

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negeri kepulauan dengan keindahan alam dan budayanya. Beragam kebudayaan, suku, ras, agama dan yang tak kalah penting adalah keindahan dan kekayaan alamnya. Banyak para wisatawan asing rela datang dari Negara mereka yang jauh dari Indonesia untuk melihat dan menikmati pesona keindahan dan kekayaan alam yang dimiliki oleh Indonesia, salah satunya merupakan Bali. Bali adalah salah satu dari sekian banyaknya pulau di Indonesia yang mempunyai daya tarik baik dari segi keindahan alam dan budaya serta kesenian tradisional yang begitu melimpah, yang merupakan warisan dari leluhur dan terus dijaga kelestariannya dan dipertahankan hingga sekarang.

Pada Pulau Bali, pariwisata merupakan sektor bisnis utama selain industri pertanian serta industri menengah dan kecil (Wihadanto dan Firmansyah, 2013). Tumbuh dan berkembangnya pariwisata di Bali berperan dalam pemberian jasa untuk perkembangan daerah dan masyarakat Bali. Pengembangan bidang ini merupakan salah satu jalan untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat (Widiastuti, 2013).

Banyak orang dari segala penjuru dunia pernah berwisata ke Bali hanya untuk menikmati eksotik budaya Bali. Sebagai daerah tujuan wisata, tentu harus ada hotel yang dipergunakan dalam memfasilitasi berbagai kebutuhan sesuai dengan pesanan tamu seperti ketersediaan tempat tinggal. Hotel tidak hanya dipergunakan sebagai tempat tamu beristirahat dan menginap namun juga sebagai penunjang ketersediaan makan dan minuman. Selain itu luasnya hotel dapat dimanfaatkan dalam kegiatan upacara maupun konferensi disertai dengan fasilitas yang dibutuhkan oleh tamu. Perhotelan dalam industri pariwisata telah di akui memegang kontribusi yang berpengaruh dalam penyediaan tempat untuk menginap.

Pada *Food and Beverage Service*, pendapatan dari penjualan makanan dan minuman merupakan tujuan utama sehingga terjadi pelayanan dalam rangka membuat tamu puas. Orang yang berpengaruh dalam berlangsungnya pelayanan hotel yang berkualitas pada bidang makanan dan minuman adalah pramusaji. Memberikan suatu pelayanan yang berkualitas adalah salah satu strategi yang diterapkan dalam mendukung keberhasilan restoran disertai ketersediaan fasilitas pelayanan yang layak.

Pelayanan yang berkualitas terus diupayakan dalam meningkatkan mutu layanan dan berpengaruh pada pencapaian kepuasan pelanggan di restoran. Salah satu hotel terkenal di daerah Sanur yaitu Maya Sanur Resort & Spa yang memiliki 3 (tiga) Restoran untuk menunjang operasional dan pelayanan kepada tamu yang menginap, yakni; Reef Restoran, Kuu Japanese Restaurant dan Graze All Day Dining. Graze Restaurant merupakan *All Day Dining Restaurant* yang berkonsep *café style* yang terletak di lantai dasar hotel

yang bersebelahan dengan Kuu Japanese Restaurant. Dengan konsep *casual dining, restaurant* ini memadukan cita rasa masakan Western serta masakan Asian lainnya. Melayani *breakfast, lunch* dan *dinner* dimana untuk jenis *breakfast* menggunakan *buffet* dan juga *ala carte* sedangkan untuk *lunch* dan *dinner* adalah menu *ala carte*.

Berdasarkan hasil observasi awal (saat PKL) di Graze Restaurant penulis mengamati pramusaji dalam melaksanakan suatu pelayanan mengalami beberapa permasalahan yang dapat dilihat dari *guest comment* yang ada di hotel. Dilihat dari satu tahun terakhir terlihat bahwa *bad comment* terbanyak didominasi oleh Graze Restaurant yang bisa dilihat pada table 1.1 berikut;

Tabel 1.1  
Rekapitulasi Data *Bad Comment* Tamu Terhadap Pelayanan Restoran di Hotel Maya Sanur Resort and Spa Tahun 2020

No	Restoran	Jumlah <i>Bad Comment</i>	Presentase (%)
1	Reef Restoran	31	25%
2	Kuu Japanese Restaurant	24	19%
3	Graze All Day Dining	68	55%
Total		123	100%

Sumber : F & B Department Hotel Maya Sanur Resort and Spa

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa Graze Restaurant mendapatkan *bad comment* terbanyak dibandingkan dengan 2 *restaurant* lainnya yg dimiliki oleh Hotel Maya Sanur Resort & Spa yaitu sebanyak 68 *bad comment*, sedangkan Reef Restaurant sebanyak 31 *bad comment* dan yang paling sedikit

adalah dari Kuu Japanese Restaurant sebanyak 24 *bad comment*. *Bad comment* yang didapat oleh Graze Restaurant bisa dilihat pada Tabel 1.2 berikut.

