

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pariwisata merupakan suatu kegiatan yang berhubungan dengan darmawisata termasuk pengelolaan wisata dan kepemilikan wisata. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 “Pariwisata diartikan sebagai macam kegiatan wisata yang didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah”. Marpaung (2002) menyatakan pariwisata sebagai perpindahan sementara yang dilakukan oleh manusia dengan tujuan keluar dari pekerjaan rutinnnya atau juga tempat kediamannya. Lebih lanjut Soekadijo (2000) mengatakan bahwa sektor pariwisata adalah segala kegiatan masyarakat yang berhubungan dengan wisatawan. Pariwisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau satu kelompok dengan tujuan untuk melakukan rekreasi atau liburan dari satu tempat ke tempat yang lain dengan waktu yang singkat maupun waktu yang lama. terdapat banyak destinasi wisata bagus di setiap negara salah satunya negara Indonesia. Indonesia merupakan kepulauan yang memiliki banyak daerah wisata favorit salah satunya Pulau Bali yang memiliki kekayaan alam yang indah serta merupakan salah satu daerah wisata favorit yang di kunjungi oleh wisatawan baik di dalam maupun di luar negeri. Di beberapa daerah wisata di bali sudah memiliki akomodasi untuk wisatawan menginap salah satunya Hotel

Hotel adalah salah satu faktor penting dalam mendukung pariwisata serta segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata. Menurut Endar Sri (1996;8) hotel merupakan suatu bangunan yang dikelola secara komersial guna memberikan fasilitas penginapan kepada masyarakat umum dengan fasilitas antara lain jasa penginapan, pelayanan barang bawaan, pelayanan makanan dan minuman. Hotel merupakan tempat yang dikelola secara komersil yang menyediakan pelayanan tempat tinggal beserta makanan dan minuman. Setiap Hotel berupaya untuk memaksimalkan pelayanannya agar tamu merasa nyaman

saat menginap di hotel tersebut. Bali yang terkenal dengan daerah pariwisatanya tentu saja memiliki banyak hotel mulai dari hotel bintang 1 sampai hotel bintang 5, salah satu hotel yang ada di Bali yakni W Bali Seminyak hotel.

W Bali Seminyak merupakan hotel bintang lima yang berada di kawasan Seminyak, Kuta Utara tepatnya terletak di Jalan Raya Petitenget, Kelurahan Seminyak, Desa Kerobokan, Kabupaten Badung – Bali. W Bali Seminyak memiliki beberapa departemen untuk menjalankan operasionalnya. Departemen yang ada di W Bali seminyak hotel tersebut sama seperti departemen yang ada pada umumnya dan salah satunya yaitu departemen *Food & Beverage*.

Food & Beverage merupakan departemen yang berhubungan dengan pelayanan makanan dan minuman termasuk dalam menciptakan produk di hotel. Menurut Rachman Arief, Abd (2015:113) *food and beverage* departemen adalah bagian yang bertugas atau mengolah, memproduksi dan minuman untuk keperluan hotel, baik dalam kamar, restoran, makanan karyawan dan sebagainya atau suatu departemen yang ada di hotel yang menangani segala sesuatu yang berhubungan dengan makanan dan minuman. *Food and beverage* departemen di bagi menjadi 2 bagian yaitu *food and beverage* produk dan *service*. *Food and beverage* produk itu yang membuat sebuah hidangan untuk tamu sedangkan *service* itu yang menyajikan hidangan kepada tamu. Untuk meningkatkan kenyamanan tamu yang datang ke hotel, khususnya ke restoran maka pihak hotel bekerja sama dengan departemen *food and beverage* yang bertanggung jawab atas produksi serta penyajian makanan dan minuman di hotel. *Food & Beverage Service* merupakan salah satu departemen yang ada di hotel yang mana dinaungi oleh departemen *Food & Beverage* secara umum. *Food & Beverage Service* merupakan departemen yang menangani tamu untuk menyajikan makanan dan minuman di restoran dan area *service* lainnya.

Restoran merupakan tempat yang berkaitan dengan pelaksanaan atau diselenggarakannya suatu pelayanan makanan dan minuman, dalam menilai kualitas dari sebuah restoran tentu hal yang perlu diperhatikan adalah mutu dari pelayanan dari Departemen *Food & Beverage Service*. Dalam kaitannya pola pelayanan terhadap tamu sangat penting dalam departemen *Food & Beverage*

Service pada Restoran W Bali Seminyak Hotel. Namun pada masa pandemi beberapa pola pelayanan tamu menjadi sedikit berbeda dari pola pelayanan pada saat sebelum pandemi, jika sebelum pandemi pola pelayanan seperti *sequence of service* yang berlaku pada umumnya, maka pada saat pandemi harus menggunakan protokol kesehatan untuk keamanan dan keselamatan antara karyawan dan tamu.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pola pelayanan tamu yang dilakukan di departemen *food and beverage service* pada Restoran W Bali Seminyak Hotel selama pandemi?
2. Apasajakendala yang sering dialami pada saat melayani tamu di Restoran W Bali Seminyak Hotel di awal masa pandemi?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pola pelayanan tamu yang dilakukan di departemen *food and beverage service* pada Restoran W Bali Seminyak Hotel selama pandemi.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala yang sering dialami pada saat melayani tamu di awal masa pandemi pada Restoran W Bali Seminyak Hotel.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat untuk ilmu pengetahuan khususnya di bidang pariwisata dalam hal pola pelayanan tamu di departemen *food & beverage service* pada Restoran W Bali Seminyak Hotel di masa pandemi sehingga dapat menerapkan pelayanan yang aman dan maksimal.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Mahasiswa

Laporan ini diharapkan mahasiswa dapat menjadikan penelitian ini sebagai acuan untuk mengenal lebih dekat bagaimana pola pelayanan tamu di departemen *food & beverage service* pada Restoran W Bali Seminyak Hotel selama pandemi.

2. Bagi Hotel

Para staf atau karyawan dapat menerapkan pola pelayanan tamu yang baik pada departemen *food & beverage service* pada Restoran W Bali Seminyak hotel di masa pandemi sehingga tamu bisa merasa nyaman dan mendapatkan pelayanan yang maksimal.

3. Bagi Univeritas Pendidikan Ganesha

Penelitian ini dapat digunakan sebagai gambaran mata kuliah tata hidang untuk bisa dipelajari lebih spesifik mendekati yang dibutuhkan di industri.

