

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata telah diakui sebagai industri yang penting dan menguntungkan, terutama bila ditinjau dari sudut perekonomian, industri pariwisata juga banyak menghasilkan devisa bagi negara, industri perhotelan merupakan salah satu komponen penting dalam sektor pariwisata

Hotel secara umum dapat didefinisikan sebagai suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman, serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan tersebut diperuntukan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel tersebut.

Seiring dengan tujuan utama hotel, yaitu pendapatan yang optimal, restoran merupakan salah satu fasilitas yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dalam pelayanan makanan. Restoran adalah suatu operasi layanan makanan yang mendatangkan keuntungan yang mana basis utamanya termasuk di dalamnya adalah penjualan makanan / minuman kepada individu - individu dan tamu – tamu dalam kelompok kecil, Ninemeier dan Hayes (2006). Selain menyediakan makanan dan minuman, sebuah restoran memerlukan standar pelayanan yang baik agar para tamu merasakan kepuasan bukan hanya dalam hal makanan dan minuman saja melainkan juga dari kesiagapan dan keramah tamahan para karyawan restoran dalam melayani tamu.

Kualitas pelayanan merupakan suatu upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Menurut Tjiptono (2005:259) harapan pelanggan bisa berupa tiga macam tipe, pertama, *will expectation*, yaitu tingkat kinerja yang diprediksi atau diperkirakan konsumen sewaktu menilai kualitas pelayanan tertentu, Kedua, *should expectation*, yaitu tingkat kinerja yang dianggap sudah sepatasnya diterima konsumen. Biasanya, tuntutan dari apa yang seharusnya

diterima jauh lebih besar daripada apa yang diperkirakan akan diterima. Ketiga, *ideal expectation*, yaitu tingkat kinerja terbaik yang diharapkan dapat diterima konsumen.

Gendis Restaurant Hotel Santika Premiere Kota Harapan Indah adalah sebuah restoran yang menyajikan makanan tradisional khas Indonesia dan makanan internasional yang berlokasi di Bekasi. Berdasarkan pengamatan penulis selama melakukan *On The Job Training*, penulis mengamati pelayanan yang dilakukan waiter terkadang tidak sesuai dengan standar yang diterapkan, seperti kurang tanggap dalam melihat kebutuhan tamu pada saat-saat tertentu, seperti salah dalam mengantarkan pesanan tamu, kurang sigapnya waiter dalam melakukan *clear-up* meja makan membuat tamu menunggu lama untuk mendapatkan pesanan dan kurangnya keanekaragaman menu yang terdapat di Gendis Restaurant, hal ini menimbulkan ketidakpuasan dari tamu. Kepuasan tamu sangat penting bagi perkembangan suatu restoran. Berikut adalah contoh dari komplain tamu di Gendis Restaurant Hotel Santika Premiere Kota Harapan Indah Bekasi:



Sumber: Google Review 2017

Berdasarkan latar belakang pada permasalahan di atas dan pentingnya kualitas pelayanan pada *food and beverage* departemen di hotel, penulis tertarik untuk membahas tentang kualitas pelayanan yang ada di restoran dan selanjutnya penulis menuangkan dalam penulisan tugas akhir yang selanjutnya diberi judul:

“Kualitas Pelayanan di Gendis Restaurant Hotel Santika Premiere Kota Harapan Indah Bekasi”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang akan dibahas pada laporan proyek akhir ini yaitu Analisa Kualitas Pelayanan Di Gendis Restaurant Hotel Santika Premiere Kota Harapan Indah, penulis mengidentifikasikan masalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana *Standard Operational Procedure* (SOP) di Gendis Restaurant Hotel Santika premiere Kota harapan indah Bekasi?
- b. Bagaimana kualitas pelayanan di Gendis Restaurant Hotel Santika Premiere Kota Harapan Indah selama ini?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Formal

Sebagai salah satu syarat mengikuti sidang proyek akhir Diploma III Fakultas ilmu Terapan Universitas Telkom.

1.3.2 Tujuan Operasional

1. Untuk mengetahui *Standard Operational Procedure* (SOP) di Gendis Restaurant Hotel Santika Premiere Kota Harapan Indah.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa kualitas pelayanan di Gendis Restaurant Hotel Santika Premiere Kota Harapan Indah Bekasi

1.4 Kegunaan Penelitian

Tujuan dari penelitian jika tercapai, hasil penelitian akan memiliki manfaat praktis dan teoritis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Bagi jurusan perhotelan, penelitian digunakan sebagai penerapan ilmu yang telah dipelajari selama masa perkuliahan dalam bentuk

implementasi terhadap perkembangan Hotel Santika Premiere Kota Harapan Indah yang lebih baik lagi.

2. Bagi penulis, penelitian digunakan untuk menambah wawasan yang berguna pada saat masuk ke dalam dunia pekerjaan yang nyata.
3. Bagi penelitian lebih lanjut, penelitian ini dapat digunakan untuk referensi bagi peneliti lain yang sejenis atau berkaitan dengan isi penelitian.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Penelitian ini sebagai bahan evaluasi bagi hotel.
2. Sebagai alternatif serta masukan positif dan bermanfaat bagi hotel.