

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Destinasi wisata yang terkenal di Indonesia adalah Bali yang tidak asing lagi ditelinga para *traveler* dunia yang mana menjadi primadona pariwisata dengan sejuta keunikan, kekayaan alam yang indah dan asri, budaya serta masyarakatnya yang terkenal santun dan ramah yang telah menjadikan Bali sebagai magnetnya destinasi pariwisata unggulan dunia. Namun pada masa pandemi Covid-19 telah menghantam dunia pariwisata dan ekonomi Bali. Berdasarkan data yang dilansir dari Kemenparekraf pada laman <https://kemenparekraf.go.id> jumlah wisatawan yang masuk ke Indonesia menurun tajam sejak tahun 2020, dengan jumlah wisatawan hanya 158.000 pengunjung. Hal ini sangat mempengaruhi pendapatan sektor pariwisata nasional, dan turunnya wisatawan secara langsung berdampak pada tingkat hunian hotel yang masing-masing sebesar 49,17% dan 49,22% pada bulan Januari-Februari. Namun, itu 32,24% di bulan Maret dan semakin memburuk hingga April di 12,67%. Dampak pandemi Covid-19 terhadap industri pariwisata Indonesia juga terlihat dari pengurangan jam kerja. Sekitar 12,91 juta orang kehilangan jam kerja di industri pariwisata, dan 939.000 orang sementara menganggur di industri pariwisata.

Pandemi Covid-19 ini sangat berdampak besar bagi keberlangsungan pariwisata dan industri perhotelan, karena hotel sangat terkena dampak wabah tersebut, dan tentunya sebagai pelaku di industri perhotelan tidak bisa hanya mengandalkan akomodasi saja. Penyedia hotel juga harus mulai beradaptasi untuk bertahan, seperti menawarkan *WFH (Work in Hotel)* dan dilengkapi dengan sertifikat *CHSE (Cleanliness, Health, Safety and Environmental)* dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif agar wisatawan merasa lebih aman saat berlibur.

Dalam Rumekso (2004:2) disampaikan bahwa pemahaman hotel adalah sebuah akomodasi bagi para tamu untuk mendapatkan pelayanan makanan dan minuman serta tempat menginap yang dikelola secara komersial guna mendapatkan keuntungan. Salah satu hotel yang cukup terkenal di daerah Seminyak adalah hotel W Bali – Seminyak. W Bali – Seminyak terletak di kawasan Asia Pasifik. Hotel resmi dibuka pada 1 Maret 2011 berada di bawah kepemilikan PT. Dua Cahaya Anugrah dimiliki oleh Ibu Magda dan dikelola oleh Craig Seaward. W Bali – Seminyak memiliki passion di bidang *music, fashion, fuel and design*. Berdiri dengan desain *contemporary lifestyle* yang berarti didesain sentuhan gaya hidup modern.

W Bali – Seminyak sendiri memiliki 3 *restaurant* salah satunya adalah *Fire Restaurant* yang merupakan *All Dining Restaurant* yang berkonsep *Modern Grill*. *Fire restaurant* berada di lantai dasar yang menjadi jalan penghubung antara *Starfish Bloo* dan *Woobar*. *Restaurant* merupakan tempat yang sangat mendukung kesuksesan sebuah hotel, yang dimana *restaurant* tidak hanya menjual makanan dan minuman, tetapi juga *service* atau pelayanan. Meski begitu, dari tren saat ini, fungsi dari restoran sudah sangat berkembang. Orang datang ke *restaurant* tidak hanya untuk makan, minum, dan bersenang-senang, tetapi juga untuk hal lain, termasuk pelayanan, pemandangan, suasana, gaya hidup, dan kesehatan. Sehingga kualitas pelayanan yang memuaskan sangat mempengaruhi citra sebuah hotel di mata para wisatawan yang disuguhkan oleh Pramusaji.

