

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 LATAR BELAKANG**

Industri *Hospitality* saat ini merupakan suatu industri yang sangat di perhitungkan keberadaannya di seluruh dunia, karena industri *hospitality* dapat di golongkan sebagai industri yang cukup menjanjikan penghasilannya sehingga banyak negara-negara yang mengembangkan industri ini. Indonesia juga termasuk ikut dalam mengembangkan industri *hospitality* untuk mendukung perkembangan nasional secara menyeluruh .

*Hospitality* adalah keramahtamahan, walaupun memiliki makna yang luas, namun *hospitality* sering diidentikkan dengan pariwisata. Pariwisata ini sendiri merupakan salah satu sektor yang bergerak dibidang jasa dan pelayanan dimana *hospitality* tersebut menempel sangat erat. Pada sektor pariwisata, *hospitality* lekat dengan *hotel dan restoran*, karena kedua jenis usaha ini menawarkan produk dan jasa pelayanan yang menjadi satu paket tidak terpisahkan. Tamu di hotel maupun restoran selalu mengharapkan untuk dapat memperoleh pelayanan yang baik (bahkan pelayanan prima/ *service excellent*) dari penyedia usaha ini dengan menyediakan pelayanan yang dapat memuaskan harapan tamu tersebut. Oleh karena itu pelayanan sebaiknya dapat menjadi sesuatu yang sangat berarti dan terus terkenang bagi para tamu sehingga dapat menjadi alasan bagi mereka untuk datang kembali.

Hotel adalah salah satu industri yang termasuk dalam dunia *hospitality* yang menyediakan tempat untuk menginap bagi siapa saja yang membutuhkan

tempat untuk menginap dalam sementara waktu. Hotel adalah suatu perusahaan yang di kelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang di terima, di samping hotel adapula restoran yang menawarkan fasilitas-fasilitasnya yaitu seperti makanan dan minuman, produk usaha hotel mempunyai 2 (dua) bagian yaitu komponen produk nyata, contohnya seperti fasilitas, dan komponen produk tidak nyata, contohnya seperti pelayanan.

Suatu hotel yang baik adalah yang mampu mendapatkan keuntungan dengan memberikan kepuasan bagi para tamunya, tidak hanya memberikan fasilitas kamar tetapi dalam melayani kebutuhan tamu lainnya seperti makanan dan minuman yang ada di restoran hotel. (Sulastiyono, 2007: 5)

Restoran adalah salah satu tempat usaha yang berada di dalam hotel maupun luar hotel yang di kelolah untuk melayani para pelanggan yang datang untuk memesan makanan dan minuman. Restoran merupakan salah satu unsur produk wisata yang memegang peranan penting karena restoran adalah salah satu jenis usaha jasa pangan yang bertempat di sebagian seluruh bangunan yang permanen, dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyajian dan penjualan makanan dan minuman bagi umum, bisa juga disebut suatu tempat di mana tamu dapat membeli dan menikmati makanan dan minuman atau merupakan suatu seksi untuk menyiapkan makan dan minuman bagi tamu yang memerlukannya. (Sudiarto, 1999: 15)

Seiring pertumbuhan usaha hotel dan restoran yang sangat pesat di Indonesia, salah satu provinsi yang juga dapat terlihat jelas pertumbuhan dua jenis usaha jasa ini adalah di Provinsi Gorontalo. Bermadankan banyak potensi wisata yang layak untuk dikembangkan di daerah ini, maka hotel dan restoran sebagai fasilitas penting dalam dunia pariwisata juga ikut berkembang semakin banyak. Hotel dan restoran ini memang masih terpusat di Kota Gorontalo, tapi sebagian sudah ada yang berdiri di kabupaten lainnya, seperti di Kabupaten Gorontalo.

Kabupaten Gorontalo adalah kabupaten yang letaknya paling dekat dengan Kota Gorontalo dan merupakan kabupaten tertua di Gorontalo sebelum adanya pemekaran kabupaten lainnya. Oleh karena letaknya yang sangat dekat dengan Kota Gorontalo maka fasilitas hotel dan restoran juga sudah merambah hingga ke kabupaten ini. Terutama restoran, baik yang besar maupun rumah makan biasa, sudah mulai semakin banyak di Kabupaten Gorontalo. Salah satu restoran yang cukup terkenal dan banyak dikunjungi oleh tamu adalah Restoran Ar – Rayan yang beralamat di Jalan Raya Baru Limboto, Kabupaten Gorontalo.

Restoran Ar – Rayan adalah restoran yang cukup besar di Kabupaten Gorontalo, baik dari luas lahannya maupun dari bangunan fisiknya. Lokasi restoran ini cukup menarik karena berseblahan dengan perkebunan kelapa dan memiliki pemandangan yang menghadap ke Danau Limboto yang merupakan *icon* Kabupaten Gorontalo. Desain bangunan yang terdiri dari 2 (dua) bagian, yaitu bagian gedung utama yang cukup luas dan bagian yang berbentuk gazebo panggung dengan model lesehan menambah daya tarik bagi restoran ini. Di bagian gedung utama fasilitas restoran dilengkapi dengan *sound system* dan

*keyboard* serta desain panggung kecil yang dapat dipergunakan juga sebagai ruang *meeting* ataupun acara-acara lainnya. Keseluruhan bangunan restoran ini dapat menampung jumlah tamu yang cukup banyak, dengan kapasitas tempat parkir yang juga menunjang jumlah tamunya.

