

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata telah berkembang menjadi salah satu industri yang besar dan dinamis di dunia, pariwisata memiliki kontribusi yang sangat signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi global, mampu membuka lapangan kerja yang sangat banyak, dan mampu menciptakan interaksi lintas budaya. Salah satu tempat yang menjadi tujuan wisatawan ialah pulau dewata bali. Bali merupakan salah satu tempat yang dijadikan destinasi terbaik untuk wisatawan berkunjung, baik wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara. Dengan melihat potensi yang cukup potensial ini maka beberapa masyarakat yang ada di pulau dewata bali menumbuhkan ide-ide untuk mengembangkan potensi daerahnya masing-masing, antara lain dengan menyediakan homestay, hotel, restoran, dan lain-lain. Banyak hotel dan restoran besar yang dibangun di Pulau Dewata Bali untuk mendukung pembangunan berkelanjutan perekonomian pariwisata Bali. Menurut Keputusan Menparpostel KM/37/PW/MPPT-86, hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan akomodasi, katering, dan layanan lainnya kepada umum, serta mengadopsi manajemen komersial (Krestanto, 2019). Hotel merupakan sarana menginap sementara bagi wisatawan, termasuk menyediakan layanan kamar dan jasa katering, sehingga yang terpenting dalam produk hotel adalah faktor manusia yang berupa pelayanan tersebut (Ivanovic, 2009).

Saat ini sudah banyak terdapat restoran mandiri, dan banyak pula hotel yang berkembang. Tentunya seperti kita ketahui bersama, menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 11 Tahun 2014, Restoran adalah suatu bentuk usaha yang menyediakan jasa katering, yang mempunyai fasilitas dan eksplorasi yang diperlukan untuk pengolahan, penyimpanan, penyajian dan pengolahan tempat yang tetap masih belum bergerak. Menurut Ninemeier dan Hayes (2006) dalam Harahap dan Julvitra, (2020) Restoran merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa makanan, dan tujuannya adalah untuk memperoleh keuntungan. Usaha restoran meliputi penjualan makanan dan minuman kepada tamu perorangan dan kelompok kecil. Menurut Bagyono (2010) dalam Putra (2002). Restoran merupakan suatu bentuk usaha dalam industri kuliner yang menjalankan usaha secara komersial dan menyediakan jasa makanan dan minuman. Menurut Marsum (2005), dalam Kristina (2013:10), pengertian restoran adalah suatu tempat atau bangunan suatu organisasi komersial yang memberikan pelayanan yang baik kepada semua tamunya, baik makan maupun minum.

Restoran yang baik harus mempunyai kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan standar SOP restoran itu sendiri, sehingga diperlukan pelatihan khusus bagi pelayan restoran. Walker (2008) menjelaskan dalam industri makanan dan minuman, konsistensi adalah kunci untuk mendapatkan dan mempertahankan pelanggan. SOP membantu memastikan kualitas produk dan layanan konsisten setiap hari. Mortimore dan Wallance (2013) Menerapkan prosedur operasi standar yang baik penting untuk memastikan prosedur keamanan pangan dijalankan dengan benar, yang akan melindungi pelanggan dari risiko kesehatan. Muller (2014), menekankan pentingnya SOP dalam proses pelatihan karena memberikan acuan

yang jelas mengenai tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukan karyawan. Selain itu beberapa peneliti juga menjelaskan pentingnya tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu itu sendiri. Kotler dan Keller (2012) menjelaskan kualitas adalah seperangkat karakteristik umum dan karakteristik suatu produk atau jasa yang dapat memenuhi keinginan dan kepuasan. Chinh dan Anh (2008) Kualitas sebagai keunggulan, nilai, kesesuaian dengan tujuan, menghindari kerugian dan memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Lovelock dan Wirtz (2011) kualitas pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan yang selalu puas. Kualitas yang baik juga memerlukan kinerja dan peran yang profesional yang bagus Menurut Atmodjo (2005) dalam Safitri (2002), pramusaji atau pelayan adalah orang yang menyajikan makanan dan minuman di suatu restoran atau bar. Atmodjo (2005) dalam Safitri (2020) mengatakan bahwa pramusaji atau pelayan adalah pegawai suatu restoran yang bertugas menerima dan melayani tamu, memberikan sambutan dan kenyamanan, menerima dan menyajikan pesanan makanan dan minuman serta menjaga kebersihan restoran dan sekitar. Selain itu, mereka juga menyiapkan meja makan untuk para tamu. Oleh karena itu, peranan pramusaji dalam suatu restoran sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu hal terpenting dalam industri pariwisata khususnya di bidang perhotelan termasuk restoran. Oleh karena itu pelayanan yang baik pada suatu restoran dapat mempunyai peranan yang sangat penting dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan yang berkunjung pada hotel atau restoran itu sendiri, berbicara tentang konsep restoran dalam sebuah restoran. Menurut Kotler dan Keller (2009), kepuasan pelanggan adalah perasaan bahagia atau kecewa yang muncul setelah membandingkan harapan dan kenyataan suatu

produk atau jasa. Dalam konteks perhotelan, kualitas pelayanan pada sebuah restoran hotel merupakan elemen yang sangat penting yang dapat memberikan pengalaman bagi pelanggan. Pelayanan yang memuaskan pada sebuah restoran hotel sebenarnya melibatkan banyak faktor, mulai dari daya tanggap pelayanan, kualitas makanan, SOP restoran, termasuk keramahan staf restoran, lingkungan dan kebersihan ruang restoran itu sendiri. Namkung dan Jang (2007) menegaskan bahwa kualitas makanan yang baik secara signifikan mempengaruhi niat mereka untuk kembali dan merekomendasikan tempat tersebut kepada orang lain. Selain pentingnya kualitas makanan, Ryu dan Jang (2008) menunjukkan bahwa suasana restoran, yang mencakup faktor-faktor seperti desain interior, pencahayaan, musik dan kebersihan, mempunyai dampak langsung terhadap kepuasan pelanggan. Restoran hotel memberikan suasana yang nyaman dan mengundang akan meningkatkan pengalaman tamu dan meningkatkan kemungkinan memberikan ulasan atau masukan yang baik tentang restoran dan hotel.

