

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel merupakan salah satu factor pendukung pariwisata yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam mengembangkan sarana dan prasarana pariwisata, dimana hotel sebagai salah satu jenis akomodasi yang terlibat secara langsung dalam penyediaan jasa penginapan, makan, dan minum serta fasilitas lain yang diharapkan memberikan kepuasan bagi setiap orang yang memakai jasa tersebut.

Didalam sebuah hotel terdapat beberapa department yang berperan penting dalam kelancaran operasional hotel. Salah satu department yang penting dalam keberadaanya adalah *food & beverage department*. *Food & beverage department* adalah salah satu bagian yang melayani dan mengelola makanan dan minuman untuk tamu dalam hotel. *Food & beverage* ini terbagi dua, yaitu *food & beverage product* dan *food & beverage service*. *Food & beverage product* adalah bagian yang tidak langsung berhubungan dengan tamu karena harus melalui perantara pramusaji, terdiri dari *kitchen, stewarding*. Sedangkan *food & beverage service* adalah bagian yang langsung berhubungan dengan tamu, terdiri dari bar, restoran, *banquet*, dan *room service* termasuk juga pelayanan dalam *catering*. Dimana *catering* terbagi atas dua, yaitu *catering* di dalam hotel dan *catering* yang berdiri sendiri (*outside catering*).

Catering hotel adalah bagian yang melayani pemesanan makanan dan minuman bagi tamu hotel dan juga menerima pemesanan langsung dari luar. Contoh pada saat acara seminar yang diadakan di hotel, mereka melakukan pemesanan melalui *catering* hotel. Sedangkan *outside catering* adalah bagian yang melayani *catering* rumahan, *catering* kantor, *catering* perkawinan, dll.

Namun bisnis rumahan seperti bisnis *catering* yang saat ini banyak bermunculan pun makin makin gencar bersaing dipasaran. Tingginya tingkat kebutuhan, usaha ini menjadi bisnis yang cukup menjanjikan, dengan perpaduan menjalankan hobi sekaligus mendapatkan keuntungan, bisnis ini menjadi sangat menarik terutama untuk yang gemar memasak, yang memang biasanya lebih konsen pada urusan yang satu ini.

Pengertian Jasa Boga/(*Catering*) berasal dari kata kerja “*cater*”. Kata *cater* mengandung pengertian menyajikan makanan, sedangkan orang yang menyajikan makanan disebut *caterer*. Istilah *catering* merupakan istilah khusus yang digunakan untuk bisnis yang menawarkan jasa penyedia makanan dan minuman dalam jumlah banyak. Biasanya jasa *catering* banyak diperuntukan dalam berbagai acara besar, antara lain perkawinan, pesta, atau sekedar arisan keluarga.

Usaha *catering* merupakan usaha yang sangat menjanjikan bagi masyarakat Gorontalo untuk memenuhi kebutuhan para pelanggan. Salah satu usaha *catering* di Gorontalo dan cukup terkenal adalah Azizah *Catering*. Azizah *Catering* merupakan

salah satu catering ternama di Gorontalo dan juga cukup terkenal. Azizah Caering dulu hanya terkenal cateringnya saja tapi dengan begitu banyak pelanggan sehingga Azizah Caering ini sudah memiliki gedung sendiri khusus untuk digunakan dalam acara perkawinan, seminar, pertemuan, *meeting*, dan lain sebagainya.

Namun, selain usaha catering ini cukup banyak pelanggannya, usaha caering ini memiliki kelemahan dalam kualitas pelayanannya khususnya pada acara pesta pernikahan yang diadakan digedungnya sendiri, cara pelayanannya belum sesuai dengan apa yang diharapkan tamu. Seharusnya catering yang sudah terkenal di Kota Gorontalo

Berdasarkan uraian beberapa kondisi ideal dan kondisi nyata saat ini, Azizah catering masih perlu peningkatan dalam hal pelayanan/penyajian makanan, maka diperlukan adanya suatu penelitian kecil terhadap masalah tersebut untuk dapat menghasilkan mutu pelayanan yang baik yaitu melalui upaya meningkatkan kualitas pelayanan Azizah catering terhadap karyawan catering, mengingat Azizah catering merupakan Graha Azizah yang cukup ternama di Kota Gorontalo.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat di gambarkan rumusan masalah pada penelitian ini yaitu “Bagaimana upaya meningkatkan kualitas pelayanan Azizah catering di Kota Gorontalo”.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yaitu untuk mensejajarkan pelayanan yang baik dengan Azizah catering yang ternama didaerah Gorontalo dengan cara” Upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap Azizah catering di Kota Gorontalo”.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat bagi lembaga

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

b. Manfaat bagi industri

Yakni dapat mengambil masukan/saran yang positif serta menjadikan sumbangan pikiran dan informasi pengetahuan tentang Azizah catering.

c. Bagi peneliti

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