

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Bandung merupakan kota metropolitan yang terletak di tengah provinsi Jawa Barat, sebagai ibu kota provinsi Jawa Barat, Bandung memiliki nilai strategis terhadap daerah-daerah di sekitarnya. Secara geografis, Bandung berada di dataran tinggi yang dikelilingi oleh pegunungan yang jika dilihat dari bentuk morfologinya menyerupai mangkok raksasa sehingga menjadikan Bandung berhawa dingin. Pada zaman dahulu kota ini disebut dengan julukan Paris Van Java (Bahasa Belanda) yang artinya “Paris dari Jawa”, mulanya sebutan ini diberikan pada tahun 1920-1925. Menurut sejarah, dahulu kota Bandung terkenal dengan keindahan alam dan kesejukannya yang mana disukai oleh orang Belanda. Adapun sebutan lainnya yaitu Kota Kembang, timbulnya sebutan Kota Kembang dikarenakan dahulu kota ini memiliki banyak pohon-pohon dan bunga-bunga yang cantik. Hal ini juga yang menjadikan Bandung sebagai daya tarik wisatawan.

Industri Pariwisata kian lama semakin besar, industri pariwisata membutuhkan pekerja dalam jumlah yang besar. Industri pariwisata juga dapat meningkatkan pendapatan dan perekonomian serta kontribusi yang tinggi terhadap suatu negara, hal tersebut yang menjadikan Pariwisata sebagai salah satu sektor pembangunan di banyak negara terutama di negara berkembang seperti Indonesia. Disamping itu industri pariwisata sendiri memiliki sarana penunjang yaitu Industri perhotelan. Seiring dengan menjadinya Bandung sebagai salah satu kota tujuan untuk para wisatawan, dituntut untuk menyediakan fasilitas bagi wisatawan sebagai salah satunya dengan banyak didirikannya hotel-hotel baru yang bermunculan serta meningkatnya kunjungan wisatawan ke kota Bandung. Berikut adalah data yang ditunjukkan oleh Dinas Pariwisata Kota Bandung memperlihatkan adanya peningkatan kunjungan wisatawan yang cukup signifikan



Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung

Gambar 1. 1 Data Kunjungan Wisatawan ke Kota Bandung periode tahun 2015 - 2019

Pertumbuhan Industri yang pesat membuat banyaknya pesaing yang sangat ketat di dalam Industri Pangan. Mereka bersaing dengan menawarkan berbagai fasilitas, kualitas pelayanan dan penyajian yang terbaik untuk memberi nilai tambah terhadap pelayanan yang diberikan. Upaya tersebut dilakukan untuk bertahan di tengah persaingan dan menjadikan restorannya pilihan utama oleh konsumen. Menurut Atmodjo (2005:7), restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersil, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua konsumen baik berupa makanan ataupun minuman. Dimana pelayanan adalah inti pokok penjualan hotel yang diberikan kepada pelanggan. Maka kualitas pelayanan sangatlah penting bagi restoran. Tujuan menerapkan pelayanan tersebut adalah untuk meningkatkan volume penjualan yang telah ditentukan oleh restoran.

Salah satu Restoran yang berada di Bandung adalah Ambrogio Patisserie, Restoran ini sudah beroperasi dari tanggal 5 maret 2017. Ambrogio Patisserie beralamat di Jl. Banda No.22/26, Citarum, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa

Barat. Tepat depan GOR Saparua. Saat berada di halaman parkir Ambrogio Patisserie, kita diperlihatkan desain bangunan yang didominasi dengan warna hitam dan logo Ambrogio Patisserie dengan model tulisan tipografis berwarna putih. Restoran ini didominasi warna kayu dan pintu masuk yang lebar. Desain interior dan eksteriornya sangat indah. Gaya Rustic membuat restoran ini terasa sejuk, lengkap dengan pepohonan hijau disetiap sudut. Saat kita masuk ke dalam, langsung disambut dengan display patisserie yang menarik. Desain interiornya bisa dikatakan perpaduan antara klasik dan modern, dengan kombinasi yang tentu membuatnya terlihat lebih elegan. Untuk datang ke restoran ini dari pintu keluar tol Pasteur, restoran ini hanya berjarak kurang dari 7 KM, atau membutuhkan waktu tempuh 17 menit. Restoran ini begitu diminati oleh wisatawan karena tempatnya yang cozy dan juga harga makanan yang tidak terlalu mahal.



