan sistematika Penelitian dalam menyelesaikan sebuah riset atau Penelitian.

#### **2. BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan teori-teori standar operasional prosedur dalam meningkatkan operasional penjualan tiket di wisata Sumber Gempong. Tujuan dan manfaat adanya standar operasional prosedur, selain itu manajemen kinerja yang digunakan untuk memastikan anggota berkontribusi dan membangun fungsi pekerjaan menjadi lebih baik. Pada

bab ini memuat teori pariwisata dan pelayanan serta konsep-konsep yang mendasari dalam mendukung proses Penelitian.

### 3. BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini memuat mengenai desain Penelitian yang membantu dalam merancang dan melaksanakan prosedur terstruktur untuk mengumpulkan data yang relevan. Batasan Penelitian digunakan untuk memfokuskan topik Penelitian pada standar operasional prosedur bagian penjualan tiket Sumber Gempong. Data dan metode analisis pengumpulan data digunakan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dalam sebuah penelitian.

### 4. BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat gambaran subjek Penelitian, hasil Penelitian, dan pembahasan. Pada sub bab ini berisi gambaran subyek Penelitian yang menjelaskan sejarah singkat perusahaan pengelola tempat wisata Sumber Gempong Trawas. Terdapat visi dan misi perusahaan terkait, struktur organisasi perusahaan bagian pelaksana operasional wisata Sumber Gempong, *job description* berisi tugas dan tanggung jawab pada bagian yang terkait, dan profil usaha memuat informasi lengkap mengenai perusahaan dan logo perusahaan.

### 5. BAB 5 PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan yang menjawab tujuan Penelitian mengenai penyusunan standar operasional prosedur penjualan tiket. Saran Penelitian

ditujukan pada penulis selanjutnya dan tempat melakukan penelitian di wisata Sumber Gempong Trawas. Implikasi Penelitian berupa masukan yang dapat dilakukan oleh manajemen dan dampak standar operasional prosedur bagi tempat wisata untuk menghasilkan perubahan yang lebih baik dari sebelumnya.

