

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang sangat diandalkan dalam pembangunan nasional karena pariwisata dapat meningkatkan pendapatan nasional dan pendapatan daerah serta devisa negara. Pariwisata merupakan salah satu sektor penting di negara Indonesia, di urutan kedua setelah minyak dan gas untuk meningkatkan perekonomian masyarakat dan meningkatkan devisa negara pariwisata juga berperan dalam menciptakan lapangan kerja dan mengurangi pengangguran sekaligus menciptakan kesejahteraan masyarakat. Di dalam realitanya, sektor pariwisata dijadikan sebagai alat untuk menormalkan kembali ekonomi Indonesia yang kurang stabil. Untuk mendukung sektor pariwisata, maka diperlukan adanya partisipasi dari masyarakat dan keprofesionalan dari pihak pengelola pariwisata itu sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku. Di samping itu dengan adanya perhatian yang serius dari pemerintah terhadap kepariwisataan, maka usaha dibidang kepariwisataan di Indonesia diharapkan berkembang dengan baik

Pariwisata adalah salah satu dari industri gaya baru, yang mampu menyediakan pertumbuhan ekonomi yang cepat dalam hal kesempatan kerja, pendapatan, taraf hidup dan dalam mengaktifkan sektor produksi lain di dalam negara penerima wisatawan. Pariwisata sebagai suatu sektor yang kompleks, meliputi industri-industri dalam arti yang klasik, seperti misalnya industri kerajinan tangan dan industri cenderamata.

Pada negara-negara industri, dimana perekonomiannya sudah sangat maju, industri pariwisata merupakan industri yang berdiri sendiri dan dari 50% jumlah pengeluaran masyarakat dibelanjakan dalam sektor kepariwisataan ini. Di seluruh penjuru Indonesia khususnya di kota-kota besar tidak lagi sulit mencari pilihan hotel berbintang. Wisatawan tinggal menentukan hotel mana yang sesuai dengan keperluan untuk melakukan perjalanan bisnis, kepentingan korporat, liburan keluarga atau berbulan madu romantis. Dewasa ini fungsi hotel di kota-kota besar sudah semakin berkembang di mana hotel bukan hanya sekadar tempat istirahat para pebisnis yang sedang melakukan *business trip*, tetapi hotel juga dapat dimanfaatkan langsung sebagai tempat berbisnis baik antar warga nasional maupun internasional.

Di dalam dunia industri perhotelan setiap perusahaan ingin mencari pelayanan yang baik sehingga pendapatan yang sangat besar dapat tercapai sesuai, berbagai macam cara yang dilakukan untuk memajukan perusahaan. Meskipun terjadi persaingan antara perusahaan untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, namun hal inilah yang pada dasarnya memacu setiap perusahaan untuk memberikan pelayanan lebih baik lagi demi mencari pendapatan. Kita ketahui bersama bahwa hotel adalah bangunan yang khusus disediakan bagi orang untuk dapat menginap atau istirahat, memperoleh pelayanan dan atau fasilitas lainnya dengan dipungut bayaran, termasuk bangunan lainnya yang menyatu dikelola dan dimiliki oleh pihak yang sama.

Menurut Marsum (2005:19) restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersil, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik

kepada semua konsumennya baik berupa makanan maupun minuman. Tujuan operasional restoran adalah untuk mencari keuntungan sebagaimana tercantum dalam definisi Prof. Vanco Christian dari School Hotel Administration di Cornell University. Selain bertujuan bisnis atau mencari keuntungan, membuat puas para konsumennya pun merupakan tujuan operasional restoran yang utama. Restoran adalah sebuah usaha dengan komoditas utama makanan dan minuman siap hidang yang mengambil tempat menetap untuk bisa melayani pembeli. Berdasarkan pendapat tersebut, terdapat dua komponen yang membedakan usaha restoran dengan usaha lainnya, dilihat berdasarkan pada karakteristik produk yang dijual dan tempat usaha yang dipilih. Restoran adalah sebuah usaha dengan komoditas utama makanan dan minuman siap hidang yang mengambil tempat menetap untuk bisa melayani pembeli. Berdasarkan pendapat tersebut, terdapat dua komponen yang membedakan usaha restoran dengan usaha lainnya, dilihat berdasarkan pada karakteristik produk yang dijual dan tempat usaha yang dipilih.

