

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengertian pariwisata menurut UU No 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan, adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah. Sementara wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara. Berdasarkan definisi tersebut pariwisata dapat diartikan juga sebagai suatu perjalanan berkeliling ataupun dilakukan berputar-putar dari satu tempat ketempat yang lain yang bersifat sementara. Dengan demikian dalam melakukan rangkaian perjalanan tersebut para pengunjung/wisatawan sangat memerlukan beberapa pelayanan jasa untuk memenuhi kebutuhannya selama berada ditempat tujuannya seperti hotel sebagai tempat menginap, restoran untuk memenuhi kebutuhan makan dan minum, *trave agent* untuk mengatur jadwal perjalanannya sekaligus tiket transportasi yang digunakan, daya tarik wisata untuk tempat berekreasi dan lain sebagainya sebagai pelengkap kebutuhannya.

Pelayanan jasa seperti inilah kemudian menimbulkan apa yang disebut dengan usaha pariwisata. Saat ini sebagian besar negara-negara didunia sedang berlomba – lomba mengembangkan sektor pariwisatanya yang diyakini dapat

meningkatkan kesejahteraan hidup masyarakatnya melalui peningkatan ekonomi daerah. Usaha usaha pariwisata, sebagaimana diungkapkan diatas mulai berkembang dengan pesatnya. Tentu saja hal ini dapat membuka lapangan kerja bagi masyarakat Indonesia pada umumnya dan didaerah yang bersangkutan lebih khususnya.

Para pelaku pariwisata Indonesia Seyokyanya melakukan perencanaan yang matang dan terarah untuk menjawab tantantangan sekaligus menangkap peluang yang akan “bersliweran” atau lalu lalang di kawasan kita. Pemanfaatan peluang harus di lakukan melalui pendekatan “*re-positioning*” keberadaan masing-masing kegiatan pariwisata dimulai dari sejak investasi, promosi, pembuatan produk pariwisata, penyiapan jaringan pemasaran internasional, dan penyiapan sumber daya manusia yang berkualitas. Kesemuannya ini harus di siapkan untuk memenuhi standar internasional sehingga lebih kompotitif dan menarik, di bandingkan dengan kegiatan yang serupa dari Negara-negara di sekitar Indonesia.

Provinsi Gorontalo merupakan salah satu daerah di Indonesia yang mempunyai potensi pariwisata yang cukup baik untuk dikembangkan. Menyadari akan hal tersebut, Pemerintah Daerah Gorontalo saat ini juga sedang menggalakkan pembangunan dan pengembangan sektor pariwisatanya. Berbagai usaha pariwisata juga mulai berkembang di Gorontalo seperti akomodasi (termasuk hotel berbintang), restoran, *travel agent*, usaha-usaha kecil khas daerah, maupun usaha-usaha lainnya yang mendukung kegiatan kepariwisataan

di Gorontalo. Berkembangnya usaha-usaha pariwisata ini tentunya harus didukung pula oleh standarisasi pelayanan yang baik karena pelayanan dan pariwisata merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan.

Restoran sebagai salah satu usaha pariwisata yang menyediakan kebutuhan makan dan minum bagi pengunjung/wisatawan, saat ini mulai banyak bermunculan di Gorontalo. Jenis usaha ini cukup bervariasi, mulai dari restoran yang spesial makanan khas daerah, restoran khusus *seafood*, maupun rumah makan umum yang menjual berbagai jenis makanan dan minuman. Dilihat dari sisi besar dan kecilnya bangunan serta jenis-jenis makanan dan minuman juga bervariasi dari yang mahal hingga yang murah, namun perkembangan restoran dan rumah makan ini belum dibarengi dengan kemampuan pelayanannya. Secara umum di Provinsi Gorontalo, kemampuan pelayanan terutama untuk pelayanan pariwisata masih dirasakan sangat kurang. Hal ini disebabkan karena pengembangan secara umum pariwisata di Gorontalo memang baru mulai berkembang sejak tahun 2002, sehingga sumber daya manusia pariwisatanya pun masih dalam tahap perkembangan.

