

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri perhotelan merupakan salah satu komponen dari sektor pariwisata yang mendapat perhatian besar dari pemerintah Indonesia, karena merupakan salah satu penghasil devisa negara dari pariwisata yaitu dengan menjual industri jasa. Selain itu juga industri pariwisata bermanfaat menjaga kelestarian alam dan kebudayaan. Sesuai dengan tuntutan perkembangan zaman, industri perhotelan tidak hanya sarana tempat tinggal sementara bagi orang-orang yang melakukan perjalanan tetapi sudah berkembang lebih jauh ke arah tuntutan pemenuhan kebutuhan manusia lainnya seperti makan, minum, olahraga, rekreasi, konvensi, jamuan serta pesta pernikahan dan lain-lain.

Semakin tingginya tingkat persaingan industri perhotelan maka diperlukan pengelolaan hotel seefisien mungkin, khususnya dalam bentuk pelayanan. Karena dengan memberikan pelayanan yang baik dan disuguhkan dengan *hospitality* (keramahtamahan) maka dapat menimbulkan kepuasan terhadap tamu.

Hotel adalah jenis usaha penjualan jasa pelayanan atau *service*, sehingga peranan karyawan dalam hal kepribadiannya, pembawaannya, serta penampilannya akan sangat berpengaruh dalam memberikan pelayanan di samping keterampilannya. Dunia perhotelan merupakan bagian dari dunia pariwisata, yang tak lain karena ada keterkaitan yang sangat erat diantara

keduanya. Keduanya saling menunjang eksistensi, salah satunya akan menentukan kelangsungan kegiatan dengan yang lainnya. Salah satu sarana dan fasilitas dalam usaha perhotelan adalah *bar and lounge*, selain dari menyiapkan makanan dan minuman, *bar and lounge* juga dapat dijadikan sarana hiburan. Oleh karena itu diperlukan pelayanan yang baik dari seorang pramusaji *bar and lounge*.

Dalam era globalisasi sekarang ini yang ditandai oleh revolusi teknologi komunikasi dan teknologi informasi mengakibatkan terjadinya perubahan yang luar biasa. Dengan adanya kemudahan yang diperoleh dari komunikasi dan informasi, muncul kompetisi yang sangat ketat yang berakibat pelanggan (*customer*) semakin banyak pilihan dan sangat sulit untuk dipuaskan karena telah terjadi pergeseran yang semula hanya untuk memenuhi kebutuhan, meningkat menjadi harapan untuk memenuhi kepuasan.

Quality Hotel Gorontalo adalah hotel berbintang 3 yang ada di kota Gorontalo, yang menyediakan fasilitas-fasilitas kepada tamu seperti, *room service, meeting room, restaurant, laundry, lounge* dan *pub*. Q-Corn merupakan *Pub* yang menyediakan makanan dan minuman baik yang beralkohol maupun tidak beralkohol serta makanan-makanan ringan juga mempunyai *dance floor, live band* dan *disc jockey*, sehingga para tamu dapat menikmati makanan dan minuman sambil diiringi *live band* dan *disc jockey* bagi para penggemar *clubbing*.

Q-Corn Pub beroperasi mulai jam 21.00 hingga 03.30 setiap hari kecuali hari Kamis, hal ini mengikuti peraturan daerah Kota Gorontalo yang meniadakan hiburan pada malam Jumat. Untuk meningkatkan penjualan minuman melalui pelayanan yang baik, peran seorang pramusaji sangatlah penting. Pramusaji

merupakan salah satu ujung tombak kesuksesan penjualan minuman. Banyak sedikitnya pelanggan pub yang datang dan banyak sedikitnya pendapatan serta keuntungan sangat tergantung pada keluwesan, keramahan, ketangkasan dan ketepatan dari seorang pramusaji. Karena produk yang di jual mempunyai sifat khusus, maka pekerjaan seorang pramusaji harus lebih berhati-hati agar dapat memuaskan pelanggan.

Namun di Q-Corn Pub dalam hal pelayanan masih sering terjadi kesalahan dari pramusaji karena banyaknya tamu, sehingga sering terjadi *lost bill*, salah menagih bill serta banyak tamu yang sudah tidak lagi mendapatkan pelayanan dari pramusaji. Para pramusaji pun di saat tamu datang kurang memberikan perhatian kepada tamu itu sendiri salah satunya tidak adanya sapaan pada saat tamu datang, bahkan membiarkan tamu duduk dengan waktu yang lama tanpa ditawarkan minuman atau makanan oleh pramusaji. Dalam hal penguasaan menu pramusaji juga masih mengalami kesulitan karena tidak menguasai pengetahuan tentang minuman sehingga tidak dapat memberikan solusi bagi tamu yang bingung dalam memesan minuman.

Dalam hal ini pramusaji di Q-Corn Pub mempunyai pendidikan yang berbeda-beda, ada yang hanya lulusan SMU atau SMK dan ada juga yang pendidikannya sarjana non pariwisata. Para pramusaji ini pun tidak mempunyai pengalaman sebelumnya dalam bidang pelayanan, sehingga dalam melakukan pelayanan terhadap tamu belum bisa semaksimal mungkin.

Berdasarkan masalah di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Kebutuhan pelatihan pramusaji dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan di Q-Corn Pub Quality Hotel Gorontalo”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya maka penulis merumuskan masalah dalam proposal ini adalah bagaimana Kebutuhan pelatihan pramusaji dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan di Q-Corn Pub Quality Hotel Gorontalo.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian berdasarkan masalah di atas adalah untuk dapat mengetahui bagaimana kebutuhan pelatihan pramusaji dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan di Q-Corn Pub Quality Hotel Gorontalo.

1.4 Manfaat Penelitian

Sesuai dengan kajian masalah ini, maka hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang berguna kepada beberapa pihak di antaranya ialah :

1.4.1 Manfaat Bagi Lembaga

Penelitian ini dilakukan sebagai sumbangan pemikiran dan informasi serta diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Universitas Negeri Gorontalo khususnya mahasiswa Jurusan Pariwisata.

1.4.2 Manfaat Bagi Industri

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi saran dan bahan alternatif bagi industri agar dapat meningkatkan mutu pelayanan.

1.4.3 Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memberi manfaat untuk peneliti agar dapat lebih memahami tentang cara pelayanan yang baik dan benar.