

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Awal hingga pertengahan tahun 2020 adalah masa yang cukup memilukan bagi dunia. Untuk pertama kalinya, sejumlah negara memberlakukan *lockdown* (penutupan wilayah) maupun pembatasan sosial. Sehingga, seluruh alat transportasi dilarang beroperasi, pergerakan sosial manusia dibatasi bahkan dilarang, masyarakat disarankan untuk bekerja, belajar, dan beribadah dari rumah (*Work from Home*), pembatalan konser dan events, serta penutupan tempat-tempat hiburan dan wisata pun dilakukan. Hal ini dikarenakan munculnya virus yang bernama Virus Corona (Corona Virus). Virus ini dapat menyebabkan penyakit yang bernama COVID-19 (Corona Virus Disease 2019). Penyakit ini sangat berbahaya sehingga penderitanya berpotensi meninggal dunia.

Sektor pariwisata mancanegara saat ini mengalami penurunan yang sangat signifikan yang disebabkan dengan kemunculan wabah Covid-19 yang dideteksi pertamakali di kota Wuhan, Cina pada akhir 2019. Kemudian mulai meluas keseluruh Negara di dunia, termasuk Indonesia yang mulai terdapat kasus covid-19 pada awal maret 2020. Tidak lama dari waktu tersebut pemerintah Indonesia menerbitkan surat edaran Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 21 Tahun 2020 tentang pembatasan sosial berskala besar dalam rangka percepatan penanganan covid 19 yang ditetapkan pada tanggal 31 Maret 2020, dimana pemerintah melarang seluruh kegiatan yang bisa mengumpulkan orang-orang yang berjumlah banyak seperti

kerja di kantor, belajar di sekolah dan tentu juga untuk kegiatan pariwisata yang bisa mendatangkan banyak turis dari berbagai negara sehingga banyak pengusaha di bidang pariwisata yang mengalami kerugian disebabkan perusahaan tidak bisa beroperasi seperti biasanya.

Begitu juga dengan industri kapal pesiar. Industri kapal pesiar berkembang pesat secara global. Industri ini telah berkembang sejak tahun 1990. Beberapa perusahaan kapal pesiar yang pernah singgah ke Indonesia dan Bali tercatat tahun 2010 kapal Spirit of Adventure dari Italy dengan 625 orang penumpang, Discovery dari UK membawa 475 orang penumpang (Surakusuma, 2010). Saat ini, sebuah kapal pesiar dapat dianggap sebagai suatu destinasi sendiri. Hal ini dikarenakan hampir 75% kapal pesiar menyediakan fasilitas akomodasi yang dilengkapi dengan restaurant, bar, fasilitas olahraga, shopping center, kegiatan entertainment, pusat komunikasi dan lain-lain. Kabin sangat luas dan mewah, dan ada kecendrungan kabin dilengkapi jendela dan atau balkoni. Memang tidak mengherankan bila kapal pesiar sebagai industri baru dalam percaturan industri pariwisata, dikatakan sebagai resort terapung, karena berbagai fasilitas dapat disediakan layaknya sebuah destinasi (Sudiarta, 2013:11). Sekarang ini banyak orang yang memutuskan untuk berwisata kapal pesiar. Beberapa alasan dan memotivasi seseorang untuk berwisata di kapal pesiar antara lain: penumpang akan dimanjakan dengan berbagai fasilitas dan kemewahan yang ada, kapal pesiar membawa penumpangnya jauh dari polusi, segala tekanan, serta kemacetan, di dalam kapal pesiar penumpang dapat melakukan berbagai hal atau tidak sama sekali, serta memiliki kesempatan untuk mengunjungi beberapa destinasi yang menarik. Selain yang dipaparkan di atas penumpang juga bisa menikmati makanan dan minuman yang ada di restoran kapal

pesiar dengan pelayanan prima yang berkualitas sehingga penumpang yang makan maupun minum di restoran sangat puas.

