

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor dalam dunia *Hospitality* yang sangat mengandalkan kualitas Pelayanan sebagai tolak ukur kepuasan pelanggan (Olawuyi & Kleynhans, 2025). Setiap pelanggan memiliki ekspektasi lebih dalam mendapatkan suatu kepuasan. Perasaan senang atau kecewa seseorang pelanggan setelah menikmati hasil suatu produk atau jasa dengan ekspektasi mereka. Jika kinerja di bawah ekspektasi maka pelanggan tidak puas. Jika sesuai dengan ekspektasi, pelanggan puas. Jika melebihi ekspektasi, maka pelanggan sangat puas atau senang (Orlando & dkk, 2022). Dari berbagai departemen yang ada pada operasional kerja, *Food and Beverage Service (F&B Service)* memegang peranan strategis karena berhubungan langsung dengan tamu melalui Pelayanan makanan dan minuman.

Bali sebagai salah satu destinasi wisata terkemuka di dunia, menawarkan beragam akomodasi, mulai dari penginapan sederhana hingga hotel bintang lima yang menawarkan fasilitas mewah dan layanan berkelas internasional. Salah satu contoh hotel bintang lima yang menjadi ikon pariwisata Bali adalah Ayana Bali, sebuah resor mewah yang terletak di kawasan Jimbaran dengan pemandangan tebing yang menghadap Samudra Hindia. Ayana Bali memiliki total 23 *outlet* yang tersedia sebagai destinasi untuk tamu yang menginap, dan sebagian besar merupakan *outlet* makanan dan minuman yang mengutamakan standar Pelayanan internasional. Untuk mempertahankan standar layanan internasional tersebut, Ayana Bali melaksanakan berbagai program pengembangan sumber daya manusia, termasuk pelatihan intensif di bidang *Food and Beverage (F&B) Service*. Pelatihan ini merupakan bagian dari strategi manajemen dalam menjaga kualitas layanan yang konsisten, sehingga setiap tamu dapat merasakan pengalaman bersantap yang tidak hanya berkualitas tinggi, tetapi juga berkesan dan mencerminkan nilai-nilai keramahtamahan khas Bali. Setiap *outlet F&B Service* yang terdapat di Ayana Bali memiliki program pelatihan masing masing sesuai dengan tema dan konsep, termasuk juga di Unique *Rooftop Bar* yang terletak di Rimba by Ayana Bali. Pelatihan ini diadakan oleh pihak manajemen Unique *Rooftop Bar* sebanyak 2 (dua) sampai 3 (tiga) kali dalam 1 (satu) minggu, menyesuaikan dengan keadaan restoran. Pelatihan ini

diterapkan guna meningkatkan kinerja staf, sejalan dengan meningkatnya ekspektasi wisatawan terhadap pengalaman menginap dan makan yang berkualitas.

Kegiatan pelatihan yang dilaksanakan secara rutin oleh manajemen masih belum berdampak optimal. Hal ini dibuktikan dengan masih adanya masalah pada saat melayani tamu di *Unique Rooftop Bar*. *Unique Rooftop Bar* memiliki konsep *Mexican* yang menuntut karyawannya mampu memberikan layanan secara optimal, baik dalam hal komunikasi maupun penampilan. Begitupula, karyawan pada bar dan restoran ini dituntut untuk memahami dan mengimplementasikan budaya *Mexican* dalam hal Pelayanan makanan dan minuman. Hal inilah yang menjadi masalah, yakni belum mempunyai staff untuk mengimplementasikan budaya yang dimaksud sesuai harapan tamu yang berkunjung.

Tantangan muncul ketika staf harus menyeimbangkan standar pelayanan formal ala hotel bintang lima dengan atmosfer santai, tematik, dan penuh hiburan yang menjadi ciri khas restoran dan bar ini. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana pelatihan yang diberikan benar-benar efektif dalam meningkatkan keterampilan staf dan konsistensi layanan. Berbagai kajian telah dilakukan terkait layanan, seperti penelitian yang dilakukan oleh Widyantari, (2025) yang menguraikan tentang Pelayanan *a'la carte dinner* oleh pramusaji di *Unique Rooftop Bar Rimba by Ayana Bali*, meliputi tahapan pelayanan, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam menjaga kualitas pelayanan, serta penelitian yang dilakukan oleh Agustina, (2024) yang berisi informasi tentang Pelayanan sarapan prasmanan oleh *waiters/waitress* di *Padi Restaurant Ayana Resort and Spa Bali*, dengan pembahasan meliputi tahapan pelayanan, kendala yang dihadapi, dan upaya perbaikan agar sesuai dengan prosedur operasi standar hotel.

Penelitian yang mendalam tentang hambatan implementasi pelatihan di restoran hotel berbintang, terutama di Bali dan khususnya di Hotel Ayana, masih sangat terbatas. Selain itu, perspektif langsung dari sisi staf dan supervisor yang terlibat dalam Pelayanan sehari-hari belum banyak dikaji, padahal informasi ini penting untuk menilai dampak nyata pelatihan terhadap kualitas layanan. Dalam konteks tersebut, program pelatihan karyawan menjadi instrumen penting untuk meningkatkan keterampilan teknis, pemahaman standar internasional, serta kemampuan interpersonal staf *F&B* (Bintang & Sanjiwani, 2023). Hal ini semakin relevan dengan keunikan *Unique Rooftop Bar Rimba by Ayana Bali* yang mengusung konsep *Mexican*, tidak hanya pada menu makanan dan minuman, tetapi juga pada *ambience* serta *entertainment* yang ditawarkan. Oleh karena itu, pelatihan karyawan tidak hanya difokuskan pada aspek

teknis Pelayanan, tetapi juga pada kemampuan menghadirkan pengalaman tematik yang selaras dengan konsep budaya *Mexican*.

