

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dunia perhotelan adalah dunia universal dimana semakin banyaknya orang melakukan aktivitas perjalanan baik dalam negeri maupun luar negeri disebabkan banyaknya sektor-sektor industri yang bergerak didalam bidang perdagangan dan jasa. Selain itu masyarakat menganggap dunia perhotelan merupakan kebutuhan pokok dalam perjalanan hidup. Dan tidak bisa dipungkiri masyarakat yang melakukan perjalanan akan memerlukan sarana yang dapat memenuhi kebutuhannya diantaranya dalam hal akomodasi yaitu tempat tinggal, makan, minum, dan kebutuhan yang lainnya. Dengan begitu industri pariwisata akan berjalan dan berkembang.

Semakin berkembangnya dunia industri perhotelan di Indonesia, banyak sekali hotel yang didirikan, dari hotel melati sampai hotel berbintang. Terlebih lagi dalam menghadapi situasi persaingan hotel yang semakin kompetitif ini bagi penyedia jasa hotel harus dapat menggali secara mendalam dan terencana sehingga dapat mengetahui apa yang sesungguhnya dicari oleh konsumen dari suatu jasa hotel. Jadi penyedia jasa hotel dituntut untuk meningkatkan service yang memuaskan kepada tamu atau konsumen agar diberikan nilai pelayanan plus dan diberi nilai yang sama dengan pesaingnya.

Adapun pengertian tentang hotel menurut Surat Keputusan Menteri Perhubungan No.PM.10/PW/PHB-77 Tanggal 22 Desember 1977 tentang klasifikasi hotel adalah : “Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial disediakan untuk setiap orang yang memperoleh pelayanan penginapan berikut makanan dan minuman”. Kepuasan terhadap konsumen merupakan hal yang paling terpenting yang dicari bagi jasa perhotelan dan menjadi tujuan utama perusahaan. Sehingga hotel-hotel yang berbintang harus dapat menyediakan fasilitas yang dapat memenuhi kebutuhan tamu tersebut. Salah satu fasilitas yang terdapat di hotel sebagai pelengkap kebutuhan tamu yaitu restoran. Sebab restoran memiliki peranan yang sangat penting di hotel yaitu menyediakan pelayanan dalam hal makanan dan minuman.

Berdasarkan kenyataan tersebut, maka restoran merupakan salah satu bagian dari F&B Departemen yang dimana didalamnya terdapat *section-section* seperti *bar, room service, banquet* dan *kitchen*. Restoran tidak dapat terlepas dari kerja sama dengan departemen lain yaitu dalam membantu serta menyajikan berbagai macam jenis hidangan makanan dan minuman yang disesuaikan dengan menu yang disajikan oleh F&B.

Oleh karena itu, penulis merasa tertarik dan terdorong untuk mengenal lebih jauh dan mengetahui bagaimana standart dalam memberikan pelayanan yang lebih kepada tamu serta kriteria sikap dan perilaku seorang petugas restoran, sehingga tamu akan lebih puas akan pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, operasional akan berjalan dengan lancar dan hal itu merupakan standart pelayanan yang ada di restoran tersebut.

Kecepatan, kerapian, kedisiplinan, serta efisiensi dalam bekerja akan sangat mempengaruhi dalam menambah pendapatan hotel. Maka dari itu penulis mengangkat judul “KOMPETENSI YANG HARUS DIMILIKI OLEH PETUGAS RESTORAN UNTUK MEMBERIKAN KEPUASAN TAMU DI WETA INTERNASIONAL HOTEL”.

1.2 Rumusan Masalah

Restoran merupakan tempat yang komersial yang tak lain adalah tempat menjual berbagai makanan dan minuman dengan tidak melupakan standart pelayanan di restoran yaitu mengenai sifat dan sikap pelayan restoran. Maka yang mendasari pemilihan penelitian adalah “Bagaimana peranan kompetensi petugas restoran untuk memberikan kepuasan kepada tamu?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin penulis capai dalam pembahasan ini adalah :

1. Untuk mengetahui standart pelayanan yang ada di dalam suatu restoran dalam meningkatkan pendapatan.
2. Untuk mengetahui teknik atau cara yang benar pada pelayanan kepada tamu.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin penulis capai dalam pembahasan ini adalah :

1. Memberikan informasi serta menambah pengetahuan bagi pembaca.

2. Untuk mengetahui teori yang diperoleh di bangku perkuliahan dan dibandingkan secara nyata yang ada di lapangan.

1.5 Batasan Masalah

Hotel merupakan suatu perusahaan yang bergerak di dalam bidang jasa, yang menyediakan fasilitas makanan dan minuman beserta pelayanannya. Oleh karena itu, penulis dalam hal ini ingin membatasi permasalahan yang ada dalam suatu ruang lingkup operasional yang berada di dalam suatu restoran. Batasan permasalahan yang akan dibahas oleh penulis mengenai :

1. Kompetensi dari seorang petugas restoran akan mempengaruhi pada kepuasan tamu.
2. Untuk menjaring konsumen agar tetap menjadi pelanggan maka kita harus memiliki strategi dan perencanaan yang riil.
3. Dalam menangani pelayanan dibutuhkan standart sikap dan perolaku yang baik dan benar.

1.6 Sistematika Penulisan

Penyusunan tugas pendahuluan proyek akhir penulis membagi pembahasan dalam beberapa bab. Kemudian diterangkan dalam beberapa sub-sub bagian yang penyusunannya sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah yang diangkat dengan tujuan dan manfaat yang ingin penulis capai dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini penulis menguraikan tentang tinjauan pustaka dengan sub bab yaitu tentang penelitian terdahulu atau landasan empiris, landasan teoritis yang terdiri dari pengertian hotel, F&B departemen, restoran, klasifikasi restoran, sejarah restoran, definisi restoran, pengertian waiter/s, kerangka pemikiran yang berisi tentang konsep berpikir yang berhubungan dengan topic yang diangkat.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang terminologi yang di gunakan untuk menjelaskan istilah-istilah atau kata-kata yang dipergunakan pada judul atau topik, teknik pengumpulan data yang berisi tentang jenis data, sumber data, metode pengambilan data, dan yang terakhir metode analisis data.

BAB IV : PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum perusahaan yaitu mengenai sejarah perusahaan, fasilitas yang dimiliki, dan struktur

organisasi. Selanjutnya mengenai hasil dan pembahasan yaitu tentang standart perilaku dan sikap seorang petugas restoran.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan-kesimpulan yang penulis peroleh dalam melakukan penelitian serta saran-saran yang menurut penulis sesuai dengan apa yang terjadi di dalam ruang lingkup penelitian.