Berjalan lancarnya suatu restoran di sebuah kapal pesiar tentu tidak bisa dipisahkan dari kinerja pramusaji di restoran tersebut. Pramusaji merupakan petugas yang memiliki peran tanggung jawab terhadap pelayanan maupun penyajian kepada pengunjung yang datang ke restoran. Pramusaji berfungsi sebagai pemandu selera makan tamu serta menjelaskan makanan agar tamu berminat untuk makan dan tidak bingung saat memilih makanan. Seorang pramusaji harus memiliki sikap sosial yang tinggi, dapat berkomunikasi dengan baik menggunakan Bahasa Inggris, memiliki sifat yang menyenangkan, ramah serta sopan terhadap tamu, memiliki jiwa pedagang dan selalu bersedia untuk melayani dan memenuhi segala kebutuhan tamu selama berada di restoran. Pelayanan yang baik yang diberikan oleh seorang pramusaji di sebuah restoran dapat berpengaruh besar terhadap pendapatan dan kualitas restoran itu sendiri, semakin baik pelayanan yang diberikan maka restoran itu akan berkembang dan akan dikenal oleh kalangan luas dan berdampak terhadap kapal pesiar yang dijadikan untuk berwisatawan. Tentunya ketika masa pandemi ini pengusaha kapal pesiar berusaha dan menyusun cara atau strategi baru untuk mengembalikan keadaan seperti dulu lagi.

Departemen *Food & Beverage Service* yang merupakan salah satu sumber *income* pada hotel membutuhkan kinerja sumber daya manusia yang teliti, profesional, serta mengutamakan kepuasan tamu sebagai prinsip dalam berkerja demi tetap mendapatkan pelanggan yang datang ke *outlet Food & Beverage* tersebut. Peranan pramusaji dalam meningkatkan kualitas pelayanan makanan & minuman terhadap tamu menjadi topik pembahasan penulis karena berpengaruh

terhadap sumber *income* dan kelancaran operasional serta menjadi *ambassador* dalam menjaga citra hotel di restoran *Carnival Horizon*. Untuk meningkatkan kenyamanan tamu yang datang ke hotel, khususnya ke restoran, maka pihak hotel berkerja sama dengan departement *F & B* yang bertanggung jawab atas produksi, penyajian serta penjualan makanan dan minuman di hotel. restoran digunakan untuk tamu bersantai sambil menikmati hidangan dari restoran itu sendiri. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk memilih judul yang berkaitan dengan peranan pramusaji dalam sistem pelayanan di restoran yang terdapat *Carnival Horizon*.

Kapal Pesiar *Carnival Horizon* merupakan kapal pesiar kelas Vista yang dioperasikan oleh *Carnival Cruise Line*. Itu adalah kapal ke-26 dalam armada *Carnival* dan merupakan yang kedua dari *Vista Class*, yang meliputi *Carnival Vista* dan *Carnival Panorama*. Kapal pesiar *Carnival Horizon* telah beberapa kali melakukan pelayaran. Tahun 2020 Kapal Pesiar *Carnival Horizon* melakukan pembatalan pelayaran karena adanya pandemi covid 19 sehingga perusahaan mengalami kerugian besar. Tahun 2022 Kapal Pesiar *Carnival Horizon* Kembali melakukan pelayaran di sepanjang lautan Caribbean dan mengalami penurunan penumpang. Pihak dari kapal pesiar memberikan instruksi kepada seluruh staff di kapal pesiar untuk selalu menerapkan protokol kesehatan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Peneliti sebagai salah satu petugas pramusaji di kapal pesiar tersebut juga berperan aktif untuk menerapkan protokol kesehatan dan juga meningkatkan kualitas pelayanan makanan dan minuman di restoran kapal pesiar tersebut. Selama beberapa hari bertugas peneliti menemukan pelayanan pramusaji masih tergolong standar, dan masih terdapat beberapa pramusaji yang memiliki kemampuan verbal dan non verbal yang masih kurang, serta kualitas makanan dan

minuman masih perlu ditingkatkan lagi sehingga peran kerja pramusaji pada restoran kapal pesiar tersebut perlu ditingkatkan dalam melayani tamu makan dan minum di restoran kapal pesiar tersebut.