Restoran Samudra Indah, merupakan salah satu restoran yang cukup besar di Gorontalo dan dapat menampung pengunjung dalam jumlah banyak. Letaknya yang berada di daerah pesisir Pantai Leato tepatnya menghadap ke Teluk Tomini membuat pengunjung yang datang dapat menikmati pemandangan laut lepas tersebut. Menu utama ataupun menu andalan dari restoran ini adalah ikan dan *seafood*, disamping itu tersedia pula menu lainnya yang umum dan menu

minuman baik panas maupun dingin. Semua makanan dan minuman yang tersedia di restoran ini cukup baik dan enak sehingga banyak pelanggan yang datang ke restoran ini. Namun dengan adanya persaingan antara restoran yang cukup tinggi di daerah Gorontalo, maka pihak pengelola Restoran Samudra Indah harus dapat menjaga kualitas produk yang ditawarkan baik itu meliputi rasa, seni tampilannya, ukuran takarannya, dan termasuk pula pelayanannya. Karena dalam kondisi seperti ini pelanggan akan mempunyai kesempatan yang lebih besar untuk beralih pada kompetitor atau pesaing lainnya apabila mereka merasa tidak puas pada saat telah memilih satu restoran. Sehingga memuaskan pelanggan merupakan cara terbaik untuk tetap mempertahankan pelanggan maupun menambah pelanggan baru karena pelanggan yang merasa puas akan melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli di restoran yang sama.

Penjelasan di atas berlaku pula untuk Restoran Samudra Indah, yang walaupun terlihat banyak pengunjung/pelanggan karena tertarik dengan menu makanan dan pemandangan yang indah disekitarnya, namun tidak sedikit pula pengunjung/pelanggan yang mengeluhkan sisi pelayanannya. *Performance* pramusaji, tata cara melayani pelanggan serta kecepatan dan ketepatan melayani masih belum menjadi perhatian utama dari pengelolaan restoran ini. Cara berpenampilan pramusaji yang kurang rapi dan tidak standar, keramahan pramusaji yang tidak terpancarkan lewat raut wajah dan bahasa tubuhnya serta tata cara pengambilan order (*taking order*) menu hingga pengantaran menu

tersebut yang kurang teliti, sebenarnya merupakan hal yang sangat menghambat dalam menciptakan mutu pelayanan yang baik bagi restoran ini. Namun hingga saat ini keluhan-keluhan pengunjung tentang pelayanan ini belum cukup menarik perhatian pengelolanya dan belum diperbaiki/ditingkatkan, sehingga hal ini dapat merugikan restoran ini karena perkembangan jenis usaha ini akan semakin banyak di Gorontalo seperti Solaria, Cabe Merah dan Bumbu desa.

Disisi lain, perkembangan restoran secara umum dilihat dari sisi psikologis sebagai pemenuhan kebutuhan wisatawan/pengunjung, saat ini tidak cukup hanya sebatas menawarkan makanan dan minuman saja. Tetapi juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap semua pelanggan.

Sehubungan dengan pelayanan yang baik ini maka setiap restoran harus memperhatikan kemampuan sumber daya manusia yang dimilikinya karena mutu pelayanan yang baik dapat tercipta melalui kualitas para pramusaji di restoran.

Senyum kepada setiap orang, murah senyum, ramah, apapun yang kita kerjakan selalu berakhir dengan memuaskan, memandang tamu dengan rasa special, mengundang tamu untuk datang kembali, selalu meningkatkan suasana yang akrab dengan tamu. Pramusaji harus memiliki strategi-strategi khusus untuk melayani pelanggan sesuai dengan karakteristik pelanggan tersebut. Melalui pemahaman bahasa tubuh, kontak mata maupun komentar selintas, pramusaji diharapkan memahami keinginan pelanggan tanpa diberitahu secara langsung.

Berdasarkan uraian beberapa kondisi ideal dan kondisi nyata saat ini di Restoran Samudra Indah yang masih perlu peningkatan dalam hal pelayanannya,

maka diperlukan adanya suatu penelitian kecil terhadap masalah tersebut untuk dapat menghasilkan mutu pelayanan yang baik yaitu melalui *Penerapan Basic Skill Performance* terhadap pramusaji di Restoran Samudra Indah mengingat restoran ini merupakan restoran yang cukup ternama di daerah Gorontalo.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat digambarkan rumusan masalah pada penelitian ini yaitu “Bagaimana Menerapkan *Basic Skill Performance* pada Pramusaji di Restoran Samudra Indah Gorontalo”.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yaitu untuk mensejajarkan pelayanan yang baik dengan restoran-restoran ternama yang ada di gorontalo dengan cara “menerapkan *basic skill performance* terhadap Pramusaji di Restoran Samudra Indah Gorontalo”.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat bagi Lembaga

Sebagai partisipasi dalam memberikan masukan yang positif bagilembaga pendidikan dan dapat menambah pengetahuan di bidang kepariwisataan khususnya mahasiswa Jurusan Pariwisata konsentrasi Perhotelan.

1.4.2 Manfaat bagi Industri

Yakni dapat mengambil masukan / saran yang positif serta menjadikan sumbangan pikiran dan informasi pengetahuan tentang *basic skill performance*.

1.4.3 Manfaat Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan, juga sebagai ujian yang inovatif dalam memecahkan masalah yang berhubungan dengan teori yang di peroleh selama perkuliahan.