

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pariwisata merupakan kegiatan mengunjungi suatu tempat dengan tujuan untuk berlibur atau mempelajari suatu keindahan budaya tertentu. Pariwisata memiliki kontribusi yang besar dalam menyumbang devisa bagi negara Indonesia. Salah satu daerah tujuan pariwisata yang sering dikunjungi oleh tamu domestik maupun mancanegara adalah Bali. Bali memiliki keanekaragaman budaya yang menjadi daya tarik bagi para wisatawan. Dalam kegiatan wisata, seorang wisatawan tentu memerlukan beberapa fasilitas pendukung seperti, makanan dan minuman, transportasi, dan akomodasi seperti hotel sebagai tempat menginap.

Menurut Sulastiyono (2010), hotel merupakan jenis akomodasi yang menyediakan dan menyewakan kamar hotel, serta menyediakan fasilitas penunjang lain seperti makanan dan minuman yang memiliki nilai jual atau komersial. Hotel menjadi salah satu akomodasi favorit bagi para wisatawan yang berlibur atau mengunjungi suatu daerah. Hotel sendiri memiliki beberapa tingkatan sesuai dengan klasifikasi bintang serta fasilitas yang ditawarkan. Semakin tinggi klasifikasi sebuah hotel, maka semakin bagus dan mewah fasilitas yang diberikan. Dalam sebuah hotel memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing yang memiliki hubungan keterkaitan antara satu dengan yang lain, hubungan ini disebut dengan divisi.

Departemen pada sebuah hotel dibagi menjadi beberapa bagian, salah satu departemen yang membantu dalam menyiapkan hidangan makanan dan minuman

pada sebuah hotel adalah departemen food and beverage. Departemen food and beverage merupakan departemen yang membantu dalam menyiapkan dan menghadirkan makanan dan minuman. Dalam menghadirkan makanan dan minuman sebuah restoran pada hotel dibantu oleh waiter atau waitress. Selain menghadirkan makanan dan minuman, seorang waiter dan waitress memiliki tanggung jawab untuk menjaga kebersihan area restaurant sehingga para tamu merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

Dalam sebuah restaurant pelayanan memegang peranan penting dalam memenuhi keinginan sehingga tamu merasa puas. Kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator yang digunakan untuk menjaga eksistensi sebuah restaurant di tengah persaingan yang cukup ketat dalam sebuah industri perhotelan. Menurut Sugiarto (Prastono dan Pradapa 2012: 15) kualitas adalah kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang sesuai dengan harapan. Lalu menurut Indrasari (2019: 57) pelayanan adalah kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kepuasan pelanggan, melalui memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Kepuasan pelanggan dicapai saat tamu merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Menurut Umar (Indrasari 2019: 82) kepuasan pelanggan adalah perasaan yang diterima sesuai dengan harapan yang diinginkan sehingga menimbulkan perasaan puas. Kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Saat tamu merasa puas akan pelayanan yang diberikan, tamu akan merasa senang dan memberikan pandangan yang positif atas kinerja, dan citra hotel tersebut. Pada hotel Lovina *Beach Club and Resort* pelayanan yang diberikan kepada tamu masih kurang optimal. Mulai dari alur koordinasi antara section food

and beverage product dengan food and beverage service yang sering terjadi miss komunikasi, lalu penyajian makanan yang memerlukan waktu lebih lama dari seharusnya sehingga kualitas pelayanan yang diberikan menjadi menurun dari seharusnya.

Untuk memastikan kualitas pelayanan yang terbaik, pada penelitian ini peneliti ingin meneliti salah satu hotel bintang 4 di Bali yaitu *Lovina Beach Club and Resort* sebagai objek penelitian dengan variabel yang ingin diamati adalah kepuasan pelanggan yang diterapkan oleh *Lovina Beach Club and Resort*. Selain itu peneliti juga ingin menjadikan *waiter and waitress* sebagai subjek penelitian. Alasan peneliti memilih *Lovina Beach Club and Resort* adalah karena hotel ini merupakan salah satu hotel bintang 4 di Bali yang memiliki ulasan yang sangat baik di media sosial maupun respon langsung dari tamu. Peneliti juga memiliki banyak teman dan kenal dekat dengan manajer hotel sehingga memahami seluk beluk hotel dan lebih memudahkan dalam pengumpulan datanya.

