

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Industri perhotelan, khususnya pada bagian *Food and Beverage*, merupakan komponen penting dalam menciptakan pengalaman yang berkesan bagi tamu. Setiap layanan di hotel dituntut untuk memiliki kualitas yang prima serta mampu memberikan kepuasan kepada para tamu. hal ini menjadi sangat penting ketika tamu yang dilayani adalah wisatawan mancanegara, yang umumnya mengharapkan standar kualitas pelayanan yang tinggi sesuai dengan standar internasional (Widiastini dkk, 2017), dalam hal ini pelayanan pramusaji yang berkualitas tidak hanya memengaruhi tingkat kepuasan tamu, tetapi juga berdampak langsung pada citra dan reputasi hotel secara keseluruhan. Kegagalan bersifat *interpersonal* cenderung kurang ditoleransi dan menghasilkan tingkat kepuasan yang lebih rendah dibandingkan kegagalan yang bersifat *non interpersonal* (Trianasari dkk, 2017). Kepuasan dari pelanggan merupakan salah satu indikator yang penting dalam menunjukkan kualitas suatu bisnis (Trianasari dkk, 2019). Peran pramusaji sangat menentukan keberhasilan interaksi layanan, yang pada akhirnya mendorong tamu untuk melakukan kunjungan berulang ke restoran hotel. Menurut Witarsa et al, (2022) Peran pramusaji sangatlah penting dalam menjalin hubungan yang baik dengan para tamu, yang mengarah pada peningkatan kepuasan tamu dan kunjungan berulang, sedangkan menurut Safitri et al., (2023) Pelayan pramusaji memainkan peranan penting dalam memengaruhi citra hotel dengan menjembatani tamu dan pelayan, dan membutuhkan keterampilan komunikasi yang baik untuk menangani keluhan tamu dan mengatasi hambatan. Oleh karena itu, kinerja pramusaji menjadi indikator utama dalam menentukan kualitas pelayanan. Kinerja yang baik akan menghasilkan tingkat kepuasan tamu yang tinggi, yang menjadi tolok ukur keberhasilan dan profesionalisme seorang pramusaji.

Hotel New Sunari Lovina Beach Resort, sebagai salah satu hotel berbintang empat yang terletak di kawasan Lovina, Kabupaten Buleleng, tidak hanya menawarkan

layanan akomodasi tetapi juga fasilitas restoran. Dalam konteks ini, kinerja pramusaji di restoran menjadi aspek yang sangat penting dalam menjaga kualitas layanan. Tugas utama mereka mencakup penyajian makanan dan minuman sesuai standar, serta kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dan responsif terhadap kebutuhan tamu. Namun demikian, dalam praktiknya, terdapat berbagai tantangan yang dihadapi oleh para pramusaji di Mango Lango Restaurant, salah satu fasilitas restoran di Hotel New Sunari Lovina Beach Resort. Berdasarkan hasil observasi awal, teridentifikasi bahwa jumlah tamu yang membludak pada waktu-waktu tertentu sering menyebabkan keterlambatan dalam penyajian makanan, tingginya tingkat hunian hotel menjadi salah satu penyebab utama. Kondisi tersebut menjadikan peningkatan kinerja pramusaji sebagai fokus utama manajemen hotel. Melalui evaluasi yang tepat, pemahaman terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan akan sangat membantu dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan. Strategi tersebut dapat mencakup program pelatihan, pemberian insentif, serta perbaikan sistem kerja yang lebih efektif dan efisien. Berdasarkan latar belakang tersebut, penting untuk merancang strategi peningkatan kinerja pramusaji di Mango Lango Restaurant. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi langkah-langkah strategis yang dapat diterapkan guna meningkatkan kinerja pramusaji di Hotel New Sunari Lovina Beach Resort dan juga kendala-kendala yang dialami pramusaji dalam meningkatkan kinerjanya. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan rekomendasi kepada pihak manajemen dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, yang pada akhirnya dapat berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan dan loyalitas tamu.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Hotel New Sunari Lovina Beach Resort adalah hotel yang memberikan pelayanan yang terbaik dengan tamu. Peranan dari pramusaji di restoran memiliki peranan penting dalam hal nya melayani tamu di restoran yang berada di hotel, adapun permasalahan yang dihadapi seperti karyawan terkadang kurang cepat ketika melayani tamu, dan juga makanan yang datang terkadang terlambat yang disebabkan oleh jumlah

dari tamu yang banyak datang secara bersamaan, sehingga tamu menunggu cukup lama.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Penelitian ini hanya berfokus pada strategi peningkatan kinerja pramusaji di Mango Lango Restaurant di Hotel New Sunari Lovina Beach Resort. Karyawan selain di restoran bukanlah bagian dari penelitian ini. Dan orang-orang yang terkait dengan penelitian ini adalah karyawan pramusaji di restoran dan pihak manajer dari restoran.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang ditemukan oleh peneliti, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana penerapan SOP di Mango Lango Restaurant pada Hotel New Sunari Lovina Beach Resort?
2. Apa kendala dalam penerapan SOP di Mango Lango Restaurant pada Hotel New Sunari Lovina Beach Resort?
3. Strategi apa saja yang digunakan dalam meningkatkan kinerja pramusaji di Mango Lango Restaurant pada Hotel New Sunari Lovina Beach Resort?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi penerapan SOP di Mango Lango Restaurant pada Hotel New Sunari Lovina Beach Resort.
2. Identifikasi kendala dalam penerapan SOP di Mango Lango Restaurant pada Hotel New Sunari Lovina Beach Resort.
3. Mengidentifikasi strategi yang digunakan dalam meningkatkan kinerja pramusaji di Mango Lango Restaurant pada Hotel New Sunari Lovina Beach Resort.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun beberapa manfaat penelitian mengenai strategi peningkatan kinerja pramusaji di Mango Lango Restaurant di Hotel New Sunari Lovina Beach Resort, yakni sebagai berikut:

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan referensi secara akademis dalam hal meningkatkan kinerja pramusaji, khususnya di sektor perhotelan, pada bagian *Food and Beverage Service*.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi Manajemen Hotel: Memberikan wawasan lebih dalam terkait strategi dalam meningkatkan kinerja pramusaji di Mango Lango Restaurant. Hasil dari penelitian ini dapat menjadikan dasar manajemen dalam kebijakan, perbaikan *SOP*, serta program pelatihan untuk karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan pramusaji di Mango Lango Restaurant.
2. Bagi karyawan Hotel: Penelitian ini membantu karyawan dalam memahami pentingnya kinerja karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Bagi industri perhotelan: Menjadikan bahan referensi untuk memahami kinerja karyawan pramusaji yang baik bisa berkutibusi dalam hal kualitas pelayanan.