Restoran juga merupakan yang berdiri sendiri dimana sekarang ini banyak ditemukan berbagai macam restoran, seperti rumah makan, *cafeteria* dan lain-lain. Ciri pelayanan disesuaikan dengan jenis restoran, sedangkan harga harus bersaing, maka disini peranan sebuah restoran semakin sangat penting dan saling berlomba untuk meningkatkan mutu makanan serta pelayanan dengan sebaik-baiknya dengan harapan dapat meraih tamu sebanyak-banyaknya. Untuk mencapai hal tersebut pelayanan yang diberikan harus benar-benar diperhatikan mulai dari persiapan kerja sampai pada penyajiannya kepada tamu selain didukung oleh aspek-aspek lain, seperti penampilan fisik restoran, penampilan menu, kebersihan

makanan dan peralatannya, untuk melengkapi penyajian pelayanan dalam menjual hasil pengelolaan di restoran yang diperlukan pramusaji yang dapat memberikan pelayanan yang baik kepada tamunya. Mengingat pelayanan yang diberikan kepada tamu adalah kunci utama keberhasilan operasional restoran disamping aspek-aspek lainnya. Untuk menunjang keberhasilan operasional di sebuah hotel dibutuhkan karyawan/staff yang profesional.

Konsep profesionalisme dalam melakukan suatu pekerjaan telah dikemukakan oleh Hall (1968) dalam Hastuti et al (2003:17). Terdapat lima dimensi profesional yaitu pengabdian terhadap profesi, kewajiban sosial, kemandirian, keyakinan terhadap profesi, hubungan sesama profesi. Restoran yang dioperasikan di masing-masing hotel tidak selalu sama, baik dari segi jumlah maupun jenisnya. Hal ini tergantung dari besar kecilnya hotel yang didirikan, kemampuan perusahaan serta persyaratan-persyaratan yang dikeluarkan oleh pemerintah, keberhasilan restoran dapat dilihat bila restoran tersebut telah memenuhi aspek-aspek utama yang dapat menentukan keberhasilan operasional suatu restoran. Menurut Sugiarto (2006:59) pramusaji merupakan karyawan restoran atau *room service* yang mempunyai tugas dan tanggung jawab memberikan pelayanan akan kebutuhan makan dan minum bagi tamu hotel.

Gorontalo merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang sering dikunjungi oleh wisatawan. Banyak obyek wisata yang dapat dikunjungi seperti keindahan pantai, pemandangan alam, kuliner termasuk adat istiadat dari berbagai suku dan lain sebagainya yang dapat menarik perhatian wisatawan asing maupun lokal, dengan berkembangnya wisatawan yang berkunjung sehingga jasa

akomodasi khususnya hotel sangat dibutuhkan dalam menunjang kegiatan kepariwisataan yang ada di Gorontalo. Sejalan dengan perkembangan pariwisata di Gorontalo, maka banyak dibangun sarana akomodasi yang dapat menunjang perkembangan pariwisata itu sendiri, salah satunya Grand Q hotel Gorontalo.

Grand Q hotel merupakan salah satu hotel bintang tiga (***) yang terletak di Kota Gorontalo. Hotel ini merupakan hotel bisnis, yang memerlukan tingkat pelayanan yang cepat, tepat dan memuaskan bagi tamu yang berkunjung dan menginap di hotel ini. Adapun departemen-departemen yang ada di Grand Q hotel adalah *front office department, housekeeping department, food and beverage department, accounting department, human resource department, engineering department.*

Menurut Soekarno dan Pendit (2004 :4) *food and beverage* secara umum adalah yang mengurus makanan dan minuman. Sedangkan *food beverage* secara khusus adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makan dan minum serta kebutuhan lain yang terkait, dari pada tamu yang tinggal maupun tidak dihotel tersebut, dan dikelolah secara komersil dan profesional.

