

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Attraction (daya Tarik wisata), *Amenities* (fasilitas), *Accessibility* (aksesibilitas), *Accommodation* (tempat menginap), dan *Activities* (aktivitas yang bisa dilakukan oleh wisatawan) adalah lima komponen pendukung perkembangan pariwisata, yang dikenal dengan 5A. Hotel adalah perangkat pariwisata yang termasuk ke dalam salah satu dari keempat komponen tersebut, yakni komponen fasilitas (*amenities*). Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang memanfaatkan sebagian atau seluruh bangunan untuk menawarkan penginapan, makanan, minuman, dan berbagai layanan tambahan kepada masyarakat, yang dioperasikan secara komersial. Merupakan usaha yang menyediakan fasilitas kamar serta pelayanan makanan dan minuman kepada wisatawan, mengenakan biaya yang sepadan dengan pelayanan yang diberikan (Sulastiyono 2006, dalam Rakhmawati & Hadi, 2015: 80). Hotel sebagai salah satu komponen pendukung perkembangan pariwisata memiliki peran penting dalam mempengaruhi perkembangan pariwisata itu sendiri, hotel menawarkan fasilitas layanan penting, termasuk akomodasi dan layanan makanan dan minuman. *Food and Beverage Department* adalah divisi khusus yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan makanan dan minuman.

Berbicara masalah pelayanan, bahwa kualitas pelayanan itu merupakan perbandingan antara terpenuhi-tidaknya harapan yang berisikan kebutuhan paratamu dengan kinerja layanan yang diberikan oleh pihak *restaurant* atau hotel (Tjiptono, 2005). Hotel sebagai tempat yang menyediakan layanan akomodasi, dan *restaurant* sebagai bagian yang menyediakan layanan makanan dan minuman, haruslah mengutamakan fungsinya dalam memberikan kepuasan kepada pengunjung. Oleh karena itu, pihak manajemen *restaurant* harus selalu berupaya meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan Prosedur Operasional Standar (POS). Memberikan layanan sesuai dengan POS akan memberikan pengaruh positif bagi perkembangan pengelolaan *restaurant* serta bagi hotel tempat

restaurant itu, karena layanan yang sesuai POS akan menciptakan kesan dan citra yang baik di kalangan para tamu. Namun masih ada *restaurant* hotel dalam memberikan layanannya tidak memedomani POS secara utuh dan menyeluruh sehingga munculnya keluhan dan atau komplain dari tamu tidak dapat dihindarkan. Hal ini bisa saja disebabkan karena karyawan atau staf kurang atau belum memahami POS secara baik; karena kurangnya sensitivitas (kepekaan) karyawan/staf terhadap tugas dan tanggung jawabnya; kurang cermat, kurang telaten, kurang berhati-hati; atau karena unsur kecerobohan. Salah satu *restaurant* hotel yang masih memiliki permasalahan dalam hal kualitas pelayanan adalah *Tasbih Restaurant* pada Bali Taman *Beach Resort & Spa*.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan penulis pada saat Praktek Kerja Lapangan di Bali Taman *Beach Resort & Spa* dari tanggal 08 Februari s.d. tanggal 08 Agustus 2022, penulis mendapatkan bahwa sering terjadi gangguan/kendala-kendala yang berkaitan dengan pemberian layanan oleh karyawan atau staf kepada tamu. Permasalahan muncul bisa berkaitan dengan kekuranglengkapan peralatan penyajian paket hidangan; bisa berkaitan dengan teknis penyajian; ada pula munculnya permasalahan akibat terjadinya mis komunikasi antara petugas *taking order* dengan karyawan/staf atau *chef*. Melihat titik lemah yang mengakibatkan munculnya keluhan atau komplain dari tamu terletak pada perilaku kerja beberapa karyawan atau staf, Oleh karena itu, para staf harus secara konsisten meningkatkan kualitas layanannya untuk menjamin kepuasan tamu. Berdasarkan hal-hal yang diuraikan tersebut, maka penting untuk dilakukan analisis lebih lanjut mengenai “Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan pada *Tasbih Restaurant* di Bali Taman *Beach Resort & Spa* Lovina”.

Menurut Sugiarto, (dalam Pramita & Parma, 2020:70), pramusaji adalah seorang staf yang memberikan pelayanan makanan dan minuman di suatu restoran. Restoran adalah suatu tempat yang dirancang untuk menawarkan makanan dan minuman kepada pelanggannya dengan tujuan menghasilkan keuntungan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pramusaji adalah seseorang yang menyajikan pesanan makanan dan minuman sesuai permintaan. Pramusaji memegang peranan penting dalam menjamin kepuasan tamu karena mereka

berinteraksi langsung dengan tamu. Pelayanan yang optimal sangatlah penting karena sangat mempengaruhi kesan tamu dan kemungkinan mereka untuk kembali lagi. Setiap tamu yang berkunjung ke suatu restoran mempunyai kriteria kepuasan yang unik dan keluhan yang berbeda-beda. Hal ini menjadi tantangan bagi pramusaji untuk terus meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada setiap tamu. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka fokus penelitian ini adalah “Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Tasbih *Restaurant* di Bali Taman *Beach Resort & Spa Lovina*”.

1.2 Identifikasi Masalah

Permasalahan penelitian yang diajukan penulis dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Ketidak sesuaian antara Prosesur Operasional Standar (POS) dengan apa yang dilakukan oleh staf ketika memberikan pelayanan pada Tasbih *Restaurant Bali Taman Beach Resort & Spa Lovina*;
2. Kendala-kendala yang terjadi selama dilakukannya kegiatan pelayanan pada Tasbih *Restaurant Bali Taman Beach Resort & Spa Lovina*;

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan di atas, penelitian ini memfokuskan analisisnya pada kendala dalam penerapan Prosedur Operasional Standar (POS) pada Tasbih *Restaurant* di Bali Taman *Beach Resort & Spa Lovina*.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan Prosedur Operasional Standar (POS) pada Tasbih *Restaurant* di Bali Taman *Beach Resort & Spa Lovina*?
2. Apa saja kendala penerapan Prosedur Operasional Standar (POS) pada Tasbih *Restaurant* di Bali Taman *Beach Resort & Spa Lovina*?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengidentifikasi bagaimana penerapan Prosesur Operasional Standar (POS) pada Tasbih *Restaurant* di Bali Taman *Beach Resort & Spa* Lovina;
2. Untuk mengidentifikasi apa saja kendala dalam penerapan Prosedur Operasional Standar (POS) pada Tasbih *Restaurant* di Bali Taman *Beach Resort & Spa* Lovina;

1.6 Manfaat Penelitian

Mengingat tujuan yang ingin dicapai, penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat di bidang pariwisata, khususnya perhotelan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Beberapa manfaat penelitian ini antara lain :

1.6.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam bidang kepariwisataan, khususnya yang berkaitan dengan konsep upaya yang diperlukan oleh staf untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.

1.6.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan agar temuan penelitian ini dapat memberikan wawasan berharga mengenai hal ini dengan bagaimana upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan *Restaurant* yang berkualitas sesuai dengan standar, sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan minat dan jumlah pengunjung dengan mempertahankan kualitas pelayanan yang telah dibangun.