Terkait kepuasan pelanggan merupakan nilai-nilai yang dijadikan acuan oleh setiap karyawan terutama *waiter and waitres*, ketiga poin yang harus diperhatikan dalam pelayanan seperti memberikan panduan tentang bagaimana bersikap yang baik dengan tamu hotel demi menciptakan kepuasan yang maksimal. Peneliti memilih *waiter and waitres* yang merupakan salah satu bagian terpenting dalam pelayanan, karena mereka yang melayani langsung pelanggan yang datang sehingga memiliki peran yang sangat luas dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Peneliti ingin membatasi ruang lingkup penelitian pada pelayanan guna memahami dengan lebih detail mengenai peran *waiter and waitress* terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh *waiter and waitress* dalam kaitannya guna

menciptakan kepuasan pelanggan.

Penelitian terkait pelayanan *waiter and waitress* sebelumnya sudah pernah diteliti oleh peneliti lain, tetapi terdapat beberapa perbedaan yang mencolok dengan penelitian ini, mulai dari pemilihan objek penelitian hingga penentuan *waiter and waitress* sebagai subjek yang akan diamati. Secara garis besar penelitian sebelumnya lebih berfokus pada proses *check-in* maupun proses *checkout* dan SOP yang digunakan. Selain itu penelitian sebelumnya lebih banyak membahas tentang perbedaan pelayanan dan penyesuaian SOP pada masa pandemi, sedangkan penelitian ini tidak membahas tentang dampak pandemi terhadap pelayanan hotel, melainkan ingin melihat tentang optimalisasi pelayanan oleh *waiter and waitress* dalam membentuk budaya kerja di *Lovina Beach Club and Resort*.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang diatas, maka adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu :

- 1.2.1 Penurunan kualitas pelayanan pada food and beverage di *Lovina Beach Club and Resort*.
- 1.2.2 Perlunya peningkatan kualitas pelayanan oleh *waiter and waitress* di *Lovina* guna meningkatkan kepuasan pelanggan di *Lovina Beach Club and Resort*

## 1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan pemaparan identifikasi masalah diatas, maka adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1.3.1 Penelitian ini berfokus untuk mengidentifikasi upaya peningkatan kualitas pelayanan waiter dan waitress guna memenuhi kepuasan pelanggan di Lovina Beach Club and Resort

1.3.2 Penelitian ini dilakukan di Lovina Beach Club and Resort pada departemen food and beverage.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Dari pembatasan masalah diatas dapat dirumuskan pertanyaan-pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1.4.1 Bagaimana standar kualitas pelayanan di Lovina Beach Club and Resort ?

1.4.2 Apa kendala yang dihadapi oleh waiter dan waitress dalam memenuhi kepuasan pelanggan di Lovina Beach Club and Resort ?

1.4.3 Apa solusi yang dapat diberikan atas kendala yang dihadapi oleh waiter dan waitress dalam memenuhi kepuasan pelanggan di Lovina Beach Club and Resort ?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

1.5.1 Untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan di Lovina Beach Club and Resort.

1.5.2 Untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh waiter dan waitress dalam memenuhi kepuasan pelanggan di Lovina Beach Club and Resort.

1.5.3 Untuk merumuskan solusi yang dapat diberikan atas kendala yang dihadapi oleh waiter dan waitress dalam memenuhi kepuasan pelanggan di Lovina Beach Club and Resort.

## 1.6 Manfaat Penelitian

### 1.6.1 Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan, serta membantu dalam memberikan dan memperkaya kajian pengetahuan terkait kualitas pelayanan pada restoran di sebuah hotel.

### 1.6.2 Manfaat Praktis

Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk hotel dalam menerapkan kualitas pelayanan sesuai dengan standar yang berlaku guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