Produk makanan yang ditawarkan oleh restoran ini cukup bervariasi, menu andalannya adalah ikan, *seafood*, namun ada pula menu lainnya seperti ayam dan daging dengan berbagai resep masakan. Sementara untuk minuman yang ditawarkan tidak terlalu banyak jenisnya, hanya sebatas minuman panas, minuman dingin (*soft drink*) dan beberapa macam jus buah. Harga makanan dan minuman yang ditawarkan cukup terjangkau, dengan ukuran porsi yang sesuai.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah penulis lakukan, tamu yang datang ke restoran ini memang lebih banyak dalam bentuk grup dengan jumlah  $\pm$  10 – 15 orang, bahkan lebih, dibandingkan dengan yang datang berdua atau jumlah yang lebih kecil. Tamu grup dalam jumlah yang banyak biasanya melakukan reservasi tempat duduk dan pemesanan makanan terlebih dahulu, sementara tamu yang sedikit biasanya langsung datang dan melakukan pemesanan menu.

Berdasarkan dari hasil wawancara awal dengan beberapa tamu yang datang, didapatkan beberapa informasi bahwa terdapat beberapa keluhan seperti tata cara memproses makanan yang lama, makanan yang di antarkan sudah dalam keadaan dingin, adapula yang menyangkut pelayanan di restoran ini seperti cara pramusaji yang kurang tanggap dalam melayani pelanggan yang datang, para

pramusaji yang datang hanya mengantarkan menu dan para pelanggan yang menulisnya sendiri.

Keluhan tamu lainnya yang sering terjadi di Restoran Ar-Rayan adalah meliputi keramahan pelayananya yang kurang dalam tata cara melayani tamu, serta *stock* makanan/minuman yang tidak lengkap ataupun sering kali habis, sehingga tidak sesuai dengan apa yang tertera di dalam menu.

Pelayanan yang dimaksudkan diatas tidak bisa terlepas dari peran pelayan/ pramusajinya dimana pelayanan yang baik dapat tercipta apabila digerakkan oleh sumber daya manusia yang telah paham dengan pekerjaan yang digelutinya. Terkait dengan hal tersebut maka tentu saja pihak pengelola restoran harus memperhatikan kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya dan juga harus memahami tentang arti pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.

Sejauh ini pihak pengelola juga belum memberikan perhatian yang serius terkait keluhan-keluhan tamu tentang pelayanan ini, yang akhirnya dapat membahayakan posisi restoran ini ditengah persaingan jenis usaha restoran yang semakin banyak. Pihak pengelola hingga saat ini belum pernah mengadakan pelatihan - pelatihan tentang pelayanan bagi karyawannya, ataupun mengikutsertakan karyawannya dalam pelatihan pelayanan diluar restorannya. Sehingga tingkat pengetahuan pelayanan setiap karyawannya sangat minim dan tidak berkembang serta tidak dapat mendukung keseluruhan produk yang ditawarkan oleh Restoran Ar – Rayan.

Uraian penjelasan diatas menggambarkan bahwa Restoran Ar-Rayan sebagai salah satu restoran yang cukup besar di Kabupaten Gorontalo seharusnya dapat memberikan pelayanan yang baik secara totalitas, mengingat bahwa restoran adalah salah satu industri *hospitality* yang harus mengedepankan keramahan, sehingga dapat juga mendukung kepariwisataan secara utuh di Kabupaten Gorontalo. Namun kenyataan yang ada di Restoran Ar-Rayan saat ini belum sesuai dengan kondisi yang diharapkan tersebut sehingga hal ini mendorong penulis ingin memberikan suatu perubahan bagi restoran Ar-Rayan melalui sebuah penelitian kecil dengan mengambil tema “ **Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Restoran Ar-Rayan Sebagai Salah Satu Industri *Hospitality* Di Kabupaten Gorontalo**”.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka beberapa masalah tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut, “bagaimanakah meningkatkan kualitas pelayanan di Restoran Ar-Rayan sebagai salah satu industri *hospitality* di Kabupaten Gorontalo?”

## **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah meningkatkan kualitas pelayanan yang di Restoran Ar-Rayan sebagai salah satu industri *hospitality* di Kabupaten Gorontalo.

#### 1.4 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat penelitian ini antara lain:

A. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengalaman peneliti dalam suatu totalitas pelayanan yang diberikan kepada tamu/ pelanggan pada sebuah restoran, serta bermanfaat dalam memotifasi diri untuk lebih memahami pelayanan dalam dunia industri.

B. Bagi industri

Penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi pihak restoran dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanannya sebagai salah satu industri *hospitality* di Kabupaten Gorontalo.

C. Bagi akademik

Penelitian ini sangat bermanfaat pada materi pelayanan, untuk di terapkan pada perkuliahan dan dijadikan sebagai penelitian lebih lanjut.