

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pada masa sekarang seluruh masyarakat khususnya di Indonesia sedang digemparkan dengan adanya virus yang sangat mematikan yakni Covid-19. Semakin hari angka masyarakat yang terkontaminasi virus Covid-19 semakin meningkat, berdasarkan data kasus Covid-19 dari Kementerian Kesehatan melalui data Satuan Tugas yang mencatat bahwa banyak masyarakat yang terkena virus covid bertambah 7.465 orang pada Sabtu, 12 Juni 2021. Hal ini mengakibatkan, total banyaknya seseorang yang terkena covid-19 di Indonesia mencapai 1.901.490 orang (Kompas.com). Meningkatnya Covid-19 ini diakibatkan oleh penularan yang dilakukan dengan sangat mudah melalui tatap muka secara langsung. Dari kejadian tersebut tidak sedikit usaha dan bisnis pariwisata yang dijalankan oleh para pengusaha mengalami penurunan yang dampak yang sangat tidak baik untuk wilayah yang mengembangkan bisnis pariwisata.

Bali merupakan salah satu provinsi yang sangat terkenal dengan pariwisata, Bali merupakan salah provinsi yang paling sering dikunjungi oleh wisatawan asing. Pada tahun sebelumnya, Badan Statistik mencatat jumlah kunjungan wisatawan yang datang pada bulan Januari sampai Juli 2019 yakni 3.462.6839 (nusabali.com). Namun, dengan meningkatnya penyebaran virus Covid-19 saat ini membuat pariwisata Bali mengalami penurunan. Banyak wisatawan asing maupun domestik tidak lagi melakukan kunjungan guna untuk dapat mengatasi masalah penyebaran virus ini. Pandemi Covid-19 tentu saja berpengaruh pada industri perhotelan karena hotel merupakan salah satu fasilitas penunjang dalam melakukan perjalanan.

Hotel dalam hal ini sebagai tempat untuk menginap bagi wisatawan yang berlibur dengan berbagai fasilitas yang tentunya mendukung kepuasan wisatawan. Saat ini sebagian besar hotel di Bali mulai mengalami penurunan semenjak pemerintah resmi menutup penerbangan domestik dan internasional, tidak sedikit para pengusaha yang bergerak pada bidang perhotelan menutup hotel mereka dan bahkan merumahkan sejumlah karyawannya karena minimnya wisatawan yang

datang untuk menginap. Namun sejak bulan juli kemarin pemerintah Provinsi Bali mulai memberlakukan *New Normal*. Pemberlakuan new normal ini dibagi menjadi beberapa tahap hingga semua berjalan seperti semula. Dengan pemberlakuan *New Normal* ini beberapa obyek wisata mulai dibuka dan dikunjungi oleh masyarakat luar namun dengan tetap mentaati peraturan yang berlaku. Para wisatawan domestik sudah mulai melakukan kunjungan ke berbagai daerah dan menginap di hotel tertentu dengan tujuan masing-masing dan tetap dianjurkan untuk mentaati protokol kesehatan yang telah di berlakukan. Tidak hanya hotel sebagian restaurant juga telah mulai dibuka dan mulai banyak dikunjungi oleh para wisatawan.

Food and Beverage Department merupakan suatu departemen dimana memiliki tugas dalam penjualan minuman dan makanan pada suatu hotel khusus untuk tamu yang tinggal ataupun tidak tinggal di hotel. *Food and Beverage Department* memiliki peran sangat penting baik tentang berkembangnya sebuah hotel. *Food and Beverage service* diharuskan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu dalam menyajikan sebuah makanan dan minuman. Dalam proses pelayanan di restaurant tentunya juga harus mengutamakan rasa, kualitas dan penampilan agar tamu tertarik untuk membeli makanan yang disediakan. *Food and Beverage service* memiliki peran yang dimana mampu memberikan suatu pelayanan sebaik mungkin. Baik dari segi kesopanan, keramahan, yang tentunya mampu membuat pengunjung merasa betah dan nyaman.

