

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sektor pariwisata pada masa sekarang ini telah menjadi kegiatan usaha atau industri yang banyak dilakukan di Indonesia, salah satunya yaitu di pulau Bali yang merupakan pulau dengan potensi pariwisata yang besar, industri pariwisata ini diharapkan mampu menjadi salah satu kekuatan pembangunan yang dapat diandalkan. Dengan adanya potensi pariwisata yang mampu menjadi kegiatan ekonomi, diharapkan dapat meningkatkan serta mendorong pembangunan daerah. Dalam sebuah kegiatan usaha atau industri diperlukan yang namanya kualitas pelayanan. Menurut (Novia, 2020) kualitas pelayanan adalah tingkat layanan yang berkaitan dengan harapan dan kebutuhan pelanggan dalam suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan faktor dasar yang dapat menjadi acuan konsumen untuk memilih bahkan membeli suatu produk yang disediakan oleh perusahaan atau industri. Kualitas Pelayanan menjadi faktor terpenting dalam keberhasilan industri untuk menarik minat konsumen.

Restoran merupakan salah satu akomodasi pariwisata yang memiliki jasa pelayanan pada penyediaan makanan dan minuman. Menurut (Nifati & Purwidiani, 2018) restoran merupakan sebuah tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersil, yang menyediakan makanan dan minuman dengan pelayanan yang baik kepada semua konsumennya. Restoran ada yang didalam hotel dan ada juga yang berdiri sendiri. Industri restoran telah mengalami perkembangan pesat dari tahun ke tahun, restoran menjadi sangat populer dikalangan masyarakat sebagai tempat untuk bersantai, berkumpul bersama keluarga untuk menikmati hidangan, hingga melakukan sebuah acara atau rapat. Menurut (Anjarsari, 2018) terdapat beberapa jenis restoran seperti restoran cepat saji, restoran casual dining, restoran fine dining. Menurut (Tambunan, 2020) restoran fine dining merupakan salah satu restoran yang menawarkan suasana elegan dan memiliki pelayanan dengan kualitas yang tinggi

bagi pengunjungnya, maka dari itu pada restoran fine dining pelayanan merupakan salah satu bagian penting untuk menjaga citra restoran. Tahapan penyajian dalam sebuah restoran yang menerapkan pelayanan fine dining yaitu mulai dari makanan pembuka (appetizer), makanan utama (main course), hingga makanan penutup (dessert).

Pada setiap restoran memiliki standar prosedur operasional untuk pemesanan makanan maupun minuman oleh konsumen, sebagai pedoman dalam memberikan sebuah pelayanan terhadap tamu mulai dari menyambut tamu dan mengantarkan tamu ke meja hingga tamu melakukan pembayaran. Adapun tujuan dari adanya standar prosedur operasional yaitu untuk memberikan kualitas pelayanan yang sama pada setiap tamu yang datang tanpa membedakan tamu, dengan adanya hal tersebut dapat menjaga kualitas pelayanan pramusaji dalam sebuah restoran untuk meminimalisir terjadinya keluhan- keluhan yang disampaikan oleh tamu (Taufiq, 2019). Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang sangat penting untuk dijaga dalam sebuah restoran. Sebuah pelayanan dapat membuat konsumen merasa puas ketika berkunjung. Kepuasan konsumen meningkatkan loyalitas konsumen terhadap produk yang dijual, dimana akan mengakibatkan tingkat penjualan yang ada pada restoran.

Spice Beach Club merupakan salah satu restoran yang berada di Bali, tepatnya berada di daerah Lovina. Tempatnya yang strategis karena dekat dengan beberapa destinasi wisata seperti krisna oleh - oleh khas bali, krisna water sports, pemandian air panas banjar, brahmavihara-arama banjar, dan juga lokasinya di tepi pantai. Restoran ini memiliki jenis pelayanan Fine Dining, dimana setiap tamu yang berkunjung akan dilayani mulai dari tamu datang hingga tamu membayar tagihan. Spice Beach Club ini memiliki swimming pool, bar, lounge, restoran yang dibagi menjadi tiga bagian yaitu dining, deck, beach. Restoran ini menyediakan menu seperti indonesian food, international food, cocktail dan mocktail. Selain itu Spice Beach Club juga menyediakan jasa penjemputan dan pengantaran tamu yang sudah melakukan pemesanan. Spice Beach Club juga memiliki beberapa acara seperti balinese dance and live music setiap hari kamis, live music setiap hari sabtu dan minggu serta full moon party yang diadakan setiap bulan.