Tabel 1.2  
Rekapitulasi Jenis *Bad Comment* Terhadap Pelayanan Graze Restaurant di Hotel Maya Sanur Resort and Spa Tahun 2020

No	Jenis Komentar	Jumlah	Presentase (%)
1	Pengetahuan tentang menu yang disajikan di Graze Restaurant	20	29%
2	Ketanggapan melayani keluhan tamu di Graze Restaurant	5	7%
3	Komunikasi pelayan Graze Restaurant dengan tamu	16	24%
4	Sikap dan perilaku pelayan Graze Restaurant	4	6%
5	Ketepatan menangani permintaan tamu di Graze Restaurant	12	18%
6	Kebersihan di Graze Restaurant	11	16%
Total		68	100%

Sumber : F & B Department Hotel Maya Sanur Resort and Spa

Data di atas menunjukkan bahwa *bad comment* yang paling banyak mengenai pengetahuan tentang menu yakni sejumlah 20 *bad comment*, seorang pramusaji yang berkualitas atau mampu harus mempunyai pengetahuan yang luas tentang menu seperti penguasaan *product knowledge* yang meliputi *time of cooking* (waktu untuk memasak), dan *ingredients* (bahan-bahannya). Kedua adalah mengenai komunikasi pelayan di Graze

Restaurant dengan tamu berjumlah 16 *bad comment*, kurangnya komunikasi antara pramusaji dengan tamu sehingga tidak mengetahui keinginan tamu dengan jelas serta kurang memperhatikan kebersihan makanan sebelum menyajikan makanan kepada tamu. Oleh karena itu, untuk mencapai kepuasan konsumen, sangat dibutuhkan karyawan/*staff* yang *professional*, serta menguasai bidang pekerjaan sesuai dengan operasional restoran, sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas di restoran.

Bersumber pada penjelasan latar belakang diatas, maka perlu dianalisis lebih lanjut mengenai “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pramusaji Di Graze Restaurant”. Melalui hasil dari penelitian ini akan ditemukan strategi-strategi untuk meningkatkan dan memperbaiki mutu pelayanan di Graze Restaurant sehingga kepuasan konsumen akan mengalami peningkatan.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Bersumber pada penjelasan latar belakang di atas maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya pengetahuan pramusaji terkait menu di restoran.
2. Kurangnya komunikasi antara pramusaji dengan tamu sehingga tidak mengetahui keinginan tamu dengan jelas.
3. Pramusaji kurang memperhatikan kebersihan makanan sebelum menyajikan makanan kepada tamu.

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Dalam Penelitian ini penulis membatasi objek kajiannya agar terfokus pada pembahasan masalah yang ada, dimana yang menjadi objek kajian penulis yaitu strategi peningkatan kualitas pelayanan pramusaji yang ada di Graze Restaurant. Dengan begitu diharapkan bahwa penelitian yang dilakukan tepat pada sasaran dan sesuai dengan yang diinginkan.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Bersumber pada penjelasan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan pokok masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja kendala seorang pramusaji dalam memberikan pelayanan di Graze Restaurant ?
2. Bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan pramusaji di Graze Restaurant ?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Bersumber pada penjelasan rumusan masalah yang telah ditentukan, penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui strategi peningkatan kualitas pelayanan pramusaji di Graze Restaurant untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memperbaiki mutu pelayanan. Penelitian ini juga diharapkan sebagai masukan atau evaluasi bagi perusahaan dalam menjalankan bisnis pelayanan khususnya pada ruang lingkup restoran.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan yang peneliti kemukakan di atas, penelitian ini diharapkan mempunyai beberapa manfaat sebagai berikut.

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan khususnya di bidang *food and beverage service* dalam hal keterampilan pramusaji sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan dan meningkatkan kepuasan tamu di restoran.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan evaluasi bagi perusahaan sebagai pedoman peningkatan strategi pelayanan *food and beverage service department*, dengan melihat tantangan-tantangan yang ada mengenai pelayanan di restoran.

