BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor pariwisata yang terdapat pada bidang perekonomian merupakan salah satu sektor yang menjadi penggerak masyarakat yang nantinya diharapkan mampu menjadi sektor yang berkelanjutan melalui pengembangan bidang pariwisata dengan mengikutsertakan masyarakat. Pada masa seperti sekarang ini yaitu pada masa globalisasi, dimana sektor pariwisata adalah salah satu sektor industri global dan berpotensi untuk dikembangkan sebagai sumber devisa negara dan wilayah pendapatan pemerintah. Maka dari itu, sektor pariwisata harus dikelola dengan baik dengan konsep pengelolaan yang melibatkan sumber daya manusia, maka dari itu seluruh komponen sumber daya manusia yang berperan pada sektor pariwisata, seperti pengelola yang harus memfokuskan pada suatu perencanaan yang berkaitan dengan pengorganisasian pada staff, penetapan pada program pelatihan kerja dan lain - lainnya.

Bali dapat dikatakan sebagai suatu wilayah atau kawasan yang sudah terkenal sampai ke luar negeri berkat pariwisata dan budayanya yang selalu terlihat pada kawasan tersebut, namun semenjak terjadinya pandemi COVID 19, tingkat kunjungan wisatawan ke Bali turun sangat drastis. Berdasarkan data yang terdapat pada Badan Pusat Statistik (BPS), data untuk jumlah kunjungan wisatawan yang berkunjung ke Indonesia untuk periode Januari – November 2020 hanya berkisar 3,89 juta kunjungan. Pada tahun 2020 hingga sekarang pariwisata Bali masih sangat sepi pengunjung yang berasal dari mancanegara, namun pada awal tahun 2021 semenjak diberlakukannya *new normal* oleh pemerintah, pariwisata Bali kembali ramai walau harus menerapkan protokol kesehatan. Hal ini membuktikan pariwisata di Bali masih diminati karena pemerintah telah memfasilitasi wisatawan dengan sarana dan prasarana wisata untuk menunjang kenyamanan dan keamanan seperti transportasi, perjalanan wisata, *restaurant*, dan juga hotel yang tetap menerapkan protokol kesehatan. Bali sudah menjadi destinasi Internasional dengan berbagai fasilitas pendukung. Salah satu fasilitas yang menjadi pendukung pariwisata yang menguntungkan adalah fasilitas hotel.

Hotel merupakan tempat menginap yang menyediakan sarana akomodasi, makanan dan minuman maupun jasa dengan fasilitas yang nyaman dan dikelola secara komersial. Fasilitas yang ada disetiap hotel tentu berbeda-beda dan dibangun tidak jauh dari tempat wisata. Berbicara tentang industri perhotelan, maka tidak akan terlepas dari pemberian pelayanan makanan & minuman kepada tamu. Menurut (Kotler, 2008) yang berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu tindakan yang dapat dilakukan oleh seseorang agar terciptanya kepuasaan oleh pelanggan. Pelayanan memegang peranan penting dalam memenuhi kebutuhan tamu yang menginap pada hotel, karena dengan memberikan pelayanan makanan & minuman kepada tamu dinilai dapat meningkatkan pendapatan hotel. Oleh karena itu, restoran harus dikelola dengan baik agar bisa menarik minat tamu untuk berkunjung ke restoran tersebut. Dalam pengelolaan restoran maupun bar pada hotel tentu memiliki hambatan yang dihadapi apalagi pada saat masa pandemi seperti sekarang ini, maka dari itu pihak manajemen hotel khususnya manajemen restoran harus membuat strategi pengelolaan agar restoran dan bar tersebut menjadi ramai pengunjung dengan tetap menerapkan protokol kesehatan. Salah satu hotel yang cukup terkenal dan lokasinya dekat dengan Bandar Udaraa Internasional I Gusti Ngurah Rai yaitu Bali Paragon Resort Hotel.

