

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Hotel adalah usaha yang dijalankan pemiliknya yang menyediakan makanan, minuman, dan akomodasi kepada wisatawan dengan harga yang wajar, berdasarkan layanan yang diberikan, tanpa memerlukan perjanjian khusus (Sulastiyono: 2011). Sementara pengertian Hotel menurut Firdaus & Andriani (2014) dalam artikel Insani & Setiyariski (2020) Hotel berfungsi sebagai fasilitas akomodasi yang sering digunakan oleh wisatawan maupun pelancong bisnis, menawarkan tempat menginap beserta makanan, minuman, dan berbagai fasilitas lainnya yang dibutuhkan para tamu selama menginap. Salah satu dari departemen hotel yang melayani dan menyediakan makanan dan minuman adalah *Food and Beverage Departement*.

Cara penyajian makanan dan minuman dapat berdampak signifikan terhadap pertumbuhan sebuah hotel. Penyajian makanan dan minuman yang terstruktur dan efisien secara operasional membantu menjaga hubungan baik antara hotel dan pelanggannya, yang berfungsi sebagai indikator utama kualitas layanan yang diberikan kepada para tamu (Wahyuni & Parma (2020)).

Hermawan (2018), sebagaimana dikutip dalam artikel Ibrahim dan Thawil (2019), menyatakan bahwa kualitas layanan mencakup serangkaian metode produksi atau layanan khusus yang dirancang untuk secara efektif memenuhi dan memuaskan kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan bagi industri perhotelan sangat penting ini adalah salah satu kebutuhan industri dalam beberapa tahun ke depan melihat kemajuan ini terakhir kali Industri telah banyak

berkembang, salah satunya industri berorientasi layanan dan jasa kepada konsumen seperti industri Perhotelan, memang tidak lepas dari kebutuhan Pasarnya juga akan meningkat setiap tahunnya industri hotel. Dari segi level manfaatnya, industri perhotelan sebenarnya tidak demikian menarik bagi sebagian konsumen tidak diperlukan tetapi akan berfungsi sebagai referensi cocok bagi konsumen yang membutuhkannya hotel sebagai penunjang keberlangsungan bisnis atau pekerjaan mereka.

Bali merupakan tempat wisata yang sangat mendunia dan banyak wisatawan yang datang berkunjung tentunya menginap dan berlibur dalam beberapa hari. Tentu saja banyak sekali fasilitas pendukung pariwisata, baik hotel, restoran, maupun berbagai atraksi lainnya. Salah satu wilayah bagian selatan pariwisata di Bali yaitu Kuta. Wilayahnya berdekatan dengan Jimbaran dan Sanur. Berbeda dengan wilayah Jimbaran dan Sanur, Kuta memberikan suasana yang tempat ramai dan padat dikunjungi oleh wisatawan lokal maupun mancanegara. Saat mengunjungi kawasan Kuta, seseorang dapat menemukan berbagai macam restoran, dari yang kasual hingga kelas atas, yang menawarkan beragam masakan seperti masakan khas Barat, Cina, dan Bali. Selain itu, Kuta memiliki banyak pilihan perbelanjaan, termasuk toko butik dan toko furnitur. Tetapi untuk di Kuta terkenal dengan banyaknya tempat club malam yang mewah. Kuta juga terkenal dengan pantai berpasir putih dan memiliki mall – mall besar yaitu *Beachwalk* dengan view pantai kuta langsung dan mall *Bali Galeria* yang sangat luas dan megah oleh karena itu banyak hotel dibangun di dekat – dekat mall tersebut, bahkan benar- benar disampingnya itu sendiri dan mempunyai akses private bisa langsung masuk ke dalam mall nya salah satunya yaitu Hotel Episode Kuta Bali.