Sumber : facebook.com

Gambar 1. 2 Logo Ambrogio Patisserie Bandung

Desain Logo Ambrogio Patisserie pada Gambar di atas berupa tulisan tipografis yang berasal dari Bahasa Italia yang mempunyai arti “Abadi” yang biasa digunakan pada laki-laki .

Menurut Marsum (2005:90) Pramusaji adalah karyawan/karyawati di sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu- tamu, membuat tamu-tamu merasa mendapat sambutan yang baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan (*table setting*) untuk tamu berikutnya. Seorang

pramusaji dalam melayani tamu yang makan dan minum di restoran harus memiliki sikap yang baik, penampilan diri yang baik, disiplin waktu dan pengetahuan menu yang baik. Seorang pramusaji harus mampu memberikan pelayanan yang baik serta memiliki pengetahuan menu secara luas. Seorang pramusaji juga memiliki tugas dan tanggung jawabnya sendiri. Tugas dan tanggung jawabnya adalah melayani tamu yang akan makan dan minum di restoran, mempersiapkan *service equipment*, melakukan *table set up* dan *clear up*, mengambil pesanan tamu, menyajikan pesanan ke tamu, kebersihan dan keselamatan dirinya pada saat bekerja, kebersihan dan kerapian area kerja, dan inventaris peralatan dan perlengkapan pelayanan.

Kualitas layanan menurut pendapat Parasuraman, *et al.* (dalam Purnama, 2006:19) merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan adalah memberikan kesempurnaan pelayanan untuk tercapainya keinginan atau harapan pelanggan. Parasuraman, *et al.* (dalam Purnama, 2006:22) lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangibles*), Keadalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Menurut Tse dan Wilton (1988) dalam Tjiptono (2012:311) kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengonsumsi produk bersangkutan. Kepuasan pelanggan bukanlah konsep absolut, melainkan relatif atau tergantung pada apa yang diharapkan pelanggan. Operasionalisasi pengukuran kepuasan pelanggan bisa menggunakan sejumlah faktor, seperti ekspektasi, tingkat kepentingan (*importance*), kinerja, dan faktor ideal (Tjiptono & Chandra, 2007:137).

Merujuk pada begitu banyaknya cara restoran meningkatkan kualitas pelayanan, mutu produk serta suasana restoran merupakan salah satu faktor yang

mempengaruhi kepuasan pelanggan atau tamu, maka dari itu pengelola harus memperhatikan faktor tersebut. Tjiptono dan Chandra (2016:204) mengenai tingkat kepuasan konsumen dimana suatu tingkat perasaan yang dirasakan oleh seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirinya rasakan dan selanjutnya dibandingkan dengan harapan. Untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan pramusaji terhadap kepuasan tamu Ambrogio Patisserie maka peneliti mencoba untuk survey awal dengan datang ke Ambrogio Patisserie untuk merasakan bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh restoran tersebut, Peneliti sudah 6 kali datang ke restoran tersebut. Dari survey yang dilakukan oleh peneliti, peneliti menemukan beberapa masalah tentang pelayanan yaitu peneliti merasa kesulitan untuk memanggil pramusaji dan peneliti menemukan beberapa pramusaji mengobrol di depan bar. Lalu peneliti menemukan kesulitan saat memilih menu karena tidak di damping oleh pramusaji dan untuk meminta rekomendasi dari pramusaji. Peneliti juga merasakan terdapat perbedaan pada pelayanan di lantai satu dan dua. Saat peneliti berada di lantai satu, peneliti dilayani dengan cepat dan tepat. Saat peneliti berada di lantai dua, peneliti merasa pelayanannya sedikit lambat.

