

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan sebagai salah satu sektor unggulan di Indonesia yang berperan penting dalam meningkatkan perekonomian masyarakat. Bali sebagai destinasi wisata internasional yang memiliki kontribusi besar terhadap sektor ini karena daya tarik alam, budaya, dan keramahannya yang terkenal di seluruh dunia (Purwani & Ulianing, 2025). Seiring dengan meningkatnya kunjungan wisatawan, jumlah akomodasi seperti *hotel*, *villa*, dan *homestay* berbagai wilayah, termasuk daerah pedesaan seperti Desa Munduk. Kondisi ini mendorong persaingan yang semakin ketat, sehingga setiap pengelola dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik agar mempertahankan kepuasan tamu dan meningkatkan pendapatan.

Dalam industri perhotelan, *Food and Beverage Department* memiliki peran dalam menciptakan kepuasan wisatawan. Pelayanan di *department* ini tidak hanya berkaitan dengan penyajian makanan dan minuman, tetapi juga dengan pengalaman tamu secara keseluruhan selama menginap. Pelayanan yang cepat, ramah, serta penyajian makanan dan minuman yang berkualitas menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan wisatawan. Namun, tidak semua *homestay* mampu menerapkan pelayanan yang optimal, termasuk di Puri Sunny Homestay, salah satu akomodasi yang cukup dikenal di Desa Munduk. Desa Munduk merupakan salah satu destinasi wisata yang berkembang pesat di Bali Utara yang dikenal dengan panorama pegunungan, kebun cengkeh, serta udara sejuk, kawasan ini menarik minat wisatawan domestik dan mancanegara yang mencari pengalaman wisata berbasis alam dan budaya lokal (Adnyana et al., 2025). Seiring meningkatnya kunjungan wisatawan, berbagai akomodasi bermunculan untuk memenuhi kebutuhan penginapan, salah satunya adalah Puri Sunny Homestay. *Homestay* ini menjadi pilihan wisatawan karena menawarkan suasana tradisional, pemandangan alam yang indah, serta pelayanan yang hangat khas masyarakat lokal.

Namun, pesatnya perkembangan industri akomodasi di Desa Munduk juga menciptakan persaingan yang semakin ketat. Setiap pengelola *homestay* dituntut untuk tidak hanya menjual keindahan alam, tetapi juga meningkatkan

kualitas pelayanan agar mampu memenuhi ekspektasi tamu dan mempertahankan loyalitas wisatawan. Dalam konteks ini, *Food and Beverage Department* memegang peranan penting karena menjadi salah satu bagian yang paling berinteraksi langsung dengan tamu. Pelayanan yang cepat, ramah, serta penyajian makanan dan minuman yang berkualitas menjadi faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan tamu dan citra positif akomodasi.

Namun berdasarkan hasil observasi awal ditemukan beberapa permasalahan dalam pelayanan *Food and Beverage Department*. Pertama, terjadi keterlambatan dalam menyajikan makanan dan minuman, terutama pada saat sarapan dan saat tingkat hunian tinggi. Staf sering kewalahan karena jumlah karyawan yang terbatas dan belum adanya sistem kerja yang struktural. Kedua, menu makanan masih terbatas dan kurang bervariasi, belum sepenuhnya menyesuaikan dengan selera wisatawan mancanegara yang umumnya mencari pilihan makanan sehat atau vegetarian. Ketiga, pelayanan staf belum konsisten di mana beberapa tamu merasa dilayani dengan ramah, sementara yang lain mengeluh sikap staf yang kurang tanggap terhadap permintaan tamu. Hal ini menandakan adanya kesenjangan antara harapan tamu dan kenyataan pelayanan yang diberikan, yang menandakan perlunya perbaikan strategi pelayanan agar pengalaman menginap wisatawan menjadi lebih baik. Sedangkan hasil wawancara menunjukkan bahwa meskipun mereka menyukai suasana dan pemandangan di *homestay*, mereka merasa kurang puas dengan pelayanan restoran, khususnya dalam hal kecepatan dan variasi menu. Salah satu tamu bahkan menyebutkan bahwa lebih memilih makan di luar karena waktu tunggu yang cukup lama. Kondisi ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan yang diterapkan oleh Puri Sunny Homestay belum sepenuhnya efektif dalam menciptakan kepuasan tamu.

