BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor industri yang mampu menghasilkan perubahan ekonomi yang cepat dalam menyediakan lapangan kerja, meningkatkan pendapatan penghasilan pemerintah dan masyarakat, standar hidup serta meningkatkan sektor-sektor produktifitas lainnya.

Industri pariwisata berkontribusi dalam meningkatkan devisa negara. Industri pariwisata memiliki peluang yang besar bagi pengusaha yang ingin menanamkan investasi atau modalnya di industri pariwisata. Peluang yang sangat banyak menghasilkan keuntungan bagi para pengusaha. Salah satu bagian industri pariwisata yang sangat berperan dalam meningkatkan devisa negara adalah akomodasi hotel, *cottage*, *villa*, motel dan apartemen.

Kepariwisataan adalah seluruh kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan bagi setiap individu maupun sekelompok orang untuk berwisata dengan tujuan untuk bersenang-senang atau *refreshing*, wisata juga memiliki tujuan untuk penelitian dan ilmu pengetahuan, *discovery tourism*, dan *cultural tourism*. Jenis usaha pariwisata diantaranya menyediakan jasa makanan dan minuman sebagai suatu kebutuhan serta penyediaan Akomodasi.

Akomodasi adalah tempat bagi seseorang untuk tinggal sementara (Putri, Emmita 2018:3). Akomodasi juga merupakan suatu industri pariwisata karena dapat berupa tempat atau kamar bagi orang-orang atau wisatawan beristirahat, tidur,

menginap, mandi, makan dan minum serta menikmati jasa pelayanan lainnya. Dilihat dari produknya industri pariwisata terbagi atas dua bagian, yaitu berwujud dan tidak berwujud. Produk yang berwujud ini adalah produk nyata dari industri pariwisata sedangkan produk yang tidak berwujud adalah produk yang tidak nyata tetapi bisa dirasakan oleh pelanggan yang menikmati produk pariwisata. Salah satu bentuk Akomodasi yang sangat berkembang adalah berbentuk Hotel.

Hotel adalah suatu industri atau usaha jasa yang dikelola secara komersial (Hermawan dkk., 2018). Hotel juga pada umumnya merupakan suatu usaha yang dilakukan dengan menyediakan fasilitas berupa kamar tidur dan fasilitas penunjang lainnya yang dikomersialkan pada konsumen yang sedang melakukan perjalanan atau yang memiliki kepentingan untuk menginap ditempat tersebut dengan membayar sesuai ketentuan yang berlaku, Perwanti (dalam Rumekso, 2005:1). Hotel terbagi atas beberapa bagian/departemen yakni, tata hidangan, kantor depan, tata graha, HRD, penjualan, pemasaran dan keamanan, setiap departemen memiliki Manajer departemen dengan tanggungjawabnya masing-masing. Salah satu departemen yang sangat berpengaruh bagi pendapatan hotel adalah Departemen Tata Hidangan. Departemen Tata Hidangan adalah bagian yang mengurus makanan dan minuman untuk memenuhi kebutuhan tamu. Departemen Tata Hidangan juga dapat diartikan sebagai bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makan dan minum serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun tidak di hotel tersebut dan dikelola secara komersial dan profesional. Salah satu bagian yang ada dalam Departemen Tata Hidangan adalah Restoran.

Restoran merupakan suatu operasi layanan makanan dan minuman yang mendatangkan keuntungan dengan basis utamanya yaitu penjualan makanan dan minuman kepada orang-orang dan tamu dalam kelompok kecil, Ninemeir dan Hayes (2006:11). Restoran secara umum memiliki pengunjung terbanyak di dalam sebuah hotel dan sangat berpengaruh dalam meningkatkan pendapatan hotel. Hal ini dapat di buktikan dengan banyaknya tamu yang datang berkunjung untuk makan dan minum. Tidak hanya sekedar makanan dan minuman saja yang bisa di berikan oleh restoran, tetapi pelayanan yang baik juga dapat berpengaruh terhadap minat tamu untuk berkunjung ke restoran. Jenis-jenis pelayanan restoran pada umumnya yaitu melayani tamu yang duduk dikursi menghadap meja makan kemudian makanan dan minuman diantarkan dan disajikan oleh pramusaji *(Table Service)*, melayani makan dan minum tamu yang duduk di *Bar Counter*, selain itu tamu juga dapat mengambil sendiri makanan yang sudah disediakan pramusaji dalam bentuk prasmanan *(Self Service)* dan tamu juga bisa memesan makanan dan minuman melalui telepon dan pramusaji yang akan mengantarkan makanan atau minuman yang dipesan ke kamar tamu *(Room Service)*. Untuk dapat menciptakan pelayanan yang optimal pada sebuah restoran, dibutuhkan pimpinan yang biasa disebut *Food and Beverage Manager*.

Food and Beverage Manager adalah orang yang membidangi seluruh *outlet* yang ada pada bagian tata hidangan seperti: restoran, bar, *banquet* yang bertanggungjawab dalam mengkoordinasi dan mengawasi semua kegiatan dan operasional Tata Hidangan (dalam jurnal Firdaus Jafar 2010:2). *Food and Beverage Manager* juga merupakan seseorang yang diberi tugas dan tanggung jawab untuk menangani masalah-masalah yang tidak dapat diatasi oleh bawahan diantaranya,

menyusun rencana kerja, melatih bawahan dan pekerjaan teknis lainnya. Dalam menjaga kelancaran kerja, *Food and Beverage Manager* memerlukan seorang *Supervisor Food and Beverage Service* atau Supervisor Restoran.

