

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia bisnis yang berkembang pesat mengalami kemajuan setiap tahun. Untuk dapat bersaing dalam dunia global usaha yang telah berkembang secara pesat, tentunya setiap perusahaan harus memiliki strategi yang unik dan berbeda agar keberadaannya dalam dunia usaha dapat berjalan lancar dan mencapai tujuan perusahaan secara maksimal. Industri pariwisata adalah salah satu usaha bisnis yang mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Pariwisata adalah kebutuhan sekunder yang sangat berkembang di Indonesia salah satunya adalah pulau Bali. Pulau Bali yang terkenal dengan industri pariwisatanya memiliki berbagai macam potensi pariwisata termasuk pantai, sawah, dan pegunungan yang indah. Dengan pantai-pantainya yang indah, Bali menawarkan banyak resort terbaik di dunia dan terkenal karena segala aktivitasnya serta memiliki pesona alam yang asri dan indah. Pulau Bali juga disebut sebagai pulau Dewata atau pulau seribu pura. Ada banyak pura di sana, seperti Pura Tanah Lot, Pura Luhur Uluwatu, Pura Ulun Danu, dan Pura Besakih, yang menarik banyak pengunjung karena keindahan budaya dan arsitektur Bali mereka (Setiawan & Rahmawati, 2020).

Tidak sedikit wisatawan dari manca negara datang ke Bali hanya untuk berlibur untuk menikmati keindahannya. Terdapat berbagai fasilitas pendukung yang mendukung pulau Bali sehingga dapat menjadi destinasi internasional. Salah satu bentuk fasilitas pendukung dalam dunia pariwisata yang menjadi daya tarik bagi berbagai pihak seperti wisatawan lokal maupun domestik untuk berkunjung adalah hotel (Hepani et al., 2019). Terdapat total 498 hotel berbintang dan 3348 hotel non-bintang, menurut data Badan Pusat Statistik (2022). Hotel merupakan jenis bangunan yang menawarkan dan menyediakan kamar untuk menginap, menyajikan minuman dan makanan serta di fasilitasi dengan berbagai fasilitas lainnya yang dibutuhkan oleh para tamu dan tentunya di kelola secara professional hingga memperoleh sebuah hasil keuntungan (Febrina, 2023). Hotel tidak hanya digunakan sebagai tempat tamu beristirahat dan menginap tetapi juga sebagai

penunjang ketersediaan makan dan minuman. Seiring dengan pertumbuhan industri pariwisata, hotel-hotel yang berada di pulau Bali bersaing dan saling berkompetisi untuk memberikan sebuah pelayanan yang berkualitas terhadap kebutuhan makanan hingga minuman seperti adanya *restaurant* pada hotel. *Food and Beverage Department* merupakan *department* yang akan menangani segala kegiatan operasional di restoran yang ada pada hotel.

Salah satu city hotel di daerah Kuta yaitu Hotel Episode Kuta Bali yang memiliki 1 restoran untuk menunjang operasional dan pelayanan kepada tamu yang menginap. Nama *restaurant* yang ada di Hotel Episode Kuta Bali yaitu *Bulung Restaurant* yang berada di lantai 2. Menu dari *Bulung Restaurant* menggabungkan makanan terbaik dari Bali, Asia, dan *Western*, dan juga *Bulung Restoran* mengadopsi konsep tradisional Bali. Para tamu yang ingin *Breakfast, lunch, dinner*, ataupun *catering* dapat dilayani di *Bulung Restaurant*. Pada saat *breakfast* dilayani dengan *buffet* dan *ala carte*, sedangkan pada saat *lunch* dan juga *dinner* dilayani dengan menu yaitu *ala carte*. Di *Bulung restoran* memiliki departemen makanan dan minuman (*Department Food and Beverage*) yang terdiri dari dua bagian departemen yaitu *Food and Beverage Product* yang memiliki tugas untuk mengolah minuman dan makanan, dan *Food and Beverage Service (waiter/waitress)* yang bertanggung jawab sebagai pelayanan hotel yang berkualitas dengan tujuan utamanya adalah untuk mendapatkan pendapatan dari hasil penjualan minuman dan makanan serta membuat tamu merasa senang dan puas dalam menikmati minuman dan makanan yang disajikan pada mereka.