Adapun target pasar dari restoran ini yaitu tamu yang berkeluarga, biasanya tamu yang datang berasal dari Eropa dan Australia. Jenis tamu yang berkunjung juga sangat bervariasi mulai dari remaja hingga tua. Spice Beach Club memberikan guest comment card kepada setiap tamu yang pertama kali berkunjung ke restoran tersebut, hal ini bertujuan untuk mengukur bagaimana first impression yang dirasakan oleh tamu terhadap kualitas pelayanan maupun makanan yang diberikan. Guest comment card menjadi acuan bagi Spice Beach Club untuk melihat kepuasan pelanggan ketika datang selain itu hal tersebut juga digunakan untuk mengetahui apa yang diperlukan oleh tamu, apa yang dikeluhkan oleh tamu dan juga apa yang dipentingkan oleh tamu ketika datang ke Spice Beach Club. Berdasarkan observasi dan wawancara awal yang dilakukan oleh penulis dengan operational manager, restaurant manager serta analisis 50 sampel guest comment card yang sudah diisi oleh tamu, penulis mendapatkan data sebagai berikut :

Tabel 1. 1 *Guest Comment Card*

Sumber : Operational Manager Spice Beach Club

<b><i>CATEGORY</i></b>	<b><i>EXCELLENT</i></b>	<b><i>GOOD</i></b>	<b><i>FAIR</i></b>	<b><i>POOR</i></b>
<i>Quality</i>	35	13	2	0
<i>Value of Money</i>	25	21	4	0
<i>Presentation</i>	40	9	1	0
<i>Food Temperature</i>	35	13	2	0
<i>Time Waiting</i>	42	7	2	0
<i>Service</i>	48	2	0	0
<i>Entertainment</i>	25	4	0	0

Dari data yang sudah didapatkan, memberikan hasil bahwa rata - rata kualitas pelayanan (service) yang diberikan mendapatkan komentar yang baik dan juga sangat baik dari tamu yang berkunjung. Memberikan pelayanan yang baik tentu akan meningkatkan citra yang baik pula bagi Spice Beach Club, maka dari itu banyak repeater guest yang datang ke restoran ini. Melalui kualitas pelayanan yang diberikan tentu akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Didalam sebuah restoran atau hotel jika hanya mementingkan kualitas produk tanpa memperhatikan kualitas

pelayanan tentu akan berdampak tidak baik terhadap kepuasan pelanggan. Maka diharapkan dalam sebuah restoran dan hotel mampu memberikan dan mempertahankan kualitas pelayanan dan juga kepuasan pelanggan, yang tentu saja akan berdampak baik untuk perusahaan. Untuk mempertahankan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan tentu saja ada faktor - faktor dan strategi yang digunakan oleh sebuah restoran atau hotel, seperti halnya Spice Beach Club.

Berdasarkan uraian latar belakang yang sudah penulis paparkan mengenai pentingnya kualitas pelayanan maka penulis meneliti lebih lanjut hal ini dengan judul penelitian yaitu **“Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Spice Beach Club”**, kualitas pelayanan yang baik dapat digunakan sebagai tolok ukur bagi perusahaan lain. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai pembandingan agar perusahaan lain mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi seluruh konsumennya.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Faktor – faktor yang penting dalam kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada Spice Beach Club.
2. Strategi yang digunakan untuk mempertahankan kualitas layanan yang baik dan kepuasan pelanggan pada Spice Beach Club

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan uraian identifikasi masalah, maka peneliti membatasi permasalahan sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus untuk mengidentifikasi faktor - faktor apa saja yang penting dalam kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan serta strategi yang digunakan untuk mempertahankan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

2. Penelitian ini dilakukan di restoran Spice Beach Club yang terletak di daerah Lovina.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Faktor – faktor apa saja yang penting dalam kualitas pelayanan pada Spice Beach Club?
2. Bagaimana strategi yang digunakan Spice Beach Club untuk mempertahankan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengidentifikasi faktor – faktor yang penting dalam kualitas pelayanan pada Spice Beach Club.
2. Mengidentifikasi strategi yang digunakan Spice Beach Club untuk mempertahankan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memperkaya serta menambah wawasan dalam bidang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam konteks pelayanan makanan dan minuman.

##### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi sebuah referensi terkait kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, khususnya pada Spice Beach Club yang dapat dijadikan sebuah acuan untuk mempertahankan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada Spice Beach Club.