

BAB 1

PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian.

1.1 Latar Belakang

Dunia pariwisata sangat kental akan sebuah pelayanan terhadap pengunjung. Pelayanan menjadi kunci suksesnya sebuah hotel ataupun restoran. ‘Tamuh adalah Raja’ merupakan salah satu jargon yang sering terdengar di bidang pelayanan. Jargon tersebut bermakna bahwasanya seorang pramusaji hotel atau restaurant harus mampu melayani tamu dengan baik, seolah-olah tamu tersebut adalah raja. Pramusaji menjadi baris terdepan dalam melayani tamu, sehingga dapat memberikan kesan baik terhadap tamu (Eka, 2015). Sebab, pelayanan yang baik tentunya mampu meningkatkan penghasilan. Pelayanan yang baik juga akan menambah kredibilitas hotel ataupun restaurant. Dari berbagai referensi tersebut, dapat terlihat bahwa pelayanan dapat mempengaruhi bermacam variable dalam bisnis perhotelan.

Kualitas pelayanan yang baik bisa didapatkan dari tenaga kerja yang terampil. Sebagai *frontliner* diperlukan tenaga kerja yang tepat dan berkualitas pada bagian *F&B Service* demi terwujudnya pelayanan prima kepada tamu (Adilla, 2017). Normasari (2013), dalam penelitiannya menyebutkan bahwa kualitas pelayanan secara langsung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ia menjelaskan bahwa selain berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kualitas

pelayanan juga mempengaruhi citra perusahaan dan juga loyalitas pelanggan. Maka simpulan dari referensi tersebut adalah kualitas pelayanan secara langsung memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Tenaga kerja terampil di bidang perhotelan wajib memiliki berbagai ketrampilan. Prilaku yang baik, pengetahuan, dan keterampilan yang memadai harus dimiliki seorang karyawan hotel untuk berkisah di dunia perhotelan (Dieni, 2019). Lebih lanjut, si Asmawati (2019) menambahkan tenaga kerja wajib memiliki ketrampilan berupa kompetensi teknis, kompetensi sosial, kompetensi personal dan kompetensi profesional/ketrampilan metodologis dalam menghadapi abad 21. Keterampilan baru di bidang teknologi informasi maupun analisis data merupakan suatu hal wajib dimiliki tenaga kerja. Dapat disimpulkan bahwa tenaga terampil di bidang perhotelan membutuhkan ketrampilan teknis, sosial, personal, professional, teknologi informasi dan analisis data disamping memiliki *attitude* serta *knowledge*.

Walaupun berbagai referensi mengenai berbagai jenis ketrampilan sudah banyak ditemukan, belum banyak penelitian yang dilakukan untuk menggali ketrampilan dan karakteristik ideal pramusaji di era 4.0. Pengetahuan, respon yang cepat, keterampilan dan *attitude* menjadi kebutuhan yang harus dimiliki seorang pramusaji. Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Zulian Yamit, 2005:10, dalam Zulkifli, 2016), mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh pramusaji dalam mengevaluasi kualitas pelayanan diantaranya: kehandalan, daya tanggap, jaminan, *empathy*, dan *tangibles* (bukti langsung). Terdapat beberapa penelitian yang menganalisa mengenai karakteristik dan ketrampilan tenaga kerja di bidang pariwisata dan perhotelan. Si Wachidyah (2017) meneliti mengenai

karakteristik FO, sedang si Ramadani (2016) menggali mengenai ketrampilan di bagian HK, dan si Brigitha (2018) mengkhususkan pada bagian *tour guide*. Akan tetapi, karakteristik dan ketrampilan pramusaji di era 4.0 masih belum terekam dengan baik dalam sebuah penelitian. oleh karenanya, penelitian ini dirasa penting untuk dilakukan, guna mengisi kesenjangan dalam penelitian mengenai karakteristik dan ketrampilan pramusaji di era 4.0

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui karakteristik dan keterampilan yang bagaimana seharusnya dimiliki oleh seorang pramusaji di era industri 4.0 hotel The Oberoi Resort Bali. Dengan mengambil informasi dari bagian HRD, Manajer, Supervisor di bagian tata hidang atau pelayanan. Diharapkan mampu memberikan argument-argument serta informasi yang baik, guna mendukung keberhasilan penelitian ini.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang sudah dijelaskan di atas, dapat di rumuskan pokok masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana karakteristik pramusaji di era revolusi industri 4.0?
2. Bagaimana keterampilan pramusaji di era revolusi industri 4.0?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui karakteristik pramusaji di era revolusi industri 4.0.
2. Untuk mengetahui keterampilan pramusaji di era revolusi industri 4.0.

1.4 Manfaat penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian sebagai sumber informasi bagi pembacanya dalam bidang *F&B Service* department.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi sumber informasi bagi perusahaan mengenai karakteristik dan keterampilan pramusaji di era revolusi industri 4.0.

