

# **BAB I**

## **PANDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pariwisata adalah perjalanan dari satu tempat ke tempat yang lain yang dilakukan oleh seseorang ataupun dengan sekelompok orang dalam waktu sementara dengan tujuan mendapat pengalaman di luar aktivitas sehari-hari. Pariwisata kini menjadi kebutuhan bagi masyarakat karena memiliki manfaat untuk menenangkan pikiran dan meningkatkan produktivitas, sehingga penting memilih destinasi wisata yang diinginkan. Salah satu destinasi wisata terfavorit wisatawan nusantara dan mancanegara adalah Pulau Bali.

Pulau Bali merupakan daerah pariwisata yang memiliki pantai, gunung merapi, terasering sawah yang luas, wisata religi dan kebudayaan yang masih kental. Badan Pusat Statistik atau BPS Provinsi Bali menyatakan bahwa kunjungan turis dari Australia yang datang ke Pulau Bali mengalami peningkatan di tahun 2019 dari 104.010 kunjungan menjadi 118.556 kunjungan dengan menggunakan jalur laut maupun penerbangan (KOMPAS.com, 2019). Hal ini membuktikan pariwisata di Bali masih diminati karena pemerintah telah memfasilitasi wisatawan dengan sarana dan prasarana wisata untuk menunjang

kenyamanan selama berlibur seperti transportasi, perjalanan wisata, *restaurant*, dan juga hotel.

Hotel merupakan tempat menginap yang dibangun untuk memenuhi kebutuhan para wisatawan dengan fasilitas yang lengkap, aman, dan nyaman. Setiap hotel memiliki fasilitas yang berbeda-beda dan juga dibangun tidak jauh dengan objek daya tarik wisata. Salah satu hotel yang cukup terkenal di Seminyak adalah Hotel Indigo Bali Seminyak *Beach*.

Pada tanggal 1 Juli 2017 Hotel Indigo Bali *Seminyak Beach* telah resmi dibuka untuk umum. Hotel Indigo yang berkonsep *resort* pertama di dunia ini menyediakan 270 kamar dengan 19 *villas*, 2 *spa*, 3 *restaurant*, 2 *bar* dan juga *coffee shop* serta *beach house*. Salah satu dari 3 *restaurant* tersebut adalah *Makase Restaurant*.

*Makase Restaurant* merupakan *All Day Dinning Restaurant* yang berkonsep *Neighborhood Cafe* yang terletak di lantai dasar hotel dan menjadi penghubung antara *dinning restaurant* dan *bar*. Dengan konsep *casual dinning*, *restaurant* ini memadukan cita rasa lokal yaitu cita rasa asli Bali disajikan di tengah konsep dapur terbuka dan dipadukan dengan masakan *Western* serta masakan *Asian* lainnya. Melayani *breakfast*, *lunch* dan juga *dinner* dimana untuk jenis *breakfast* menggunakan *buffet* dan juga *ala carte* sedangkan untuk *luch* dan *dinner* adalah menu *ala carte*.

Pramusaji lebih dikenal dengan sebutan *waiter* atau *waitress* adalah orang yang bertugas untuk memenuhi makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu di *restaurant*. Pramusaji harus bersikap profesional dalam bekerja dan juga kompeten dalam menangani tamu lokal ataupun mancanegara karena kepuasan tamu adalah tujuan dari operasional *restaurant* itu sendiri, dan juga mendapatkan penjualan dan *feedback* yang baik dari para tamu yang telah berkunjung. Pramusaji harus menunjukkan ketrampilan yang dimiliki saat menyambut tamu hingga tamu meninggalkan meja melalui interaksi dan tindakan yang dapat memberikan pengalaman yang baik selama menyantap hidangan di *restaurant*. Keterampilan adalah kemampuan yang mengandalkan fikiran, akal dan juga kreatifitas dalam melaksanakan pekerjaan, merubah ataupun menciptakan sesuatu yang nantinya lebih bermakna dan bernilai dari hasil yang telah dikerjakan dalam pekerjaan tersebut (Prastya, 2020).

Berdasarkan hasil observasi awal (saat PKL) di *Makase Restaurant* penulis mengamati bahwa sering kali pramusaji kurang terampil saat menghadapi tamu sehingga menimbulkan masalah seperti kurangnya komunikasi antara tamu dengan pramusaji, hanya sekedar menyajikan makanan tanpa adanya perhatian lebih detail, tidak mengetahui keinginan tamu dengan jelas sehingga tidak ada interaksi yang baik antara keduanya, tidak ada inisiatif pramusaji dalam bekerja dan kurangnya pengetahuan pramusaji mengenai bahasa maupun makanan dan minuman sehingga tidak ada profesionalisme dalam bekerja akibatnya tamu merasa kurang puas, merasa tidak nyaman dan memberikan *review* yang kurang baik terhadap kinerja pramusaji di *Makase Restaurant* maka dari itu hotel membutuhkan pramusaji yang mampu berkomunikasi dengan bahasa asing lain

seperti bahasa Mandarin karena mayoritas pasar berasal dari negara Cina namun hotel hanya menerima karyawan yang memiliki kemampuan bahasa Inggris. Hal ini disebabkan karena sulitnya mencari karyawan yang memiliki kemampuan bahasa asing yang lain dan juga gaji yang relatif tinggi sehingga kesalahan tersebut terus terjadi hal ini menyebabkan pendapatan *service* dan kinerja dari pramusaji di *Makase Restaurant* dinilai kurang baik di mata perusahaan dan tamu. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka perlu dianalisis lebih lanjut mengenai “Strategi Peningkatan Keterampilan Pramusaji di *Makase Restaurant*”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan di atas, maka dapat dirumuskan pokok masalah sebagai berikut:

1. Apa saja kendala seorang pramusaji dalam melayani tamu di *Makase Restaurant* ?
2. Bagaimana strategi peningkatan keterampilan pramusaji di *Makase Restaurant* ?

## 1.3 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dialami seorang pramusaji dalam melayani tamu di *Makase Restaurant*.
2. Untuk mengetahui bagaimana startegi peningkatan ketrampilan pramusaji di *Makase Restaurant*.

## 1.4 Manfaat

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat untuk ilmu pengetahuan khususnya di bidang pariwisata dalam hal keterampilan pramusaji, sehingga bisa meningkatkan kelancaran operasional di *restaurant* dan kepuasan tamu.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis bagi mahasiswa yang di dapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1. Manfaat Bagi Mahasiswa

Mahasiswa dapat mempersiapkan diri untuk memenuhi ketrampilan yang dibutuhkan menjadi seorang pramusaji sehingga saat bekerja di industri dapat memberikan pelayanan yang maksimal.

#### 2. Manfaat Bagi Hotel

Para staff atau karyawan dapat mendalami keterampilan yang sudah dimiliki dan mencoba ketrampilan yang lain sehingga meningkatkan kinerja pelayanan di *restaurant*.

#### 3. Manfaat Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Dapat digunakan sebagai gambaran mata kuliah manajemen tata hidang untuk bisa dipelajari lebih spesifik mendekati yang dibutuhkan di industri.