

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan perekonomian dapat mencerminkan kemakmuran penduduk suatu negara. Devisa sebagai penggerak perekonomian, memiliki peran penting dalam meningkatkan ekonomi suatu negara. Salah satu sektor dalam menghasilkan devisa negara adalah melalui industri pariwisata. Menurut Badan Pusat Statistik rata-rata pengeluaran wisatawan mancanegara per kunjungan antara 1201 – 1208 *Dollar AS*. Bali sebagai tujuan utama wisatawan mancanegara berperan besar dalam meningkatkan pendapatan devisa negara. Badan Pusat Statistik Provinsi Bali mencatat pada tahun 2018 wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Bali berjumlah 6070473 orang dan meningkat dibandingkan tahun-tahun sebelumnya.

Tabel 1.1 Banyaknya Wisatawan Mancanegara yang Datang Langsung ke Bali Menurut Kebangsaan Tahun 2014-2018

Kebangsaan (Negara Asal) <i>Nationality (Country of Origin)</i>	2014	2015	2016	2017	2018
I. ASEAN	483 487	422 986	416 428	379 264	553 728
1. Malaysia / <i>Malaysia</i>	223 205	190 381	178 377	165 396	194 760
2. Philipina / <i>Philippines</i>	32 727	33 906	39 411	47 815	88 344
3. Singapura / <i>Singapore</i>	178 174	146 660	135 902	124 779	144 549
4. Thailand / <i>Thailand</i>	30 247	28 214	31 828	33 736	47 367
5. Asean lainnya / <i>Other Asean</i>	19 134	23 825	30 910	7 538	78 708
II. ASIA (Tanpa Asean / <i>Non Asean</i>)	1 236 816	1 424 995	1 839 892	2 193 676	2 410 620
1. Hongkong / <i>Hongkong</i>	35 552	38 980	42 096	35 383	38 850
2. India / <i>India</i>	88 049	119 304	180 770	264 516	353 894
3. Jepang / <i>Japan</i>	217 159	228 185	232 151	249 399	261 666
4. Korea Selatan / <i>South Korea</i>	145 498	152 866	143 084	161 765	143 581
5. Taiwan / <i>Taiwan</i>	113 132	124 593	124 095	110 769	106 058
6. RRC / <i>China</i>	585 922	688 469	975 152	1 356 412	1 361 512
7. Asia lainnya / <i>Other Asia</i>	51 504	72 598	142 544	15 432	145 059
III. AMERIKA	177 940	214 518	184 373	190 947	362 357
1. Amerika Serikat / <i>USA</i>	111 610	133 763	169 288	189 814	236 578
2. Kanada / <i>Canada</i>	37 532	45 079	1 899	891	66 619
3. Amerika Lainnya / <i>Other America</i>	28 798	35 676	13 186	242	59 160

IV. EROPA	736 188	842 436	1 151 925	1 675 317	1 406 086
1. Perancis / <i>France</i>	128 288	131 451	164 723	176 710	195 734
2. Jerman / <i>Germany</i>	105 467	120 347	153 425	176 470	185 863
3. Belanda / <i>Holland</i>	76 082	81 929	95 449	101 241	108 429
4. Inggris / <i>United Kingdom</i>	127 013	167 628	218 928	240 633	270 789
5. Rusia / <i>Russia</i>	72 127	51 873	66 744	94 331	111 610
6. Eropa Lainnya / <i>Other Europe</i>	227 211	289 208	452 656	885 932	533 661
V. OSEANIA	1 050 422	1 042 001	1 202 805	1 062 855	1 282 886
1. Australia / <i>Australia</i>	988 786	966 869	1 117 933	1 062 039	1 169 215
2. Selandia Baru / <i>New Zealand</i>	58 142	68 665	1 960	807	111 967
3. Oseania Lainnya / <i>Other Oceania</i>	3 494	6 467	82 912	9	1 704
VI. AFRIKA	18 137	27 830	8 398	7 965	7 965
1. Afrika Selatan / <i>South Africa</i>	9 744	13 984	163	63	33 318
2. Afrika Lainnya / <i>Other Africa</i>	8 393	13 846	8 235	7 902	21 478
VII. CREW	63 648	27 069	124 115	187 715	-
Jumlah / Total :	3 766 638	4 001 835	4 927 937	5 697 739	6 070 473
Pertumbuhan / Growth Rate (%)	14,89	6,24	23,14	15,62	6,54

(Sumber: BPS Provinsi Bali)

PT. Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) atau *Indonesia Tourism Development Corporation* (ITDC) adalah BUMN yang memiliki lini bisnis membangun dan mengembangkan kawasan pariwisata di Indonesia. Selama 45 tahun Perseroan telah membangun dan mengelola The Nusa Dua, kawasan pariwisata kelas dunia yang berlokasi di Bali Selatan. Dengan infrastruktur serta fasilitas akomodasi dan pertemuan berstandar internasional, The Nusa Dua telah menjadi tuan rumah berbagai *event* resmi berskala internasional seperti APEC 2013, *Bali Democratic Forum*, *Miss World* 2013, dan baru saja IMF-WBG *Annual Meetings* 2018 (www.itdc.co.id).

