

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel secara umum adalah suatu badan usaha yang bergerak di bidang jasa akomodasi yang di kelola secara komersial. Hotel merupakan sarana akomodasi yang banyak digunakan wisatawan sebagai tempat menginap dan menyediakan pelayanan makanan, minuman, serta fasilitas kamar dan masih banyak lagi sarana pendukung lainnya yang dibutuhkan oleh tamu.

Mengingat hotel adalah suatu bentuk usaha yang mengutamakan *service* atau pelayanan sebagai alat utama untuk menarik tamu dengan pelayanan yang baik dan berbeda dari hotel lainnya merupakan daya tarik tersendiri bagi tamu. Tamu akan mendapatkan suatu pengalaman berkesan selama menginap di hotel tersebut dan ini memberikan kepuasan sehingga tamu berkeinginan untuk kembali ke hotel tersebut.

Sektor perhotelan di Malaysia telah mengalami perkembangan yang cukup pesat dan menimbulkan tingginya persaingan yang ketat. Semakin tingginya tingkat persaingan industri perhotelan maka diperlukan pengelolaan hotel yang sebaik mungkin, dan Industri perhotelan dalam operasionalnya selalu membutuhkan jumlah tenaga kerja yang tidak sedikit. Oleh karena itu, sangat dibutuhkan SDM yang profesional guna mencapai tujuan perusahaan (hotel), sehingga tidak menimbulkan hambatan dalam operasional yang ada di hotel tersebut. Salah satu hotel berbintang di Malaysia yang membutuhkan SDM yang profesional yaitu Nilai Springs Resort Hotel.

Menurut Malayu (2014:244) sumber daya manusia (SDM) adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memiliki kepuasaannya. Menurut Marihot (2002:2) sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan disamping faktor yang lain seperti modal.

Nilai Springs Resort Hotel merupakan salah satu hotel bintang empat (****) yang terletak di Putra Nilai, Negeri Sembilan, Malaysia. Nilai Springs Resort Hotel ini posisinya yang strategis dan dekat dengan *Kuala Lumpur International Airport (KLIA)*, karena hotel ini menjadi pilihan terbaik wisatawan sebagai hotel transit. Hotel ini merupakan Hotel *Resort*, yang memiliki banyak fasilitas dan memerlukan tingkat pelayanan yang cepat, tepat dan memuaskan bagi tamu yang berkunjung dan menginap di hotel ini. Nilai Springs Resort Hotel memiliki fasilitas restoran yang mendukung kebutuhan makanan dan minuman yang disediakan untuk tamu. Salah satunya adalah *Springs Cafe*.

Springs Cafe merupakan salah satu restoran yang cukup besar dan dapat menampung pengunjung dalam jumlah yang banyak. Letaknya yang berada di dekat lobby dan *springs cafe* juga merupakan restoran utama yang ada di Nilai Springs Resort Hotel yang berkonsep *Coffee House*, dan restoran ini menyediakan *buffet (breakfast, lunch, dinner)* dan *A'la carte* setiap harinya. Akan tetapi dengan kondisi jumlah *trainee* hanya 12 orang, dan dibagi

menjadi 2 shift, 6 orang pada shift pagi dan 2 orang lainnya pada shift malam, maka dapat berpengaruh pada kualitas pelayanan yang belum optimal, karena sering terjadi merangkap pekerjaan.

Food and Beverage Department merupakan salah satu departemen yang ada di hotel. Departemen ini termasuk departemen yang sangat berperan penting karena dapat menghasilkan atau mendatangkan keuntungan. *Food and Beverage Department* dibagi menjadi dua bagian yaitu *Food Beverage product dan service*. *Food and Beverage Service* dalam operasionalnya membutuhkan jumlah tenaga kerja yang tidak sedikit. Oleh karena itu, sangat dibutuhkan SDM yang profesional guna mencapai tujuan hotel.

Berbicara tentang *Food and Beverage Service* tentunya berkaitan erat dengan pelayanan. Sebagai seorang *trainee* tentunya harus pandai melayani tamu. Buatlah tamu merasa puas dengan memberikan kualitas pelayanan prima. Agar tamu merasa betah, nyaman dilayani dengan penuh keramahan, penampilan yang menarik, kemampuan serta keterampilan dalam menjalankan tugas dan mendapatkan kepuasan didalam menerima pelayanan selama tinggal di hotel, maka hotel harus dikelola secara professional.

