

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata dapat didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan pariwisata yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau keluarga ke suatu tempat dengan waktu yang singkat dan untuk mendapatkan kesenangan. Sebuah definisi lain dari pariwisata adalah perjalanan dari satu tempat ke tempat lain, bersifat sementara, dilakukan oleh individu maupun kelompok, sebagai upaya mencari keseimbangan hidup dalam hal sosial, budaya, alam, dan seni (Kiriman, dkk., 2023). Oleh karena itu, pariwisata dapat diartikan sebagai aktivitas perjalanan yang dilakukan berulang kali atau berpindah dari satu tempat ke tempat lainnya. Hal ini menggambarkan sifat dari kegiatan pariwisata yang melibatkan perjalanan ke berbagai lokasi, baik untuk tujuan rekreasi, penjelajahan, ataupun memperoleh pengalaman di destinasi yang berbeda. Pariwisata adalah sebuah aktivitas yang sangat kompleks, yang dapat dipahami sebagai suatu sistem besar yang melibatkan berbagai elemen yang saling berinteraksi. Dalam sistem ini, terdapat berbagai komponen penting yang berkontribusi pada keberhasilan dan dinamika industri pariwisata (Rusyidi dan Fedryansah, 2018).

Pariwisata telah menjadi salah satu pilar utama dalam pembangunan ekonomi global, karena memberikan kontribusi dalam menciptakan jutaan lapangan kerja di berbagai sektor. Dalam konteks ini, hotel dan restoran berperan sebagai elemen vital yang tidak hanya mendukung kenyamanan dan kebutuhan dasar wisatawan, tetapi juga memperkaya pengalaman selama berkunjung. Hotel merupakan sebuah bentuk usaha komersial yang beroperasi dengan tujuan utama

menyediakan layanan berkualitas bagi tamu atau wisatawan yang menginap. (Noviastuti dan Cahyadi, 2020). Layanan makan dan minum merupakan salah satu yang ditawarkan oleh hotel. Restoran adalah suatu tempat di mana pengunjung membeli dan menikmati makanan serta minuman, atau merupakan bagian yang menyediakan hidangan makan dan minuman bagi tamu (Mertayasa, 2020).

Club Lounge adalah sebuah fasilitas khusus di Padma Resort Legian menyerupai restoran yang dikelola langsung oleh FO Departemen dan khusus Club Guests (VIP 1, VIP 2 dan VIP 3) yang mana tamu memiliki kelebihan bisa sarapan dengan A'la Carte Menu dan mendapatkan kelebihan menikmati Cocktail Hour. Selain itu, Club Guests juga mendapat beberapa keuntungan lain yaitu berupa private check in dan check out di Club Lounge, welcome fruit dan sweet yang sudah tersedia di kamar, lima pcs laundry service gratis, complimentary minibar, daily refreshment di Club Lounge dari jam 11:00 – 23:00 serta diskon themed buffet dinner.

Beberapa keluhan maupun komentar tamu yang sifatnya negatif ditemukan di Club Lounge. Mayoritas tamu menyatakan tidak puas terkait kualitas layanan yang diberikan . Melihat kondisi ini dirasa penting untuk dilakukan penelitian terhadap kualitas layanan dan kepuasan tamu di Club Lounge. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan tamu Club Lounge Padma Resort Legian. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru serta rekomendasi bagi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka identifikasi masalah dalam

penelitian ini yaitu:

1. Apa faktor–faktor yang penting untuk dilakukan dalam kualitas pelayanan dan kepuasan tamu Club Lounge di Padma Resort Legian.
2. Apa strategi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan kepuasan tamu Club Lounge di Padma Resort Legian.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, penelitian ini difokuskan pada upaya untuk mengidentifikasi faktor-faktor penting yang dalam kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan di Club Lounge Padma Resort Legian. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan merumuskan strategi-strategi yang dapat diterapkan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan para tamu di Club Lounge tersebut.

1.4 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan yang diberikan terhadap tamu di Club Lounge di Padma Resort Legian?
2. Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Club Lounge di Padma Resort Legian?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian yaitu :

1. Untuk mengetahui bagaimanakah kualitas pelayanan yang diberikan Club Lounge di Padma Resort Legian.
2. Untuk mendeskripsikan upaya yang telah dilakukan Club Lounge di Padma resort Legian dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan memperluas pengetahuan dalam bidang kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan, khususnya dalam konteks layanan makanan dan minuman.

1.6.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi sebuah referensi terkait kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di Club Lounge Padma resort Legian dan digunakan sebagai pedoman untuk mempertahankan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