Bali Paragon Resort Hotel merupakan hotel bintang 4 yang dibangun pada tahun 2013 lalu diresmikan pada tanggal 18 April 2015 dengan konsep bangunan arsiteksur *resort* modern. Karena letak Bali Paragon Resort Hotel tidak jauh dari Bandara, maka tak sedikit wisatawan yang menginap pada hotel tersebut, wisatawan yang menginap kebanyakan adalah wisatawan yang bertugas untuk bisnis ataupun berlibur bersama dengan keluarga, karena letak hotel ini tidak jauh dengan destinasi wisata yang menjadi daya tarik wisata di Bali. Bali Paragon Resort Hotel memiliki 379 kamar, 1 *restaurant* yaitu *Tablespoon Coffee House* dan 1 *bar* yaitu *Blackmud Lounge Bar.*

Tablespoon Coffee House merupakan sebuah restoran *International all-day-dining* yang berkonsep *casual* dan terletak di lantai dasar hotel berdekatan dengan kolam renang. Melayani *breakfast, lunch* dan juga *dinner* dimana untuk jenis *breakfast* menggunakan *buffet* sedangkan untuk *lunch* dan *dinner* menggunakan menu *ala carte*. Sedangkan *Blackmud Lounge Bar* merupakan bar

yang menyediakan *Alcohol & Non Alcohol Beverage, Cake & Pastry*. Bar ini juga di desain sebagai tempat untuk bisnis maupun liburan.

Berdasarkan hasil observasi awal saat PKL pada *Restaurant & Bar* diBali Paragon Resort Hotel penulis mengamati bahwa semenjak masa pandemic *restaurant & bar* tersebut menjadi sepi pengunjung, sehingga *revenue* atau pendapatan yang didapat oleh hotel pun menjadi menurun sangat drastis. Maka dari itu, dari permasalahan tersebut pihak manajemen hotel harus memiliki strategi untuk mengelola *restaurant & bar* di Bali Paragon Resort Hotel agar operasional tetap berjalan meskipun tidak seperti sebelum masa pandemi . Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka perlu dianalisis lebih lanjut mengenai "Strategi Pengeloaan *Restaurant & Bar* di Bali Paragon Resort Hotel Pada Masa Pandemi."

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka didapat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penjualan makanan & minuman pada *Restaurant & Bar* di Bali Paragon Resort Hotel pada masa pandemi ?
2. Apa saja hambatan dalam operasional *Restaurant & Bar* di Bali Paragon Resort Hotel pada masa pandemi ?
3. Bagaimana strategi pengelolaan penjualan pada *Restaurant & Bar* di Bali Paragon Resort Hotel untuk meningkatkan kunjungan pada masa pandemi?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui penjualan makanan & minuman pada *Restaurant & Bar* di Bali Paragon Resort Hotel pada masa pandemic.
2. Untuk mengetahui hambatan yang dialami dalam operasional *Restaurant & Bar* di Bali Paragon Resort Hotel pada masa pandemic.
3. Untuk mengetahui strategi pengelolaan *Restaurant & Bar* di Bali Paragon Resort Hotel untuk meningkatkan kunjungan pada masa pandemic.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu untuk memberikan manfaat dalam ilmu pengetahuan khususnya di bidang pariwisata dalam hal meningkatkan pengelolaan operasional kunjungan *restaurant & bar* pada masa pandemi, sehingga dapat meningkatkan *revenue* hotel. Selain itu, peneilitian ini juga bisa dijadikan sebagai acuan untuk melakukan penelitian selanjutnya.

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 menjadikan penelitian ini sebagai pembelajaran dan menerapkan pengetahuan mengenai strategi pengelolaan *restaurant & bar* untuk meningkatkan kunjungan pada masa pandemic.

2. Manfaat Bagi Hotel

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai tambahan informasi sehingga staff atau karyawan bisa lebih meningkatkan cara mengelola *restaurant & bar*.

3. Manfaat Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Penelitian ini dapat digunakan sebagai gambaran untuk mata kuliah manajemen tata hidang untuk bisa digunakan sebagai bahan tambahan perkuliahan.