Sulastiyono (2006:35) menyatakan bahwa untuk mendapatkan gambaran tentang pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dan keinginan-keinginan tamu yang dijadikan sebagai tolok ukur pelayanan yang baik, maka perlu dijelaskan tentang kualitas pelayanan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan ditentukan oleh tamu sebagai pemakai jasa pelayanan tersebut. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan diciptakan dengan terlebih dahulu mengidentifikasi

tanggapan tamu tentang pelayanan yang dibutuhkan dan diinginkannya, kemudian disesuaikan dengan pelayanan yang akan disediakan oleh hotel. Dengan demikian hotel selalu berusaha menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan dan keinginan-keinginan yang diharapkan oleh tamu. Bila pelayanan yang diterima oleh tamu melebihi atau sama dari apa yang diharapkan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut adalah baik atau memuaskan. Akan tetapi, menjadi sebaliknya bila barang atau jasa pelayanan yang diterima ternyata kurang dari apa yang diharapkan oleh tamu, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut adalah jelek.

Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang kompleks, oleh James A. dan Mona J, Fitzsimmons dijelaskan bahwa tamu akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai tolok ukur diantaranya (*Reliability*) adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu. (*Responsiveness*) yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu. (*Assurance*) adalah pengetahuan dan kesopan-santunan serta kepercayaan diri para pegawai. Dimensi *assurance* memiliki ciri-ciri : kompetensi untuk memberikan pelayanan, sopan dan memiliki sifat respek terhadap tamu. (*Empathy*) adalah memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi empati ini memiliki ciri-ciri : kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu. (*Tangibles*) yaitu sesuatu yang nampak atau yang nyata yaitu :

penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik, lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan.

Dalam operasional di restoran Peranan dari seorang *trainee* sangat berperan penting karena dapat membantu operasional kerja yang ada di restoran, selain itu *trainee* harus bisa menempatkan diri tanpa diminta untuk membantu para karyawan tetap. Keadaan jumlah tamu yang banyak tidak sebanding dengan *trainee* yang sedikit maka dapat berpengaruh dalam kualitas pelayanan yang diberikan kurang baik. Berdasarkan kondisi aktual dari Peranan *trainee* terhadap kualitas pelayanan di *Springs Cafe*, Nilai Springs Resort Hotel belum optimal, diantaranya permasalahan yang terjadi yaitu dalam dimensi pelayanan *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Empathy*.

Penilaian mengenai produk yang ditawarkan tidak sesuai dengan harapan pelanggan dan masih kurang handal dalam memberikan pelayanan masih dikatakan lambat, sehingga tamu akan merasa diberikan janji yang tidak benar, kondisi pelayanan yang ada di *springs cafe* yaitu kesadaran atau keinginan *trainee* untuk cepat bertindak membantu tamu masih terkesan lambat, kondisi *trainee* di *springs cafe*, dapat disimpulkan bahwa masih belum optimal dalam memberikan perhatian kepada tamu, sehingga tamu merasa diabaikan oleh *trainee*.

Trainee dalam melaksanakan tugasnya harus lebih optimal guna meningkatkan kualitas pelayanan. Upaya dalam mengelola perusahaan dibutuhkan manusia yang produktif, adapun manusia yang produktif yang menghasilkan kualitas dan kuantitas kemampuan kerja yang optimal, efektif

dan efisien dalam arti individu terdorong untuk berpartisipasi menghasilkan jasa yang berkualitas. Oleh karena itu *trainee* yang merupakan sumber daya manusia sebagai hasil dari seleksi harus dikembangkan agar kualitas pelayanan diberikan lebih maksimal.

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. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis dapat mengambil sebuah penelitian dengan judul **“PERANAN *TRAINEE* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI *SPRINGS CAFE*, NILAI SPRINGS RESORT HOTEL, MALAYSIA**

1.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan observasi awal di lapangan serta uraian di atas, penulis dapat mengidentifikasi masalah diantaranya, Minimnya jumlah karyawan di *Springs Cafe* dapat mempengaruhi operasional kerja terganggu, karena jumlah kunjungan tamu tidak sebanding dengan jumlah *trainee* yang ada, dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh *trainee* terhadap tamu belum optimal.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Peranan *trainee* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di *Springs Cafe*, Nilai Springs Resort Hotel, Malaysia?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam pelaksanaan dan penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana Peranan *trainee* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di *Spring Cafe*, Nilai Springs Resort Hotel, Malaysia.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi keilmuan peneliti maupun pembaca untuk mengetahui pentingnya peranan *trainee* dalam meningkatkan kualitas pelayanan, serta dapat memberikan manfaat bagi pembaca, khususnya bagi Mahasiswa Jurusan Pariwisata di Fakultas Sastra dan Budaya.

2. Manfaat bagi industri

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi industri lebih optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh *trainee* agar melakukan suatu pekerjaan secara efektif dan efisien.