

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dunia pariwisata adalah dunia universal, semakin banyak orang yang menginginkan melakukan aktivitas perjalanan baik dalam negeri maupun luar negeri sebab perjalanan wisata adalah kebutuhan penunjang dalam hidupnya. Bagi orang yang melakukan perjalanan akan memerlukan sarana yang dapat menunjang. Diantaranya adalah dalam hal akomodasi baik berupa tempat tinggal, makan, minum dan keperluan lainnya. Dengan adanya kebutuhan faktor tersebut, maka timbulah industri pariwisata.

Sebagaimana diketahui perkembangan industri perhotelan di Indonesia khususnya wilayah Surabaya akan semakin berkembang pesat. Hal ini dapat dibuktikan dengan dibangunnya hotel-hotel yang bertaraf internasional, disertai dengan kualitas pelayanan, fasilitas yang modern, sesuai dengan kebutuhan tamu. Terlebih lagi dalam menghadapi situasi persaingan hotel yang semakin kompetitif, bagi penyedia jasa hotel harus terus menerus menggali apa yang sesungguhnya dicari oleh konsumen dari suatu jasa hotel. Maka penyedia jasa hotel dituntut untuk memberikan nilai pelayanan yang lebih baik lagi bagi konsumen dibanding dengan apa yang diberikan oleh pesaingnya atau paling tidak dapat memberikan nilai yang sama dengan pesaingnya.

Adapun pengertian tentang hotel menurut AHMA (*American Hotel dan Motel Association*), oleh Steadmon dan Kasavana (2003:8) dalam bukunya *Managing Front Office Operations*, yaitu sebuah bangunan yang dikelola secara

komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan pelayanan fasilitas makan dan minum, kamar, barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas perabotan dan dapat menikmati hiasan-hiasan yang ada didalamnya.

Berdasarkan pernyataan di atas restoran merupakan departemen penunjang dalam suatu usaha perhotelan. Penyediaan makanan dan minuman di restoran dalam sebuah hotel menjadi tanggung jawab *F & B Department*. Dalam mengelola sebuah restoran hendaknya menu makanan dan minuman yang disajikan bervariasi agar tamu yang menginap maupun berkunjung dapat memilih jenis makanan dan minuman yang sesuai dengan selera tamu. Ada beberapa masakan yang biasa disajikan di restoran-restoran pada umumnya, diantaranya : *Chinese food, Europe food, Indonesian food* dan sebagainya, makanan tersebut selalu disertai dengan makanan pembuka (*Appetizer*) sampai dengan makanan penutup (*Dessert*).

Seusai kenyataan tersebut, maka restoran merupakan salah satu bagian dari *F & B Department* yang didalamnya terdapat *section-section* seperti *bar, banquet, room service, dan kitchen*. Restoran dituntut untuk lebih kreatif dalam membuat suatu menu dan memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat menarik perhatian dan minat dari tamu untuk datang.

Oleh karena itu, penulis tertarik dan terdorong untuk mengenal lebih jauh dan mengetahui bagaimana standart dalam memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada tamu, sehingga tamu akan merasa lebih puas akan pelayanan yang diberikan, dan kepuasan tamupun akan terpenuhi, dengan demikian operasional akan berjalan lancar dan hal itu merupakan standart pelayanan yang ada di suatu

restoran yang kecepatan, kerapihan, kedisiplinan, serta keefisienan dalam bekerja akan sangat mempengaruhi kepuasan tamu di hotel atau restaurant tersebut. Oleh karenanya itu penulis mengangkat judul. “Peranan kualitas pelayanan pramusaji untuk meningkatkan kepuasan tamu di restoran X”

1.2 Rumusan Masalah

Restoran merupakan tempat yang komersial karena tempat menjual berbagai makanan dan minuman dengan pelayanan yang diberikan kepada tamu secara baik. Sehubungan dengan peranan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan tamu, maka masalah yang mendasari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan pramusaji di restoran X dapat meningkatkan kepuasan tamu ?
2. Mengapa kualitas pelayanan di restoran X dapat memenuhi kepuasan tamu ?

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui cara meningkatkan kualitas pelayanan ditinjau dari aspek *Reiability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* yang dilakukan oleh pramusaji untuk memenuhi kepuasan tamu di restoran x

1.4 Manfaat Penulisan

1. Bagi Penulis

Mengetahui permasalahan-permasalahan yang terjadi didalam, ruang lingkup restoran.

2. Bagi Lembaga

Memberi masukan dalam penyusunan kurikulum dibidang perhotelan dan bisa meningkatkan kerja sama dengan perusahaan, restoran atau hotel.

3. Bagi perusahaan

Penulisan ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi pihak pengelola, khususnya *F & B Department* yang berkaitan dengan ruang lingkup restoran agar bisa lebih meningkatkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan tamu.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah yang dibahas oleh penulis mengenai Kualitas pelayanan yang meliputi kehandalan, ketanggapan, jaminan (kepastian), dan empati untuk meningkatkan kepuasan tamu di restoran X

1.6 Sistematika Penulisan

Penyusunan proposal ini digolongkan pada beberapa bab dan sub bab, hal ini agar mempermudah pembahasan serta memperjelas pengutaraan suatu masalah. Yang mana Bab dan sub bab tersebut adalah

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang gambaran singkat tentang alasan pemilihan judul, penjelasan, maksud, dan tujuan serta perumusan masalah.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi landasan teori yang didalamnya membahas tentang pengertian restoran dan penjelasan *service* di restoran yang diuraikan dalam uraian khusus *service* di restoran.

BAB III : METODOLOGI

Bab ini berisi tentang Terminology, teknik pengumpulan data, jenis data, sumber data, metode pengambilan data, metode analisis data

BAB IV : PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang tinjauan umum obyek penelitian dan presentasi hasil.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang dapat ditarik oleh penulis selama melakukan penelitian dan dari pengamatan yang dilakukan di lapangan serta saran-saran yang dapat dipertimbangkan sebagai bahan masukan untuk kemajuan perusahaan.