

BAB I PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan industri perjalanan wisata di Bali yang mengalami kemajuan pesat, industri perjalanan wisata semakin mendapat perhatian terutama dari kalangan otoritas publik karena sangat diidentikkan dengan anggapan otoritas publik bahwa industri travel dapat diandalkan sebagai jenis fundamental. pendapatan dan perdagangan asing. Dengan semakin berkembangnya jagat industri perjalanan, industri perjalanan merupakan sekutu dan segmen utama dalam ranah industri perjalanan saat ini. Perkembangan dunia bertetangga berkembang pesat, sehingga di masyarakat perkotaan besar di Indonesia telah banyak didirikan penginapan, baik di tempat kursus maupun di kelas bintang.

Hotel adalah suatu organisasi atau badan usaha yang memberikan administrasi menginap kepada orang-orang yang melakukan perjalanan. Penginapan diawasi oleh pemilik atau pemilik dengan administrasi tempat tidur bersama dengan kantor makanan dan minuman dan kantor lengkap lainnya. Untuk dapat menggunakan layanan yang diberikan oleh pemilik penginapan, seseorang harus mengikuti tarif atau biaya yang telah ditentukan sebelumnya. (Sulastiyono, 2006)

Hotel memiliki departmen yang berbeda termasuk *food and beverage service*. Bagian ini penting bagi penginapan yang mengurus dan bertanggung jawab atas kebutuhan pelayanan makanan dan minuman dan keperluan lain yang terkait, dari pengunjung yang tinggal atau tidak di penginapan, dan diawasi secara industri dan ahli. Pada divisi food and beverage service penginapan ini terdapat beberapa outlet yaitu Banquet, Bar, Restaurant dan Room Service. Latihan fungsional, karyawan diperlukan untuk memiliki penampilan yang layak serta memiliki perilaku, informasi, dan sifat pelayanan yang sesuai dalam melayani pengunjung. Restaurant ini merupakan outlet di penginapan. Restoran ini menyediakan berbagai macam menu termasuk menu Neighborhood, Asia dan Western. Restaurant sebagai tempat untuk

Breakfast, Lunch dan Dinner. Pelayanan yang kami berikan kepada pengunjung dua produk atau pelayanan yang melebihi apa yang umumnya diharapkan oleh Tamu sehingga pengunjung akan merasa lebih terpuaskan dan akan selalu membuat pengunjung kembali menggunakan pelayanan kami. Oleh karena itu, sifat administrasi sangat penting dan harus diklaim oleh karyawan karena mereka bekerja di pelayanan jasa.

Industri pariwisata di Bali telah berkurang secara signifikan karena Infeksi Coronavirus. Kasus Virus Corona di Indonesia pertama kali ditegaskan menjelang awal Maret Tahun 2020 (Ihsannudin, 2020 dalam Publik Kompas). Sejak saat itu pandemi ini segera menyebar ke seluruh wilayah di Indonesia. Coronavirus adalah penyakit yang tak tertahankan yang disebabkan oleh sejenis Covid yang pertama kali ditemukan di Wuhan, Cina, pada Desember 2019 (WHO).

Dengan adanya pandemi Covid-19 di Indonesia saat ini sangat besar dampaknya bagi sektor pariwisata yang menyebabkan sektor tersebut merosot seperti menurunnya tingkat hunian hotel dan villa, tutupnya tempat-tempat wisata dan restoran. Sehingga menyebabkan banyaknya karyawan hotel/villa yang dirumahkan. Salah satu Villa yang terkena dari dampak pandemi covid 19 ini adalah Villa Kelapa.

Villa Kelapa yang terletak di daerah Pemaron, Kabupaten Buleleng, Bali. Lokasi Villa ini letaknya sangat strategis lokasinya dan sangat mudah di jangkau. Dampak Pandemi Covid-19 ini sangat besar pengaruhnya terhadap hunian Villa. Dimana kunjungan wisatawan Asing maupun Lokal sangat menurun, dan hal ini menyebabkan Villa Kelapa mengurangi jumlah karyawannya dengan tujuan untuk mengurangi biaya operasional.

Pandemi covid-19 yang sudah bejalan satu tahun lebih berdampak pada sektor pariwisata, salah satunya Villa Kelapa. Sebelum adanya covid-19, kamar di Villa Kelapa banyak terisi penuh karena kunjungan wisatawan asing maupun domestik. Dengan berbagai keperluan, untuk urusan kerja ataupun hanya sekedar berlibur. Saat ini terjadi penurunan tingkat hunian di Villa Kelapa yang mengakibatkan sepi kunjungan wisatawan yang berkunjung ke Villa Kelapa. Hal tersebut mengakibatkan pihak manajemen villa harus

menerapkan penurunan jumlah karyawan untuk mengurangi biaya operasional tinggi.

Oleh sebab itu diperlukan usaha-usaha dari pihak manajemen untuk lebih meningkatkan pelayanan terhadap tamu yang datang ke Villa, sehingga walaupun terdampak pandemi, pihak manajemen villa tetap bisa mempertahankan jumlah wisatawan berkunjung atau menginap di Villa tersebut. Sehingga yang dapat dilakukan untuk mempertahankan ketertarikan tamu untuk berkunjung dan menginap salah satu caranya dengan meningkatkan Pelayanan Manajemen dalam meningkatkan kepuasan tamu di masa pandemi Covid-19. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “**Strategi Pelayanan Manajemen Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Masa Pandemi Covid-19 Di Kelapa Lovina Beach Villa Tahun 2021**”.

1.2.Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Strategi apa saja yang dilakukan manajemen dalam meningkatkan kepuasan tamu di Bar & Restaurant Kelapa Lovina Beach Villa?
2. Bagaimana tanggapan tamu atas kualitas pelayanan karyawan dalam meningkatkan kepuasan tamu di Bar & Restaurant Kelapa Lovina Beach Villa?

1.3.Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan dilakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui Strategi apa saja yang dilakukan manajemen dalam meningkatkan kepuasan tamu di Bar & Restaurant Kelapa Lovina Beach Villa
2. Mengetahui tanggapan tamu atas kualitas pelayanan karyawan dalam meningkatkan kepuasan tamu di Bar & Restaurant Kelapa Lovina Beach Villa

1.4. Manfaat Penelitian

Laporan ini diharapkan memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan diantaranya :

1. Bagi Penulis

Laporan ini diharapkan menjadi tambahan ilmu dan pengalaman penulis sehingga nantinya dapat dijadikan sebagai bekal untuk masa depan penulis dibidang pengelolaan minuman / Food Service.

2. Bagi Mahasiswa

Laporan ini diharapkan menjadi referensi / bahan bacaan tentang Food & Beverage Service bagi mahasiswa yang akan praktek / On The Job Training di dunia perhotelan khususnya di departemen Food & Beverage Service.

3. Bagi Akademi

Semoga laporan ini menjadi bukti bagi Akademi Pariwisata yang telah mendidik mahasiswa sampai lulus. Dan sebagai koleksi perpustakaan atau bahan bacaan bagi mahasiswa.

