

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel merupakan sebuah usaha dan dikelola untuk menyediakan fasilitas kamar dan juga pelayanan makanan serta minuman kepada khalayak umum yang sedang bepergian dan dapat membayar sesuai dengan apa yang didapat (Sulastiyono, 2006, dalam Rakhmawati & Hadi, 2015: 80). Hotel memiliki beberapa fasilitas pelayanan yang diberikan, seperti penginapan dan makanan serta minuman. Bagian khusus yang mempunyai tanggung jawab untuk penyedia makanan dan minuman adalah *Food and Beverage Department*.

Terdapat dua bagian dari *Food and Beverage Department*, yaitu *Food and Beverage Product* dan juga *Food and Beverage Service*. *Food and Beverage Product* adalah departemen yang bertanggung jawab pada fasilitas penyediaan makanan sedangkan *Food and Beverage Service Department* adalah departemen yang bertanggung jawab dalam penyediaan minuman, baik itu *cocktail*, *mocktail*, dan juga kopi. *Food and Beverage Service* memiliki beberapa *section* seperti *room service*, *banquet* dan *bar*. *Food and Beverage Service* sering disebut pramusaji atau *waiter/waitress* yang bertugas menyajikan makanan dan minuman. Menurut Sugiarto, (1996 dalam Pramita & Parma, 2020: 70), pramusaji adalah karyawan atau karyawan yang bekerja untuk memberikan pelayanan akan keperluan makanan dan minuman di restoran. Restoran adalah tempat yang diorganisasi untuk memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada pengunjung dengan tujuan mendapat keuntungan.

Pramusaji memiliki tanggung jawab penting dalam menciptakan rasa puas tamu di restoran, karena pramusaji akan berhadapan secara langsung dengan tamu. Pelayanan yang diberi kepada semua tamu haruslah maksimal karena sebuah pelayanan akan mempengaruhi kesan dan keinginan tamu untuk kembali lagi datang. Tamu yang datang tentu memiliki kriteria kepuasan yang berbeda,

keluhan yang berbeda juga. Hal ini menjadi tantangan untuk seorang pramusaji agar selalu meningkatkan *service* yang diberikan kepada setiap tamu.

Botol Biru *Grill & Bar* adalah restoran yang memberikan cita rasa pesisir dalam suasana puncak tebing yang menyajikan masakan pesisir dari samudra hindia hingga mediterania. Restoran ini memiliki menu *ala carte* dan juga *table d'hote*, sehingga memungkinkan tamu yang datang untuk memesan makanan satuan dan juga satu set. Berdasarkan hasil pengamatan awal, penulis melihat pelayanan yang diberikan kepada tamu membuat tamu menunggu untuk mendapat pesanannya. Restoran yang ramai terkadang mengakibatkan pelayanan yang lambat dan kurang tanggap ketika tamu membutuhkan sesuatu, hal ini terkadang membuat perasaan kurang puas dari tamu yang datang.

Berdasarkan uraian latar belakang, fokus dari penelitian ini adalah “upaya peningkatan kualitas pelayanan di Botol Biru *Grill & Bar Anantara Uluwatu Bali Resort*”.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Adanya keluhan tamu saat berkunjung ke Botol Biru *Grill & Bar*.
2. Pentingnya selalu dilakukan peningkatan kualitas dalam pelayanan yang diberikan kepada tamu yang datang.

1.3 Pembatasan Masalah

Dari uraian latar belakang tersebut serta identifikasi masalah, peenliti perlu membatasi masalah yang diteliti, sehingga pembatasan penelitian ini pada upaya yang dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan di Botol Biru *Grill & Bar*.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah yang didapat adalah sebagai berikut:

1. Apa saja keluhan dari tamu yang berkunjung ke restoran Botol Biru *Grill & Bar* ?

2. Bagaimana upaya yang dilakukan pihak *Food and Beverage Service* untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu ?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apa saja keluhan tamu yang berkunjung ke restoran Botol Biru *Grill & Bar*.
2. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan pihak *Food and Beverage Service* untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu.

1.6 Manfaat

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat untuk ilmu pengetahuan khususnya di bidang pariwisata dalam hal mengetahui upaya yang dilakukan *Food and Beverage Service Department* untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.

1.6.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis bagi mahasiswa yang di dapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Bagi Mahasiswa (Peneliti)

Dari penelitian ini diharapkan mahasiswa (peneliti) dapat memperoleh pengetahuan baru mengenai jenis keluhan tamu, mengetahui kenapa kualitas pelayanan harus ditingkatkan, mengetahui upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Manfaat Bagi Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha)

Sebagai tambahan arsip ilmu bacaan ilmiah untuk inventaris di perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja khususnya di bidang Perhotelan.

3. Manfaat Bagi Hotel

Dari hasil laporan penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi yang bermanfaat serta konsep-konsep baru untuk bahan pertimbangan dalam menentukan dan mengambil langkah-langkah dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.