Penelitian ini memiliki kebaruan karena menitikberatkan analisis pada implementasi pelatihan *F&B Service* dalam kaitannya dengan standar Pelayanan yang ditetapkan hotel, khususnya dalam konteks restoran bernuansa *Mexican*. Pendekatan kualitatif yang digunakan, melalui wawancara staf, supervisor, dan observasi langsung, memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai pelaksanaan pelatihan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis berupa rekomendasi perbaikan program pelatihan *F&B Service* yang sesuai dengan kebutuhan hotel bintang lima di Bali, sekaligus mendukung peningkatan kualitas layanan bagi tamu. Berdasarkan latar belakang tersebut maka perlu dikaji mengenai **“Hambatan *F&B Service* dalam Penerapan Standar Pelayanan Bernuansa *Mexican* di *Unique Rooftop Bar Rimba by Ayana*.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan di pada latar belakang, adapun identifikasi masalah dalam penelitian yakni sebagai berikut:

- 1) Kesenjangan antara standar Pelayanan dengan praktik di lapangan. Program pelatihan *F&B Service* telah dilaksanakan, namun masih ditemukan staf yang kesulitan mengaplikasikan materi pelatihan terutama ketika menghadapi situasi kompleks, seperti komplain tamu atau kebutuhan khusus.
- 2) Tantangan dalam menyeimbangkan Pelayanan formal dengan konsep *Mexican Unique Rooftop Bar* menerapkan konsep santai dan tematik khas *Mexican*, sehingga staf dituntut tidak hanya terampil secara teknis tetapi juga mampu menghadirkan pengalaman budaya yang autentik kepada tamu.
- 3) Terbatasnya kajian mengenai hambatan dalam implementasi pelatihan *F&B* Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih menekankan kepuasan tamu secara umum, sementara kajian yang mendalami implementasi pelatihan dari perspektif staf dan supervisor masih jarang dilakukan. Resiko pelatihan menjadi formalitas

1.3 Pembatasan Masalah

Untuk menjaga fokus penelitian, ruang lingkup kajian ini dibatasi pada implementasi program pelatihan *F&B Service* yang dilaksanakan di *Unique Rooftop Bar Rimba by Ayana Bali*, sehingga tidak mencakup seluruh *outlet F&B* di hotel tersebut. Analisis penelitian diarahkan pada keterkaitan antara hasil pelatihan dengan konsistensi penerapan standar Pelayanan bernuansa *Mexican* yang menjadi ciri khas restoran. Selain itu, penelitian ini menitikberatkan pengumpulan data pada pengalaman staf dan supervisor *F&B Service* sebagai subjek utama, tanpa melibatkan tamu secara langsung dalam proses penelitian.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana program pelatihan *F&B Service* di *Unique Rooftop Bar Rimba by Ayana Bali* dalam mendukung standar Pelayanan bernuansa *Mexican*?
2. Apa sajakah hambatan dalam pengimplementasian hasil pelatihan *F&B Service* dalam penerapan standar Pelayanan di *Unique Rooftop Bar Rimba by Ayana* ?
3. Apa strategi yang bisa diterapkan untuk meningkatkan efektivitas hasil pelatihan *Food and Beverage Service* yang dilaksanakan di *Unique Rooftop Bar Rimba by Ayana Bali* ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian yang didapatkan yakni sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana program pelatihan *Food and Beverage (F&B) Service* yang dilaksanakan di *Unique Rooftop Bar Rimba by Ayana Bali* dalam mendukung standar Pelayanan bernuansa *Mexican*.
2. Untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan yang muncul dalam pengimplementasian hasil pelatihan *F&B Service* pada penerapan standar Pelayanan di *Unique Rooftop Bar Rimba by Ayana Bali*.
3. Untuk merumuskan strategi yang dapat diterapkan dalam meningkatkan efektivitas hasil pelatihan *Food and Beverage Service* di *Unique Rooftop Bar Rimba by Ayana Bali*.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

1.6.1 Manfaat Teoritis

- 1) Memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian ilmu perhotelan, khususnya pada bidang *Food and Beverage Service* terkait efektivitas program pelatihan.
- 2) Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin meneliti hubungan antara program pelatihan, standar Pelayanan internasional, dan pengalaman tamu di restoran tematik hotel berbintang.

1.6.2 Manfaat Praktis

- 1) Bagi manajemen hotel Ayana Bali: Memberikan masukan untuk mengevaluasi dan menyempurnakan program pelatihan *F&B Service* agar lebih efektif, relevan, dan sesuai dengan kebutuhan tamu internasional maupun konsep restoran bernuansa *Mexican*.
- 2) Bagi staf dan supervisor *F&B Service*: Memberikan pemahaman mengenai faktor-faktor yang mendukung serta menghambat penerapan hasil pelatihan, sehingga dapat meningkatkan keterampilan teknis, interpersonal, dan konsistensi Pelayanan.
- 3) Bagi industri perhotelan di Bali: Menjadi acuan dalam merancang program pelatihan yang mampu menyesuaikan dengan karakteristik tamu serta konsep unik dari masing-masing restoran hotel berbintang.