Kepuasan pelanggan tercermin dari review positif dan negatif yang diberikan pelanggan terhadap restoran itu sendiri, yang biasanya dapat dilihat langsung di platform review online. Xie, Zhang dan Zhang (2014) menemukan bahwa penilaian pelanggan memainkan peran penting dalam peningkatan keterlibatan pelanggan dan kualitas layanan yang dirasakan. Menurut Park dan Nicolau (2015), ulasan online memiliki dampak signifikan terhadap reputasi hotel dan perilaku pemesanan pelanggan. Review positif yang diberikan pelanggan akan berdampak positif terhadap nama dan citra hotel/restoran itu sendiri, begitu pula jika pelanggan memberikan feedback negatif maka akan berdampak signifikan terhadap citra hotel/restoran itu sendiri. Pada dasarnya review berpengaruh terhadap

keberlangsungan operasional hotel itu sendiri, dan seperti yang kita ketahui, review online mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap guest satisfaction index hotel tersebut. Guest Satisfaction Index atau disingkat menjadi GSI merupakan indikator yang mengukur tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan yang diterimanya selama menginap atau berkunjung ke hotel atau restoran itu sendiri. Guest Satisfaction Index ini biasanya disesuaikan dengan data dari masing-masing hotel itu sendiri agar konsisten. Dengan berstatus Green GSI, hotel banyak menerapkan strategi positif untuk menjaga status keamanan hotelnya agar mampu bersaing dengan kompetitor.

1.2 Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini, penulis menyajikan dua permasalahan utama yang harus diidentifikasi dan dicari solusi yang tepat dalam konteks hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. Pertama, bagaimana memastikan seluruh tim mampu menerapkan standar operasional prosedur yang berlaku sehingga seluruh pekerjaan berjalan baik, tertib serta sejalan. Kedua, bagaimana kita bisa fokus meningkatkan kualitas pelayanan waiter & waitress di restoran agar pelanggan merasa puas ketika berkunjung, sehingga mereka merasa hotel/restoran yang dikunjunginya layak untuk dikunjungi kembali.

1.3 Pembatasan Masalah

Penulis harus mengidentifikasi dua permasalahan utama secara langsung dalam konteks Holiday Inn Resort Baruna Bali. Definisi masalah penelitian ini mencakup dua aspek penting. Pertama, fokus pada sejauh mana standar operasional prosedur dipatuhi oleh seluruh team kerja, karena semuanya sudah ditata dan ditetapkan sebelum semua team memasuki area kerja. Kedua, mengidentifikasi

kualitas layanan yang diberikan oleh tim operasional waiter & waitress di area Restoran, berfokus pada kepuasan pelanggan yang berkunjung. Namun penelitian ini tidak mencakup seluruh tim operasional hotel itu sendiri, melainkan hanya pada departemen *Food and Beverage Service* saja. Dan juga mengidentifikasi personel departemen terkait.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, Adapun beberapa masalah yang didapatkan oleh penulis dalam masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan prosedur operasional standar di restoran Palm Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali ?
2. Apa kendala-kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kepuasan tamu di restoran Palm Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali ?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun beberapa tujuan yang diperoleh dari masalah Penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi seberapa jauh penerapan prosedur operasional standar di bagian *food and beverage service* itu dilakukan pada saat jam oprasional berlangsung.
2. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala apa saja yang dihadapi dalam meningkatkan kepuasan tamu di restoran Palm Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang diperoleh oleh penulis dalam proses penelitian ini berlangsung sebagai berikut:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Pada dasarnya penelitian ini memberikan banyak manfaat teoritis yang dimana dapat dilihat langsung dan yang terjadi secara relevan di lapangan. Khususnya dampak positif dalam penambahan ilmu tentang betapa pentingnya melakukan pekerjaan secara profesional yang sesuai Prosedur, yang pada dasarnya melakukan pekerjaan dengan baik dan disiplin agar dapat memenuhi target kepuasan tamu yang kita harapkan. Serta dapat dijadikan sebuah pertimbangan tentang teori-teori yang didapat semasa duduk di bangku kuliah dengan keadaan yang dihadapi secara langsung di lapangan (Hotel) yang memungkinkan hal tersebut dijadikan total ukur berapa persentasi teori itu membantu di lapangan

1.6.2 Manfaat Praktis

Pada dasarnya penelitian ini terdapat manfaat praktis yang dimana ditujukan kepada Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali itu sendiri, tentunya dengan harapan agar Prosedur Operasional Standar yang ada di hotel dijalankan dengan seksama dan diindahkan, serta dapat meningkatkan konsistensi team dalam memenuhi kepuasan tamu dan menciptakan suatu profesi yang berkualitas sesuai dengan tempat bekerjanya.