Hotel Episode Kuta Bali merupakan hotel bintang empat yang terletak di pusat kota, memiliki lokasi yang sangat strategis dan ideal bagi para pelancong dalam melakukan liburan dan berbeda dari hotel lain karena hotel ini memiliki akses jalan yang langsung terhubung dengan mall Bali Galeria. Episode Kuta Bali mempunyai 184 kamar dengan kamar suite hotel yang memiliki desain modern dan kontemporer. Cocok untuk orang yang suka menikmati waktu sendiri dan privasi untuk menikmati tanaman hijau dan pemandangan kolam renang yang dapat dinikmati dari balkon setiap kamar. Memiliki satu Restoran yang bernama Bulung Restaurant & Catering dan memiliki Bar yang bernama Pool Bar.

Bulung Restaurant & Catering ini menawarkan pengalaman kuliner yang benar-benar interaktif yang lebih menonjolkan masakan khas Bali disajikan secara modern dan Pool Bar yang berani menciptakan menu inovatif pada masakan tradisional mampu menarik perhatian pelanggan dan memberikan pengalaman bersantap yang unik. *Food and Beverage Service* di Hotel Episode Kuta Bali ini sebenarnya sudah cukup baik, namun masih banyak tamu yang complain terhadap pelayanan yang diterima, oleh karena itu sangat relevan untuk diteliti dan diidentifikasi apa permasalahannya, kendala – kendala dan strategi yang digunakan agar kualitas layanan dan service yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan ekspektasi dan tamu merasa puas karena sudah berani bayar mahal.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah suatu proses mengenali suatu masalah dari objek yang akan diteliti.

1. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan ditemukan manajemen hotel mempunyai strategi terkait dengan kualitas pelayanan, seperti kendala terhadap ketidakpuasan pelanggan.
2. Berdasarkan pengamatan yang ditemukan regulasi dan kepatuhan dengan standar operasional prosedur memengaruhi cara untuk meningkatkan kualitas layanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.

1.3 Pembatasan Masalah

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi dan tantangan terkait peningkatan kualitas layanan di hotel Episode Kuta Bali, dengan tujuan akhir untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

1. Penelitian ini akan fokus hanya pada mengidentifikasi strategi spesifik dalam layanan makanan dan minuman yang bertujuan untuk memberikan layanan berkualitas tinggi kepada pelanggan.
2. Ruang lingkup penelitian ini mencakup evaluasi terhadap dimensi kualitas pelayanan yang berfokus pada bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan dan kendala apa saja yang dialami terhadap kepuasan pelanggan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah diberikan sebelumnya, maka rumusan masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi pelayanan *Food and Beverage Service* di Hotel Episode Kuta Bali ?

2. Kendala apa saja yang ditemui *Food and Beverage Service* di Hotel Episode Kuta Bali dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diberikan, maka tujuan penelitian diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi strategi pelayanan *Food and Beverage Service* Hotel Episode Kuta Bali dalam memberikan kualitas pelayanan terhadap pelanggan.
2. Untuk mengidentifikasi kendala yang ditemui *Food and Beverage Service* Hotel Episode Kuta Bali dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

1.6 Manfaat Penelitian

Mengingat tujuan penelitian, penulis berharap penelitian ini akan memberikan manfaat langsung dan tidak langsung bagi industri pariwisata dan perhotelan. Manfaat yang diharapkan meliputi:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan manfaat dan menjadi sumber kajian bagi para pembaca, berpotensi menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya mengenai strategi pelayanan di lingkungan *Food and Beverage Service Department* hotel, dengan fokus pada peningkatan kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan pelanggan.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini memberikan siswa kesempatan untuk memperluas pemahaman mereka tentang bidang pariwisata dan perhotelan, memungkinkan mereka untuk memenuhi tugas mereka secara efektif dan mendapatkan pengalaman industri langsung.

2. Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Penelitian ini bertujuan sebagai bahan edukasi dan sumber referensi, meningkatkan pemahaman tentang strategi pelayanan di *Food and Beverage Service Department* hotel Meningkatkan kualitas layanan untuk mencapai kepuasan pelanggan yang tinggi.

3. Bagi Industri

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan informasi langsung kepada perusahaan, sehingga dapat menjadi sumber daya berharga untuk mengevaluasi keberlanjutan hotel di masa depan.

