

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Dunia pariwisata secara nasional masih belum bisa menarik napas lega, meskipun wisatawan asing yang sempat menghentikan kunjungan wisata ke Indonesia beberapa waktu lalu mulai menunjukkan kepercayaannya kembali untuk datang ke Indonesia. Hal ini dikarenakan usaha dari Pemerintah maupun dunia usaha pariwisata berusaha menyakinkan bahwa Indonesia aman untuk dikunjungi dan jaminan keamanan dan kenyamanan.

Harus diakui bahwa faktor utama kehadiran wisatawan, khususnya wisatawan mancanegara ke suatu negara adalah aspek keamanan dan kenyamanan. Seindah apapun negeri tujuan wisata, kalau kondisi dan situasi tidak aman, siapaun tidak mau datang. Sementara kondisi tidak aman masih banyak dijadikan komoditas isian media masa, baik di Indonesia maupun di luar negeri. Padahal pemunculan berita, informasi dan ulasan berita mengenai kondisi suatu tujuan wisata akan berpengaruh terhadap wisatawan-wisatawan.

Kondisi yang serba tidak menguntungkan ini menyebabkan setiap dunia usaha pariwisata harus bisa menciptakan suasana yang kondusif agar dapat bertahan dan siap mengantisipasi tantangan yang mungkin terjadi.

Hotel merupakan salah satu unsur dari perangkat yang ada di dalam dunia pariwisata, merupakan akomodasi yang menyediakan jasa penginapan

yang dilengkapi makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum dan dikelola secara komersial (SK Menteri Perhubungan No. PM 10/PW 301/PHb 77 dan SK Menparpostel No. 94 / 1987).

Di hotel bertaraf International sering kita dengar istilah departemen food & beverage sebagai bagian dari hotel. Definisi departemen food & beverage secara umum adalah bagian yang bertanggung jawab makanan dan minuman. Sedangkan definisi departemen food & beverage secara khusus adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makan dan minum serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal di hotel maupun tidak di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional.

Fungsi departemen food & beverage adalah sebagai sarana yang harus ada di hotel, yang keberadaannya merupakan salah satu sumber pendapatan bagi hotel yang bersangkutan. Tujuan departemen food & beverage menjual makanan dan minuman dan memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada tamu salah satu tempatnya adalah restaurant.

Cara yang dulu dipakai oleh hotel untuk menarik para tamu agar bekal-kali datang dan betah tinggal di hotel adalah dengan cara memberi makan yang bervariasi dan lezat kepada para tamu.

Pada waktu itu restoran hanya disediakan bagi tamu yang menginap di hotel, tamu diluar hotel tidak boleh makan di dalam restoran yang ada di hotel. Sebaliknya, para tamu yang menginap di hotel tidak boleh makan di restoran yang ada di luar hotel.

Namun kini keadaannya berbeda. Restoran yang ada di suatu hotel terbuka bagi siapa saja, baik bagi tamu hotel yang menginap maupun tamu yang datang dari luar dan tidak menginap di hotel itu. Begitu juga, para tamu yang menginap di suatu hotel bebas makan di mana saja. Di restoran yang ada di dalam hotel, restoran di hotel lain, atau restoran yang tersebar di luar bangunan hotel, dalam keadaan yang sedemikian ini maka peranan restoran menjadi semakin penting. Restoran – restoran saling berlomba untuk meningkatkan mutu makanan serta mutu pelayanan dengan sebaik-baiknya dengan harapan bisa mendapatkan tamu sebanyak-banyaknya sehingga penjualan atau / hasil serta keuntungan yang setinggi-tingginya.

Dengan demikian restoran harus selalu ingat bahwa di dalam pengoperasian hotel maupun restoran terdapat dua tujuan yang harus dicapai dalam waktu yang bersamaan yakni mendapatkan keuntungan dan memberikan kepuasan bagi para tamu. Kalau salah satu tujuan tersebut diabaikan, maka besar kemungkinan usaha restoran akan ditinggalkan pelanggan.

Semakin banyak orang yang tidak dapat menikmati makanan siang dan malam di rumah bersama keluarga, maka akan semakin banyak restoran executive club yang tumbuh dimana-mana. Ini berarti peranan restoran akan menjadi semakin penting.

Pelayanan dengan kualitas yang memuaskan adalah dambaan keberhasilan suatu bisnis perhotelan. Jika pelayanan dalam suatu usaha

lambat, bertentangan dan tidak sesuai dengan keinginan walaupun apa yang dihidangkan serba lezat.

Setiap usaha perhotelan mempunyai pengertian yang khusus terhadap kualitas pelayanan, karena setiap restoran dan hotel mencoba untuk memenuhi kebutuhan para pelanggan sebaik-baiknya. Pelayanan selalu mengacu pada pribadi dan situasi yang ditimbulkan oleh pelayanan itu sendiri, sehingga menimbulkan kegembiraan, kesenangan dan kepuasan.

Seorang pelayan dengan cepat dapat melayani tamunya, tetapi memperlihatkan muka “masam” dapat dikatakan bahwa pelayanan tersebut telah gagal melakukan komunikasi dan memenuhi kepuasan pelanggannya. Sikap demikian dari pelayanan akan sangat merugikan penjualan dan kredibilitas usaha. Ada dua dimensi yang perlu diperhatikan dalam usaha perhotelan yaitu dimensi pelayanan dan kepuasan. Dimensi pelayanan berkaitan dengan aspek-aspek teknis dalam menghasilkan produk untuk pelanggan. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu alur waktu, kemampuan mengantisipasi, komunikasi, kepekaan dan pengawasan.

Dimensi kepuasan yaitu berkaitan dengan keberhasilan pelayanan untuk berhubungan dengan pelanggan sebagai seorang individu. Hal yang perlu diperhatikan adalah sikap, ekspresi, suara, perhatian, kemampuan mengingat dan memecahkan masalah.

## 1.2. Tujuan Penelitian

Dari uraian di atas maka yang menjadi tujuan dalam laporan adalah sebagai berikut:

Untuk mengetahui sejauhmana hubungan antara kualitas *Food and Beverage*, penataan restoran, dan kualitas *Food and Beverage service* yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Hotel Sahid Raya Solo.