Berbicara mengenai dunia perhotelan, hal ini selalu berkaitan dengan pelayanan makanan dan minuman. Sehingga orang yang bekerja di hotel harus memiliki suatu keahlian ataupun memiliki profesi dalam menjalankan tugas dan fungsinya di hotel. Seorang pramusaji harus bisa memberikan pelyanan yang baik kepada para tamu agar tamu mersa nyaman, baik dari menyediakan hidangan makanan dan minuman yang mempunyai fungsi sangat penting dalam sebuah

hotel, dengan berdirinya restoran, di hotel akan memudahkan tamu untuk memenuhi kebutuhan pokok yaitu makanan dan minuman untuk para tamu. Oleh karena itu, pramusaji sangat dituntut untuk lebih profesional untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka saat bekerja di hotel.

Menurut Marsum (2005: 119) Seorang pramusaji dalam tugasnya sehari-hari berhubungan dengan makanan dan minuman, dengan karyawan lainnya dan tamu. Karena berhubungan dengan makanan, maka pramusaji dituntut untuk selalu menjaga kebersihan diri-pribadi, lingkungan dan juga kesehatannya. Karena berhubungan dengan tamu, dan juga karyawan-karyawan dari bagian lain yang erat hubungannya seperti dapur, bar, kasir, *housekeeping*, *engineering* dan sebagainya, maka pramusaji dituntut kerapihan, kenecisan, kebersihan, keramah tamahan, sopan santun serta pribadi yang mulia.

Dalam melaksanakan suatu pelayanan, pramusaji yang berada di *food and beverage service* di hotel Grand Q Gorontalo mengalami beberapa permasalahan. *Pertama*, pendidikan karyawan yang bekerja pada bidang pramusaji kebanyakan tamatan SLTA, kedua terbatasnya kemampuan pramusaji, karena seorang pramusaji yang *qualified* atau mampu harus mempunyai pengetahuan yang luas tentang menu seperti penguasaan *product knowledge* yang meliputi *time of cooking* (waktu untuk memasak), dan *Ingredient* (bahan-bahannya), Masalah yang terjadi dilapangan berupa *complaint* secara langsung dimana tamu *complaint* langsung kepada pramusaji dan *assistant manager food and beverage service*. Tamu *complaint* dalam sebulan sebanyak 30% dari rata-rata kunjungan 230 tamu yang datang, untuk menjadi seorang pramusaji yang profesional tidak hanya

mengetahui *set up* dan *clear up*, akan tetapi harus mempunyai keahlian dibidangnya. Oleh karena itu, untuk mengantisipasi permintaan tamu, sangat dibutuhkan karyawan/*staff* yang profesional, serta menguasai bidang pekerjaan sesuai dengan operasional restoran, sehingga dapat memperlancar dan memudahkan pekerjaan di restoran.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti dapat mengambil sebuah penelitian dengan judul **“Upaya Meningkatkan Profesionalisme Pramusaji Dalam Menunjang Keberhasilan Operasional *Food And Beverage Service* Di Hotel Grand Q Kota Gorontalo”**

1.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis dapat memberikan identifikasi masalah, yaitu:

1. Pendidikan karyawan yang bekerja pada bidang pramusaji kebanyakan tamatan SLTA, dan
2. Terbatasnya kemampuan pramusaji, karena seorang pramusaji yang *qualified* atau mampu harus mempunyai pengetahuan yang luas tentang menu seperti penguasaan *product knowledge* yang meliputi *time of cooking* (waktu untuk memasak), dan *Ingredient* (bahan-bahannya).

1.2. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu bagaimana upaya meningkatkan profesionalisme pramusaji dalam menunjang keberhasilan operasional *food and beverage service* di Hotel Grand Q Kota Gorontalo?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam pelaksanaan dan penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui upaya meningkatkan profesionalisme pramusaji dalam menunjang keberhasilan operasional *food and beverage service* di Hotel Grand Q Kota Gorontalo.

1.4. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Praktis

Diharapkan akan menambah khasanah ilmu pariwisata, terutama dalam merespon tuntutan dunia perhotelan dalam meningkatkan profesionalisme pramusaji dalam menunjang keberhasilan operasional *food and beverage service* di Hotel Grand Q Kota Gorontalo.

b. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan informasi yang berguna dan sebagai bahan referensi yang mendukung bagi peneliti maupun pihak lain yang tertarik dalam bidang penelitian yang sama di bidang perhotelan.