Peneliti juga melakukan observasi mengenai persepsi tamu terhadap pelayanan yang diberikan oleh Ambrogio Patisserie melalui media masa internet. Dari hasil pencarian informasi yang dilakukan oleh peneliti terdapat pelanggan yang menceritakan kepuasannya terhadap pelayanan yang diterima, tetapi tidak sedikit juga yang menceritakan tentang ketidakpuasannya dengan pelayanan yang diterimanya. Berikut adalah ulasan yang peneliti dapat tentang ketidakpuasan tamu dengan pelayanan yang diberikan oleh Ambrogio Patisserie:

Ambrogio Patisserie

Jl. Banda No.22/26, Citarum, Kota Bandung, Jawa Barat

Write a review

4.6  5,963 reviews

Sort by: Most relevant

- All
- take away 3
- cafe 108
- pastry 84
- croissant 56
- +6



Lydia Tan
Local Guide · 77 reviews · 34 photos

★★★★★ 4 weeks ago

A great cozy famous place that you can spend your valuable time with your lover, family, friends, colleagues and the foods are so much delicious. Here i attach some of my favourite options. For the ambiances you can find it out on my IG. Don't forget to bring y'all camera and get selfie there.



Like

Ambrogio Patisserie

Casual Dining - Western, Desserts, Coffee

Riau

Open now - 7:30am - 10:30pm (Today)

Dikarenakan situasi COVID-19 terkini, waktu beroperasi restoran mungkin berbeda. Hubungi restoran sebelum

- Overview
- Reviews
- Photos
- Menu



Steven Andika
2 reviews · 48 Followers

Follow

★ ★ ★ ★ ★ 1.0 4 months ago

NEGATIVE

slow service

kita Pesen Chicken Parmagiana, tunggu 40 menit masih belum datang2,saya complaint staff nya bilang belum dibuat,malah orang yang baru datang makanan nya sudah datang dan mereka mengakui,tunggu 10 menit lg masih belum datang2, disuruh nunggu 10 menit lg 😡😡,, Pelayanan sangat lambat! definetly not wort it



Ambrogio Patisserie

Jl. Banda No.22/26, Citarum, Kota Bandung, Jawa Barat

4.5  5,690 reviews 

All

croissant 54

valet service 47

fish pond 30

hang 28



Fikri Triputera

2 reviews

 a year ago

Bad service.

No one, I said no one smiled... except the lady in front of the door.

Kudos to her. Please train your waiter and waitress properly.

Sumber : Zomato.com & Google Review

Gambar 1. 3 Guest Review

Penulis mendapatkan data penilaian tersebut dari website Zomato, Traveloka, dan Google Review. Terlihat pada gambar 1.3 di atas bahwa beberapa tamu di restoran Ambrogio Patisserie merasa kecewa terhadap pelayanan yang di terima. Sudah seharusnya suatu restoran memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada tamunya karena nantinya akan menciptakan suatu ekspetasi atau kepuasan yang baik terhadap tamunya. Hal ini membuktikan bahwa pentingnya kualitas pelayanan suatu restoran untuk menunjang kepuasan tamu.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti merasa perlu untuk melakukan sebuah penelitian lebih lanjut mengenai “Kualitas Pelayanan Pramusaji Di Restoran Ambrogio Patisserie Bandung Tahun 2020”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, rumusan masalah yang akan di uraikan yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pramusaji yang diberikan pramusaji Ambrogio Patisserie?
2. Bagaimana tingkat kepuasan tamu di Ambrogio Patisserie?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan berisi:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan pramusaji Ambrogio Patisserie.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu di Ambrogio Patisserie.

1.4 Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian jika tercapai, hasil penelitian diharapkan memiliki manfaat praktis dan teoritis, antara lain sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi Jurusan Perhotelan

Bagi jurusan perhotelan kegunaan penelitian untuk referensi bagi prodi perhotelan tentang pelayanan dan kepuasan tamu.

2. Bagi penulis

Penelitian ini untuk menambah wawasan serta pengetahuan bagi penulis dalam kualitas pelayanan waiter terhadap kepuasan tamu di restoran.

3. Bagi penelitian lebih lanjut

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk peneliti lain yang sejenis atau berkaitan dengan isi penelitian.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini sebagai masukan atau rekomendasi bagi Ambrogio Patisserie Bandung dalam penerapan pelayanan kepada konsumen secara optimal.