Human Capital sebagai divisi yang mengelola sumber daya manusia memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja perusahaan. Menurut Totanan (2004) sebuah perusahaan akan memiliki kinerja yang berbeda pada pengelolaan orang yang berbeda, artinya manusia yang berbeda dalam mengelola aset yang sama akan menghasilkan nilai tambah yang berbeda. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *tangible* aset yang dimiliki perusahaan bersifat pasif tanpa sumber daya manusia yang dapat mengelola dan menciptakan nilai bagi suatu perusahaan.

Dalam meningkatkan kinerja perusahaan divisi *Human Capital* mengimplementasikan HRIS serta melakukan restrukturisasi perusahaan. HRIS adalah mekanisme pengelolaan SDM perusahaan menggunakan teknologi informasi, baik dalam bentuk *desktop software*, *web apps* dan/atau *mobile apps*. *Software* HRIS merupakan solusi pengelolaan data karyawan yang dapat meningkatkan kinerja perusahaan dengan sumber daya yang lebih sedikit. Restrukturisasi yang berguna meningkatkan kinerja perusahaan dapat dilakukan dengan pelaksanaan kerja yang lebih efisien dan efektif, pembagian wewenang yang lebih baik, dan kompetensi staf yang lebih mampu menjawab permasalahan di setiap unit kerja.

Pembaharuan dan perbaikan yang menyeluruh menyebabkan *Standard Operating Procedure* (SOP) belum diperbaharui secara optimal yang memicu tidak sesuainya sistem yang baru dengan SOP yang lama. Menurut Rudi M. Tambunan (2013) “SOP pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa setiap keputusan, langkah atau tindakan dan penggunaan fasilitas pemrosesan yang dilaksanakan oleh orang-orang di dalam suatu organisasi, telah berjalan secara efektif, konsisten, standar, dan sistematis”.

Bagi HC sendiri tidak sesuainya SOP tersebut berdampak negatif terhadap penurunan performa dan *image* divisi tersebut di hadapan karyawan. Oleh sebab itu, pembaharuan dokumentasi SOP yang sesuai dengan sistem yang baru perlu dilakukan oleh divisi HC demi menghilangkan dampak yang ditimbulkan.

1.2 Rumusan Masalah

Berikut ini merupakan rumusan masalah yang diperoleh berdasarkan dari uraian latar belakang:

1. Bagaimana identifikasi pelaku pelaksana SOP?
2. Bagaimana identifikasi bagian SOP lama yang harus disesuaikan?
3. Bagaimana usulan SOP yang sesuai dengan sistem yang telah mengalami pembaharuan?

1.3 Tujuan

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan diperoleh tujuan antara lain:

1. Mengidentifikasi pelaku pelaksana SOP.
2. Mengidentifikasi bagian SOP lama yang harus disesuaikan.
3. Menyusun usulan SOP yang sesuai dengan sistem yang telah mengalami pembaharuan.

1.4 Batasan Masalah

Dalam ruang lingkup pengerjaan tugas akhir ini terdapat Batasan permasalahan sebagai berikut:

1. Penyusunan SOP hanya dilakukan dalam lingkup divisi Human Capital.
2. *Template* yang digunakan dalam SOP yang dirancang diberikan oleh perusahaan.
3. Sistem HRIS yang digunakan sebagai acuan penyusunan SOP masih dalam bisa mengalami pengembangan.
4. Tugas Akhir penyusunan SOP ini hanya sampai tahap pengajuan usulan.

1.5 Manfaat

Hasil dari tugas akhir ini diharapkan mampu memberikan manfaat praktis, bagi PT. Pengembangan Pariwisata Indonesia (persero) yaitu menjadi pedoman bagi divisi *Human Capital* dalam menerapkan *Standard Operating Procedure* (SOP) agar proses mampu berjalan lancar dan mendapatkan hasil yang diharapkan. Selain itu juga memberikan manfaat teoritis berupa penambahan wawasan, pengetahuan serta referensi bagi Tugas akhir lain yang serupa. Bagi penulis, manfaat yang didapatkan yaitu mampu menggunakan dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang didapatkan selama perkuliahan sebagai dasar dan bahan pendukung dalam melaksanakan tugas akhir ini.

1.6 Sistematika Penulisan

Penjelasan mengenai sistematika penulisan Laporan Tugas akhir ini adalah Sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai uraian latar belakang magang, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, dan ringkasan sistematika magang.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi penjelasan teori/konsep tentang tugas yang dilaksanakan dan permasalahan yang diselesaikan selama magang. Teori-teori ini bersumber dari buku, jurnal, dan referensi lain sebagai penunjang yang terkait dalam pemecahan masalah.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai waktu dan lokasi magang, serta tahapan dalam proses penyelesaian tugas yang diberikan kepada penulis selama melaksanakan kegiatan magang. *Flow chart* merupakan bentuk penggambaran tahapan dalam proses yang dipilih.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi pembahasan pelaksanaan tugas yang diberikan kepada penulis dengan hasil akhir berupa usulan SOP.

BAB V KESIMPULAN

Bab ini berisi tentang simpulan terhadap tugas yang diberikan selama pelaksanaan magang dan saran yang diberikan penulis terhadap perusahaan terkait tugas tersebut.