

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel merupakan tempat dimana orang-orang dapat mendapatkan berbagai fasilitas seperti kamar tidur, fasilitas pelayanan makanan dan minuman, spa, gym dan lain sebagainya. Dalam suatu hotel terdapat beberapa departemen atau bagian-bagian yang memiliki tugas dan tanggung jawabnya dalam menjalankan kegiatan operasional hotel. *Food and Beverage Department* adalah bagian atau departemen yang memiliki tugas dan juga tanggung jawab mengenai pelayanan serta pengolahan makanan dan minuman. (Soekresno dan Pendit 1998, dalam Septiningrum, 2021:37)

Adanya *pandemic covid-19 (corona virus)* mengakibatkan banyak industri perhotelan yang mengalami penurunan *occupancy*, hal ini mengakibatkan banyak hotel yang tutup sementara dan yang masih bertahan dengan mengubah strategi agar kegiatan operasional hotel tetap berjalan dan meningkatkan *occupancy* hotel. Salah satu hotel yang masih tetap beroperasi di daerah jimbaran yaitu Bali Paragon Resort Hotel. Hotel Bali Paragon merupakan salah satu hotel berbintang 4 yang beralamat di Jalan Raya Kampus Unud, Jimbaran, Bali, Kabupaten Badung.

Berdasarkan *on the job training* di Bali Paragon Resort Hotel, penulis mengamati bahwa keadaan di restoran Bali Paragon Resort Hotel masih sangat sepi dari keadaan sebelum adanya pandemi, hal ini dapat dilihat dari adanya pengurangan *variant* menu yang dijual di restoran, kurangnya penjualan makanan dan minuman di restoran padahal harga sudah diturunkan dari harga penjualan normalnya. Tamu yang menginap di hotel juga biasanya berkunjung ke restoran untuk menikmati fasilitas *breakfast* yang sudah *include* dengan harga kamar. Adanya *pandemic covid-19 (corona virus)* menambah parah kondisi ini. Untuk meningkatkan penjualan makanan dan minuman di Bali Paragon Resort Hotel, pihak *food and beverage department* berupaya untuk membuat strategi yang dapat digunakan dalam meningkatkan penjualan baik

itu produk makanan atau minuman yaitu dengan cara melakukan promosi melalui sosial media dan media massa. Melakukan pemasaran melalui media sosial dan web resmi hotel diharapkan dapat menambah kunjungan tamu dari luar hotel maupun yang *inhouse* untuk *spend money* di *restaurant*, contoh upaya yang telah dilakukan yaitu memberikan potongan harga dan adanya paket-paket yang ditawarkan seperti *family daypass*.

Strategi peningkatan penjualan adalah suatu teknik yang digunakan untuk memasarkan produk dengan harapan penjualan dapat meningkat. Teknik yang digunakan haruslah mempunyai ciri khas yang dapat menarik minat konsumen. Penggunaan teknik yang tepat memudahkan proses evaluasi untuk melihat perkembangan penjualan. Perencanaan strategi juga mempertimbangkan lingkungan eksternal dan lingkungan internal. Dari uraian diatas penulis ingin melakukan penelitian tentang strategi atau cara untuk meningkatkan penjualan tersebut, penulis ingin melakukan penelitian mengenai “*Strategi Food and Beverage Service Department* dalam meningkatkan penjualan makanan dan minuman”. Strategi digunakan sebagai pedoman untuk menyesuaikan dan mempengaruhi lingkungan bisnis yang selalu berubah (Kuncoro, 2005, dalam Pratiwi, Rahmawati&Andiani, 2019:3)

1.2 Identifikasi Masalah

1. Adanya penurunan dalam penjualan makanan dan minuman di masa pandemi Covid-19 yang menyebabkan tamu berkunjung menjadi sepi dan penjualan makanan dan minuman menurun drastis
2. Penentuan strategi yang tepat menjadi perencanaan yang sangat penting dilakukan mengingat kondisi pandemi yang terjadi

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dan identifikasi masalah, diperlukan adanya pembatasan masalah yang akan diteliti, maka penelitian ini akan dibatasi pada strategi yang *digunakan Food and beverage service department* dalam upaya meningkatkan penjualan makanan dan minuman.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka didapat beberapa rumusan masalah, diantaranya:

1. Mengapa terjadi penurunan penjualan makanan dan minuman di Bali Paragon Resort Hotel ?
2. Bagaimana strategi yang digunakan pihak *Food and beverage service department* dalam upaya meningkatkan penjualan makanan dan minuman di Bali Paragon Resort Hotel ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui apa faktor yang mempengaruhi terjadinya penurunan makanan dan minuman di Bali Paragon Resort Hotel
2. Untuk mengetahui strategi yang digunakan oleh manajemen *food and beverage service department* di Bali Paragon Resort Hotel untuk meningkatkan volume penjualan.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat untuk ilmu pengetahuan khususnya untuk pariwisata dalam hal strategi untuk meningkatkan penjualan makanan dan minuman, sehingga bisa memberikan strategi yang tepat.

1.6.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis bagi mahasiswa yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Bagi Mahasiswa

Mahasiswa dapat menambah wawasan mengenai strategi untuk meningkatkan penjualan makanan dan minuman.

2. Manfaat Bagi Hotel

Para *staff* atau karyawan dapat mendalami strategi yang digunakan untuk meningkatkan penjualan makanan dan minuman, sehingga bisa mendapatkan strategi baru yang bisa dipersiapkan

3. Manfaat Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Dapat digunakan sebagai inventaris dan juga bahan ajar mengenai strategi untuk meningkatkan penjualan makanan dan minuman.