

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan pariwisata didukung dengan tersedianya 4A yakni *Attraction* (daya Tarik wisata), *Amenities* (fasilitas), *Accessibility* (Aksesibilitas) dan *Ancillary* (kelembagaan). Hotel sebagai *amenities*, fasilitas wisata, merupakan hal yang penting untuk disiapkan guna memberikan layanan dan kepuasan untuk para tamu. Pengaruh yang diberikan oleh hotel terhadap perkembangan pariwisata sangat besar, karena hotel adalah tempat yang menyediakan layanan penginapan, layanan makanan dan minuman, dan berbagai akomodasi lainnya. Menurut (Tjiptono, 2005) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu perbandingan antara harapan dari tamu dengan kinerja oleh pihak restoran yang diberikan kepada tamu yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dari tamu. Pelayanan yang tersedia di hotel khususnya pada restoran mempunyai berbagai fungsi salah satunya yaitu memberikan kepuasan kepada tamu yang berkunjung ke restoran. Oleh sebab itu, pihak manajemen restoran harus mempunyai upaya atau strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu sesuai dengan *standard operational procedure* (SOP) agar tamu merasa nyaman dan puas ketika berada di restoran tersebut sehingga akan meminimalisir adanya *complaint* dari tamu.

Memberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP dapat memberikan nilai tambah untuk restoran pada suatu hotel, namun tak banyak restoran hotel yang kurang menerapkan SOP pelayanan makanan & minuman kepada tamu sehingga masih ada saja tamu yang *complaint* karena kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan, hal ini bisa saja disebabkan karena kurangnya pengetahuan *staff* mengenai SOP yang baik dan benar serta kurangnya sikap profesional oleh *staff* restoran saat menyajikan makanan & minuman kepada tamu. Salah satu restoran hotel yang memiliki permasalahan mengenai kualitas pelayanan restoran kepada tamu yaitu Bali Paragon Resort Hotel.

Bali Paragon Resort Hotel merupakan salah satu hotel bintang 4 di kawasan Jimbaran, tepatnya terletak di Jalan Raya Kampus Unud, Kabupaten Badung - Bali. Hotel ini dibangun pada tahun 2013 lalu diresmikan pada tanggal 18 April 2015 dengan konsep bangunan arsitektur resort modern. Hotel ini memiliki 379 kamar, 1 Restoranyaitu *Tablespoon Coffee House* dan 1 Baryaitu *Blackmud Lounge Bar*.

*Tablespoon Coffee House* merupakan sebuah restoran *International all day dinning* yang terletak di dasar hotel dan berdekatan dengan kolam renang. Di *Tablespoon Coffee House* melayani waktu makan mulai dari *breakfast*, *lunch*, dan *dinner*, dimana untuk jenis *breakfast* menggunakan system pelayanan prasmanan (*buffet*), dan untuk *lunch* dan *dinner* menggunakan menu *ala carte*. Sedangkan *Blackmud Lounge Bar* merupakan tempat yang menyediakan berbagai minuman yang beralkohol maupun yang tidak beralkohok, dan juga disini menyediakan aneka *cake & bakery*.

Hotel suatu industri yang mengedepankan layanan, harusnya memberikan pelayanan yang terbaik, namun berdasarkan hasil observasi awal (saat PKL) pada restoran di *Bali Paragon Resort Hotel* penulis mengamati bahwa sering kali pelayan kurang terampil saat melayani tamu sehingga akan sangat mudah menimbulkan komplain dari tamu, kurangnya komunikasi mengakibatkan seringnya terjadi komplain dari tamu, ketika menyajikan makanan, perhatian terhadap makanan sangat kurang, tidak memiliki inisiatif dalam melakukan pekerjaan kurangnya menguasai bahasa asing sehingga terlihat kurang profesionalisme hingga menyebabkan tamu merasa kurang puas dengan pelayanan yang didapat, oleh karena itu pelayan wajib meningkatkan kualitas pelayananya agar nantinya dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka perlu dianalisis lebih lanjut mengenai “Upaya Peningkatan kualitas pelayanan pada restoran di Bali Paragon Resort Hotel”.

## 1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada restoran *Tablespoon Coffee House* untuk meningkatkan kualitas pelayanan?
2. Bagaimana upaya manajemen dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang baik pada restoran di Bali Paragon Hotel Resort?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada restoran *Tablespoon Coffee House* untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Untuk mengetahui upaya manajemen dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang baik pada restoran di Bali Paragon Hotel Resort.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Toeritis

Penelitian ini nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai inspirasi untuk penelitian-penelitian selanjutnya dan menambah informasi serta menambah pengetahuan baru yang terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang memuaskan.

### 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 acuan untuk mengenal lebih dekat bagaimana sistem peningkatan kualitas pelayanan dari sebuah restoran.

## **2. Manfaat Bagi Hotel**

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi karyawan hotel khususnya bidang pramusaji agar dapat digunakan sebagai pedoman dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang memuaskan.

## **3. Manfaat Bagi Universitas Pendidikan Ganesha**

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan salah satu gambaran pada mata kuliah tata hidangan untuk di pelajari lebih mendalam mendekati yang di butuhkan oleh hotel.

