

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bali merupakan salah satu daerah tujuan wisata yang sudah dikenal diseluruh dunia. Hal ini dapat dibuktikan oleh kunjungan wisatawan ke Bali yang meningkat dari tahun ke tahun, sehingga menjadikan Bali sebagai penyumbang terbesar pada sektor pariwisata. Banyaknya wisatawan yang berkontribusi pada munculnya banyak peluang usaha dan lapangan yang terbuka disektor pariwisata.

Pandemic Covid-19 terjadi diakhir tahun 2019 memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap perekonomian di Bali yang bergantung pada pariwisata. Keputusan pemerintahan menerapkan status lock down dan menutup penerbangan internasional berimplikasi pada penurunan jumlah kunjungan wisatawan Bali. kondisi ini juga berdampak pada dunia usaha dan mata pencaharian penduduk yang mayoritas bekerja disektor pariwisata. Pekerja pariwisata banyak yang dirumahkan sehingga menjadikan angka pengangguran semakin meningkat.

Seiring berjalannya waktu, pariwisata di Bali mulai membaik dengan adanya kehidupan *New Normal*. Kondisi pariwisata Bali berangsur pulih di era new normal. Ruang public dibuka dengan persyaratan penerapan protocol kesehatan. Kembali beroperasi ruang public seperti mall, hotel, restoran, objek wisata, dan lain-lainnya membuka peluang kerja dengan kualifikasi fresh graduate ataupun yang sudah memiliki pengalaman kerja bertahun-tahun.

Persaingan bisnis saat ini semakin ketat, membuat pembisnis memaksimalkan kinerja sumber daya manusianya, agar mamapu bersaing dengan usaha – usaha yang lainnya. Untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik bagi para *customer*, maka diperlukan tenaga kerja yang terampil dan professional. Industri perhotelan sangat membutuhkan tenaga kerja yang berkualitas dan terampil untuk memaksimalkan pelayanan dan pendapatannya. Tenaga kerja juga harus mampu memahami apa yang diinginkan dan

dibutuhkan oleh konsumennya, misalnya harapan konsumen yaitu mendapatkan pelayanan yang baik dan fasilitas yang sesuai dengan ekspektasi.

Pada era globalisasi ini, semakin banyak *customer* yang kritis atas pelayanan yang didapatkan ketika berkunjung ke sebuah *restaurant*. Bahkan wisatawan berani meluapkan isi hatinya di *Tripadvisor* ataupun media sosial tempat yang dikunjungi, yang dimana hal itu akan membuat citra dari *restaurant* akan menurun. Keluhan-keluhan atau *comment* tersebut biasanya berisi ketidaknyamanan dan ketidakpuasan dari *customer* kepada petugas yang melayani, seperti *hostess* yang tidak ramah, *waiter* yang tidak sopan, ataupun yang lainnya. Untuk menghindari hal tersebut, memberikan *service* yang terbaik kepada para *customer* merupakan solusinya

Untuk menciptakan kesan *service* yang baik, maka harus dimulai dari *frontliner*. Dalam sebuah *restaurant* *frontliner* disebut dengan *hostess*. *Hostess* merupakan seseorang yang menjadi garda depan menyambut tamu yang akan masuk ke *restaurant*, menghantarkan tamu ke *table*, mengambil *reservation*, dan menaruhnya di *waiting list*, dan memberikan tamu menu. Kehadiran *hostess* dalam sebuah *restaurant* memegang peranan yang sangat penting, dan menjadi duta dalam sebuah *restaurant*. Bila *hostess* sudah menjalankan tugas pokoknya dengan baik dan dengan kesungguhan hatinya, maka akan meningkatnya citra positif dalam sebuah *restaurant* tersebut. Sambutan yang hangat juga akan membuat para *customer* merasa dihargai. *Hostess* sangat berperan penting dalam sebuah *restaurant*, tetapi tidak semua *restaurant* memiliki *hostess*. Salah satu *restaurant* yang memiliki *hostess* di Bali adalah Pala *Restaurant*.

Pala *Restaurant* merupakan *All Day Dinning restaurant* yang berada di The Apurva Kempinski Bali. Pala *Restaurant* adalah tempat *breakfast* bagi tamu yang menginap di hotel ini khususnya untuk tamu *Deluxe*. Yang dimana tamu-tamu yang menginap disini sangat banyak, sehingga membuat *restaurant* ini selalu ramai dikunjungi oleh para tamu yang *stay* di hotel tersebut. Sehingga membuat para tamu mengantrai untuk masuk ke *restaurant* ini dan membuat timbulnya *complaint*.

Hasil pengamatan awal menunjukkan bahwa Pala *Restaurant* memiliki tantangan dalam operasional yaitu banyaknya tamu complaint akibat *waiting list* yang panjang. *Waiting list* selalu terjadi di Pala *Restaurant* karena banyaknya tamu *inhouse* yang selalu datang bersamaan ketika *breakfast*.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis perlu melakukan penelitian lebih lanjut yang terkait dengan **“Strategi Hostess Dalam Mengatasi Tantangan di Pala Restaurant The Apurva Kempinski Bali”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, dapat memunculkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apa tantangan *hostess* di Pala *Restaurant* The Apurva Kempinski Bali?
2. Bagaimana strategi *hostess* dalam mengatasi tantangan di Pala *Restaurant* The Apurva Kempinski Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Secara umum, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apa itu *hostess*. Secara khusus, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui masalah dan tantangan apa yang dihadapi *hostess* Pala *restaurant* dan bagaimana cara mengatasinya.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.2 Manfaat Teoritis

Penelitian dibuat untuk dapat memberikan manfaat secara teoritis dan menjadi sumber pengetahuan tentang peran dan tantangan *hostess* dalam menjalani operasional khususnya di Pala *Restaurant* bagi para pembacanya.

1.4.3 Manfaat Praktis

1. Manfaat Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan salah satu persyaratan untuk kelulusan Diploma III Perhotelan undiksha. Serta dengan penelitian ini, penulis mampu memahami apa fungsi *hostess*, dan bagaimana cara menyelesaikan masalah yang dihadapi, yang mana bisa penulis terapkan selama bekerja.

2. Manfaat Bagi Hotel

Sebagai bahan acuan untuk memberikan *service* atau pelayanan yang baik dan optimal kepada tamu, agar dapat meminimalis *complaint* dari tamu guna meningkatkan kepuasan *customer* dan meningkatkan citra baik hotel.

3. Manfaat bagi Lembaga

Hasil penelitian ini dapat menambah bahan referensi dan acuan bacaan di Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha tentang dunia perhotelan, selain itu juga menambah kemampuan mahasiswa dalam menciptakan karya tulis, sehingga mampu bersaing dengan universitas lain dan menciptakan citra positif kepada lembaga kita di masyarakat umum.