Fenomena tersebut sejalan dengan penelitian (Rosalina et al., 2023) yang mengungkapkan bahwa pengelolaan *homestay* di Desa wisata Bali Utara masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia lokal, kurangnya pelatihan tenaga kerja, serta belum adanya sistem pelayanan baku yang berdampak pada inkonsistensi kualitas layanan. Selain itu, penelitian (Arisanti et al., 2024) menunjukkan bahwa penerapan strategi pelayanan yang terarah dan inovatif dalam sektor *Food and Beverage* dapat meningkatkan kepuasan tamu secara signifikan serta memperkuat daya saing

usaha akomodasi di Bali Utara. Penelitian serupa oleh (Diwyarthi et al., 2020) juga menegaskan bahwa kepuasan tamu *homestay* di wilayah Buleleng sangat dipengaruhi oleh kecepatan layanan, variasi menu, dan keramahan staf. Dari hasil pustaka yang dilakukan, masih terbatas penelitian yang secara khusus membahas strategi pelayanan pada *Food and Beverage Department* di *homestay* skala kecil seperti Puri Sunny Homestay.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi penerapan pelayanan pada *Food and Beverage Department* di Puri Sunny Homestay. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan strategi pelayanan yang tepat untuk meningkatkan kepuasan tamu sekaligus pendapatan *homestay*. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan kontribusi nyata baik dari sisi akademik maupun praktis sebagai bahan referensi bagi pengelola *homestay* dalam mengembangkan pelayanan yang profesional dan berdaya saing di tengah ketatnya industri pariwisata Bali. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat mendukung upaya pemerintah daerah dalam mengembangkan pariwisata berkelanjutan berbasis masyarakat, di mana *homestay* seperti Puri Sunny berperan aktif dalam memberikan pengalaman menginap yang berkualitas tanpa menghilangkan nilai-nilai budaya dan keramahan lokal yang menjadi ciri khas pariwisata Bali.

1. 2 Identifikasi Masalah

1. Adanya hambatan yang dihadapi dalam penerapan strategi pelayanan di Puri Sunny Homestay Desa Munduk, sehingga penerapan strategi pelayanan belum berjalan secara optimal.
2. Kendala yang muncul dalam penerapan strategi pelayanan di Puri Sunny Homestay Desa Munduk, yang berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan.

1. 3 Pembatasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada pengaruh strategi pelayanan terhadap kepuasan tamu atau wisatawan dan pendapatan. Fokus penelitian pada hambatan dan kendala dalam penerapan strategi pelayanan di Puri Sunny Homestay, Desa Munduk.

1. 4 Rumusan Masalah

1. Bagaimana hambatan yang dihadapi dalam penerapan strategi pelayanan di Puri Sunny Homestay Desa Munduk?
2. Bagaimana kendala dalam penerapan strategi pelayanan di Puri Sunny Homestay Desa Munduk?

1. 5 Tujuan Masalah

1. Untuk mengidentifikasi penerapan SOP pelayanan di Puri Sunny Homestay Desa Munduk.
2. Untuk mengidentifikasi hambatan dalam penerapan pelayanan di Puri Sunny Homestay Desa Munduk.

1. 6 Manfaat Penelitian

1. 6.1 Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian ilmiah di bidang pariwisata dan perhotelan, khususnya terkait strategi pelayanan serta hambatan dan kendala dalam penerapannya.
2. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang menggunakan pendekatan kualitatif pada kajian strategi pelayanan di usaha akomodasi.

1. 6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Puri Sunny Homestay: Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pengelola dalam mengidentifikasi hambatan dan kendala penerapan strategi pelayanan sebagai dasar perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada wisatawan.
2. Bagi Akademisi: Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi dan bahan pembelajaran bagi akademisi serta mahasiswa dalam mengkaji penerapan strategi pelayanan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif di bidang pariwisata dan perhotelan.