Dalam *Food and Beverage Service*, petugas yang bertugas untuk menyediakan minuman dan makanan secara langsung kepada para tamu dikenal sebagai pramusaji. Menurut Sinaga, (2017) menyatakan bahwa orang pertama yang bertemu secara langsung dengan para tamu saat menyajikan makanan adalah pramusaji. Salah satu strategi yang digunakan untuk mendukung keberhasilan restoran adalah memberikan kinerja berkualitas tinggi diimbangi dengan ketersediaan fasilitas pelayanan yang mendukung. Kinerja pramusaji yang berkualitas terus akan diupayakan untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap *restaurant*. Peranan kinerja bertujuan untuk mencapai tujuan bersama dalam suatu perusahaan dengan cara melakukan tugas sesuai dengan

tanggung jawab setiap orang sehingga hasilnya sesuai dengan harapan. Kinerja kerja yang bagus akan memiliki dampak baik bagi staf untuk perencanaan jenjang karirnya kedepan dan dapat menambah nilai bagi perusahaan.

Berdasarkan observasi awal di Episode Kuta Bali tepatnya di *Bulung Restaurant*, penulis mengamati dan menemui bahwa kinerja pramusaji di Hotel Episode Kuta Bali terbilang cukup bagus, namun pada saat *occupancy* tinggi terjadi penurunan kinerja pada staf, seperti mengalami masalah sehingga dapat menimbulkan komplain dari para tamu. Peningkatan kinerja kerja dipengaruhi faktor internal dan juga faktor eksternal dari pramusaji antara lain : kurangnya staf yang ada di restoran sehingga menyebabkan penurunan kinerja pada saat *occupancy* tinggi, kurangnya inisiatif dari pramusaji yang menyebabkan penurunan kinerja pelayanan, kebersihan di area Bulung Restaurant dan juga penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dari pramusaji itu sendiri. Dengan mempertimbangkan latar belakang di atas, maka pada penelitian ini ingin menganalisis lebih lanjut mengenai **“Strategi Peningkatan Kinerja Pramusaji di Episode Kuta Bali”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Dengan mempertimbangkan latar belakang diatas, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya inisiatif dari pramusaji yang menyebabkan penurunan kinerja pelayanan
2. Kurangnya penerapan Standar Operasional Prosedur dari seorang pramusaji
3. Kurangnya pelatihan dan bimbingan dari pimpinan atau manajemen pada saat *occupancy* tinggi

1.3 Pembatasan Masalah

Setelah masalah penelitian diidentifikasi, karena keterbatasan sumber daya dan waktu dalam penelitian ini, maka objek yang menjadi kajian dibatasi oleh peneliti agar dapat terfokus pada permasalahan yang terjadi. Peneliti memfokuskan pada analisis strategi peningkatan kinerja pramusaji yang ada di Hotel Episode Kuta Bali sebagai objek kajiannya. Dengan adanya pembatasan masalah, tentu penelitian

ini diharapkan dapat dilakukan secara tepat sasaran dan memperoleh hasil yang sesuai keinginan.

1.4 Rumusan Masalah

1. Kendala apa saja yang sering dihadapi dalam meningkatkan kinerja seorang pramusaji di hotel Episode Kuta Bali?
2. Bagaimana strategi dalam meningkatkan kinerja seorang pramusaji di hotel Episode Kuta Bali?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kinerja seorang pramusaji di hotel Episode Kuta Bali
2. Untuk mengidentifikasi strategi dalam meningkatkan kinerja seorang pramusaji di hotel Episode Kuta Bali.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan dan difungsikan sebagai alat untuk mengajar serta meningkatkan pengetahuan terutama di bidang *Food and Beverage Service* dalam hal keterampilan *waiter/waitress* sehingga dapat meningkatkan kualitas kinerja dalam meningkatkan kepuasan tamu di restoran.

1.6.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan bantuan bagi perusahaan membuat strategi untuk peningkatan kualitas kinerja pramusaji mereka dengan memberikan informasi dan bahan evaluasi, dengan merujuk pada tantangan-tantangan yang dihadapi terkait kualitas kinerja seorang pramusaji di restoran.