Berjalannya suatu restoran tentu saja berkat kinerja karyawan didalamnya seperti pramusaji. Pramusaji merupakan petugas yang dimana memiliki peran tanggung jawab baik soal pelayanan maupun penyajian kepada pengunjung yang datang. Pramusaji berfungsi sebagai pemandu selera makan tamu serta menjelaskan makanan agar tamu berminat untuk makan dan tidak bingung saat memilih makanan. Seorang pramusaji harus memiliki sikap sosial yang tinggi, dapat berkomunikasi dengan baik, memiliki sifat yang menyenangkan, ramah serta sopan terhadap tamu, memiliki jiwa pedagang dan selalu bersedia untuk melayani dan memenuhi segala kebutuhan tamu selama berada di restoran. Pelayanan yang baik yang diberikan oleh seorang pramusaji di sebuah restoran dapat berpengaruh besar terhadap pendapatan dan kualitas restaurant itu sendiri, semakin baik pelayanan yang diberikan maka restoran itu akan berkembang dan akan dikenal oleh kalangan luas.

COMO Uma Cangu memiliki restoran yang bernama COMO Beach Club restoran ini terletak di Cangu. Lokasinya yang berada di pingir pantai membuat para wisatawan menjadi sangat nyaman dan tenang saat berkunjung ke restoran. COMO Beach Club menyediakan menu dari *Indonesian food*, *Tradisional food* serta *Western food*. Selain makanan COMO Beach Club juga menyediakan berbagai jenis minuman mulai dari *cocktai*, *mocktai*, *wine*, *coffee*, *tea*, *spirit*, *juice* dan beberapa jenis minuman lainnya. Pelayanan yang digunakan pada COMO Beach Club adalah jenis pelayanan *table service* yang mana wisatawan yang berkunjung akan di persilakan duduk di *table*. Apabila suatu makanan maupun minuman yang dipesan sudah siap dihidangkan, maka makanan tersebut akan dihidangkan diatas meja sesuai pesanan. Pada bagian menu yang diberikan yaitu *A'la Carte menu*, dimana pada satu makanan sudah terdapat harga. COMO Beach club merupakan salah satu sumber *income* pad hotel sehingga membutuhkan pekerja yang teliti dan professional dan mengutamakan kebutuhan dan kenyamanan tamu yang datang dengan memberikan pelayanan yang baik.

Pada masa pandemi ini pengunjung yang datang ke COMO Beach Club mengalami penurunan. Hal tersebut diakibatkan karena para pengunjung lebih memilih untuk diam dirumah atau membeli makanan secara online. Namun, hal itu tidak membuat para pramusaji menjadi tidak memperhatikan atau menurunkan kualitas pelayanan malah sebaliknya para pramusaji melakukan peningkatan terhadap pelayanan yang diberikan kepada para pengunjung agar para pengunjung yang dating merasa nyaman dan aman saat berada di reatoran. Penelitian ini dilakukan karena penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini sebab penelitian ini belum ada sebelumnya yang membahas tentang peran pramusaji dalam meningkatkan kualitas pelayanan di masa pandemic. Tentunya ketika masa pandemi ini semua orang harus berusaha dan mengandalkan segala cara untuk mengembalikan keadaan seperti dulu lagi. Penelitian ini dirasa penting untuk dilakukan karena nantinya hasil dari penelitian ini bisa dimanfaatkan untuk pedoman oleh pengusaha-pengusaha lain yang bergerak di bidang perhotelan dan restoran tentang bagaimana cara pramusaji dalam menghadapi situasi pandemi seperti ini.

1.2 Rumusan Masalah

Terkait latar belakang diatas, adapun rumusan masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana peran pramusaji dalam meningkatkan kualitas pelayanan COMO Beach Club di masa pandemi?
2. Kendala-kendala apa saja yang dihadapi oleh para pramusaji dalam meningkatkan kualitas pelayanan COMO Beach Club di masa pandemi?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian yang penulis teliti bertujuan untuk mengetahui tentang peran seorang pramusaji di masa pandemi, serta kendala-kendala apa saja yang tentunya dihadapi oleh seorang pramusaji di COMO Beach Club pada masa pandemi

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Penulis

Hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai pengalaman serta edukasi tentang bagaimana peran dan kendala pramusaji dalam peran pramusaji dalam meningkatkan kualitas pelayanan COMO Beach Club di masa pandemi.

1.4.2 Bagi Hotel

Penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk mengetahui bagaimana cara mengatasi kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam meningkatkan kualitas pelayanan COMO Beach Club pada masa pandemi.

1.4.3 Bagi Universitas

Hasil dari Penelitian ini bisa dimanfaatkan baik untuk menambah wawasan dan pengetahuan khusus mengenai peran dan kendala pramusaji dalam meningkatkan kualitas pelayanan COMO Beach Club di masa pandemi.