Pramusaji adalah orang yang bekerja di *restaurant* atau bar yang bertugas melayani para pengunjung yang datang untuk menikmati makanan dan minuman yang ada. Pramusaji yang profesional memegang peranan penting dalam memenuhi kepuasan pengunjung hotel dan *restaurant*. Dengan komunikasi yang baik dengan pengunjung, pramusaji dapat mengetahui apa yang diinginkan pelanggan dan segera menyiapkannya. Dalam Marsum (2005:90) menyampaikan bahwa pramusaji merupakan karyawan *restaurant* yang memiliki tugas menunggu tamu, membuat tamu merasa nyaman dengan sambutan yang hangat, melakukan *taking order*, menyajikan makanan dan minuman serta menjaga kebersihan *restaurant*. Dengan kualitas pelayanan

secara maksimal yang diberikan kepada para pengunjung maka akan dipastikan meningkatkan pendapatan *restaurant*, karena banyaknya pelanggan dengan kepuasan pelayanan yang tercipta oleh pramusaji yang profesional.

Fire Restaurant menawarkan menu makanan khas barat, untuk tamu yang tidak mengonsumsi daging Fire Restaurant menyediakan menu *vegan* bagi para *vegetarian*. Fire Restaurant memiliki 2 jenis pelayanan, yaitu *Table D'Hote* yang dikhususkan untuk *breakfast* dan *A La Carte* yang dikhususkan untuk *lunch* dan *dinner*. Di setiap *restaurant* memiliki SOP (Standar Operasional Prosedur) sendiri, sama halnya dengan *Fire Restaurant* yang memiliki 5 *basic service* untuk mendukung *Brand Standard Audit* yang harus diterapkan untuk menjamin kepuasan para tamu yang datang untuk menikmati hidangan di *Fire Restaurant*. 5 *basic service* yang dimaksud yaitu *greeting*, *name used* karena para staf tidak menggunakan *name tag*, *offer assistance*, *engagement* dan *farewell*.

Selama pandemi Covid-19 seperti sekarang ini, para pramusaji sering lupa akan SOP yang berlaku seperti jarang mencuci tangan saat akan bersentuhan langsung dengan makanan maupun dengan tamu, tidak menggunakan 2 masker, dan melupakan 5 *basic service* yang seharusnya tidak boleh dilupakan, karena itu adalah landasan atau SOP (Standar Operasional Prosedur) dalam melayani tamu. Sehingga 5 *basic service* harus dilakukan pengembangan *knowledge* lebih lanjut dengan diadakan tanya jawab mengenai apa saja 5 *basic service* di Fire Restaurant, meninjau kembali menu makanan dan minuman, meninjau jenis-jenis wine yang dijual pada setiap bulannya dan masih banyak lagi.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka perlu dilakukan kajian lebih lanjut mengenai **Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pramusaji Pada Masa Pandemi Covid-19 di Fire Restaurant W Bali – Seminyak.**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apa saja kendala seorang pramusaji dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Fire Restaurant W Bali – Seminyak pada masa pandemi Covid-19?
2. Bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan pramusaji di Fire Restaurant W Bali – Seminyak pada masa pandemi Covid-19?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, berikut adalah tujuan dari diadakannya penelitian ini.

1. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi seorang pramusaji dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Fire Restaurant W Bali – Seminyak pada masa pandemi Covid-19.
2. Untuk mengetahui strategi apa yang digunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji dalam pada masa pandemi Covid-19 di *Fire Restaurant W Bali – Seminyak*.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak didapat, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam bidang pariwisata dan perhotelan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi model untuk penelitian selanjutnya dan memberikan tambahan bahan pustaka bagi mahasiswa yang ingin meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pramusaji.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang dapat diperoleh dari pelaksanaan penelitian ini adalah penulis dapat menemukan solusi dari kendala yang dialami oleh pramusaji dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Manfaat Pragmatis

Manfaat pragmatis dari penelitian ini diharapkan mampu menjadi sebuah landasan dalam penyusunan atau strategi peningkatan kualitas pelayanan pramusaji pada masa pandemi Covid-19 di *restaurant* berbintang yang ada di Bali.

4. Manfaat Empiris

Penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan terkait dengan kualitas pelayanan pramusaji pada masa pandemi Covid-19 yang berhubungan dengan nama baik atau citra *restaurant*.