Penelitian ini sangat penting untuk dilakukan karena nantinya hasil dari penelitian ini bisa dimanfaatkan untuk pedoman oleh pengusaha-pengusaha lain yang bergerak di bidang pariwisata terutama pada restoran terkait peran pramusaji dalam meningkatkan kualitas pelayanan makanan dan minuman pada masa pandemi covid 19.

Berdasarkan paparan di atas dan pengalaman dari peneliti yang telah dipelajari selama berkerja di restoran Kapal Pesiar *Carnival Horizon*, maka peneliti tertarik untuk mengangkat masalah ini sebagai judul skripsi, yaitu: “Peran Pramusaji untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Makanan dan Minuman di Kapal Pesiar *Carnival Horizon* Pada Masa Pandemi Covid 19”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Pembatalan pelayaran dalam jangka panjang mengakibatkan pemilik Kapal Pesiar *Carnival Horizon* mengalami kerugian.
2. Adanya virus covid 19, Kapal Pesiar *Carnival Horizon* mengalami penurunan jumlah tamu.
3. Kemampuan verbal dan non verbal pramusaji masih kurang dalam melayani tamu di restoran Kapal Pesiar *Carnival Horizon*.

4. Kualitas Pelayanan makanan dan minuman perlu ditingkatkan.
5. Peran pramusaji perlu ditingkatkan dalam pelayanan makanan dan minuman.

1.3 Batasan Masalah

Dalam penulisan penelitian ini, penulis menyadari bahwa ruang lingkup dalam kegiatan di restoran sangatlah luas, oleh karena itu agar penelitian ini lebih terarah dan mudah dipahami maka batasan yang penulis buat ialah peran pramusaji untuk meningkatkan kualitas pelayanan makanan dan minuman di Kapal Pesiar *Carnival Horizon* pada masa pandemi covid 19.

1.4 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini yaitu:

- 1) Bagaimana peran pramusaji untuk meningkatkan kualitas pelayanan makanan dan minuman di restoran Kapal Pesiar *Carnival Horizon* pada masa pandemi covid 19?
- 2) Bagaimana kualitas pelayanan makanan dan minuman di restoran Kapal Pesiar *Carnival Horizon* pada masa pandemi covid 19?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mendeskripsikan peran pramusaji untuk meningkatkan kualitas pelayanan makanan dan minuman di restoran Kapal Pesiar *Carnival Horizon* pada masa pandemi covid 19.
- 2) Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan makanan dan minuman di restoran Kapal Pesiar *Carnival Horizon* pada masa pandemi covid 19.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan memiliki dua manfaat sekaligus, yaitu manfaat praktis dan manfaat teoritis.

1.5.1 Manfaat Praktis

a. Manfaat Bagi Peneliti.

Hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai pengalaman serta edukasi tentang bagaimana peran pramusaji dalam meningkatkan kualitas pelayanan di restoran Kapal Pesiar *Carnival Horizon* pada masa pandemi covid 19.

b. Manfaat Bagi Karyawan.

Untuk memperluas wawasan dan pandangan para pekerja kapal pesiar terhadap prospek kemajuan dan perkembangan pariwisata khususnya pekerjaan sebagai pramusaji di Kapal Pesiar.

c. Manfaat Bagi Perusahaan.

Memberikan informasi tentang bagaimana pelayanan pramusaji pada saat pandemi Covid 19 di Kapal Pesiar *Carnival Horizon*.

1.5.2 Manfaat Teoritis

Untuk membandingkan teori yang diperoleh penulis selama perkuliahan dengan kenyataan yang dihadapi penulis selama menjalani pekerjaan sebagai pramusaji di Kapal Pesiar *Carnival Horizon*.