Supervisor food and beverage service adalah seseorang yang diangkat dan diberi tanggungjawab dan wewenang untuk melakukan pengontrolan serta pengawasan untuk kelancaran dalam kegiatan operasional restoran. *Supervisor* dibebankan tugas-tugas yang mencakup hal teknis dan non teknis yang berkaitan dengan kegiatan restoran. *Supervisor* bertanggungjawab untuk menangani keluhan, kritik, dan saran baik yang disampaikan oleh pelanggan/tamu, dan sebisa mungkin menangani keluhan tamu, kritik maupun saran dengan cara yang baik, ramah dan mampu mempertahankan hubungan yang baik dengan pelanggan. Supervisor memiliki wewenang dalam mengatur kerja staff bawahannya dan memberikan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemimpin diatasnya kepada seluruh staff bawahan atau *waiters*. *Waiter/ waitress* adalah karyawan restoran yang memiliki tugas dalam melayani tamu untuk memenuhi kebutuhan makan dan minum di restoran, pelayanan dilakukan secara profesional sesuai dengan *Standard Operational Procedure* restoran. Selain melayani tamu dalam makan dan minum, *waiter/waitress* juga memiliki tugas untuk menjaga kebersihan area bar dan restoran, peralatan makan dan minum dan mempersiapkan meja makan (*table set*) untuk tamu yang datang. Kinerja *waiter/waitress* sangat berpengaruh terhadap kualitas kerja, kualitas kerja merupakan suatu standar fisik yang diukur dari hasil kerja yang dilakukan *waiters* atas tugas dan tanggungjawabnya terhadap pekerjaan. Adapun definisi lain dari kualitas kerja menurut Sunu (dalam Helmi 2009:11) adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan

yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna.

Di Kota Gorontalo terdapat banyak akomodasi/hotel atau peginapan sebagai tempat bagi seseorang atau sekelompok orang untuk tinggal sementara waktu. Harga kamarnya pun tentunya bervariasi mulai dari ratusan ribu hingga jutaan rupiah, tergantung dari tipe kamar yang diinginkan tamu. Beberapa hotel atau penginapan yang ada di Kota Gorontalo lokasinya berdekatan dengan tempat untuk berwisata jadi para wisatawan yang ingin berwisata hanya memerlukan waktu beberapa menit saja untuk sampai di tempat wisata yang ingin dikunjungi, tarif untuk menikmati fasilitas ditempat wisata juga tergolong sangat murah jika dibandingkan dengan daerah wisata lainnya. Ada beberapa hotel di Kota Gorontalo yang dibangun dengan lokasi yang strategis, selain dekat dengan tempat wisata, beberapa hotel tersebut juga berdekatan dengan pusat pertokoan atau perbelanjaan. Salah satu hotel yang berlokasi strategis tersebut yaitu Hotel Maqna Gorontalo.

Hotel Maqna Gorontalo merupakan hotel berbintang empat yang ada di Kota Gorontalo, tepatnya di Jl. Sultan Botutihe No.88, Heledulaa selatan, Kota Gorontalo. Hotel Maqna Gorontalo berdekatan dengan pusat perbelanjaan *City Mall* Gorontalo sehingga memudahkan tamu yang menginap di Hotel Maqna Gorontalo tidak perlu jauh-jauh lagi untuk berbelanja. Hotel Maqna Gorontalo memiliki fasilitas-fasilitas yang cukup lengkap seperti kamar, kolam renang, restoran, ruang pertemuan, *laundry, fitness center and spa, karaoke, coffee shop* dan *lounge*. Hotel Maqna Gorontalo memiliki pengunjung yang tidak sedikit, Mengingat banyaknya tamu yang menginap sehingga dibutuhkannya karyawan yang berkualitas dalam mengelola fasilitas-fasilitas yang telah disediakan hotel

untuk pengunjung. Salah satu fasilitas yang dimiliki oleh Hotel Maqna yaitu Restoran Lotus. Restoran ini adalah satu-satunya restoran yang dimiliki oleh Hotel Maqna Gorontalo yang berada di lantai 4 yang dapat menampung tamu dengan kapasitas sebanyak 96 pax. Restoran Lotus menyediakan layanan untuk sarapan pagi *(breakfast)* mulai pukul 06.00 - pukul 10.00 pagi, makan siang *(lunch)* dan makan malam *(dinner)* yang tentunya menyediakan beragam macam makanan mulai dari makanan khas daerah Gorontalo, *Indonesian food* dan *Western food* yang terdiri dari *Appetizer, Soup, Main course and Dessert* dan beragam jenis minuman non alkohol, restoran lotus juga melayani makan dan minum di dalam kamar *(Room service)* 24 jam. Selain itu, restoran lotus biasanya sering melayani jamuan makan dan minum bagi tamu hotel VIP dengan memberikan pelayanan khusus seperti restoran hotel berbintang pada umumnya. Restoran Lotus memiliki seorang *supervisor* dan 5 orang *waiter/waitress* yang tentunya sangat berpengaruh terhadap kelancaran operasional restoran.

Pada aspek perencanaan kerja, pelatihan karyawan restoran telah di rencanakan oleh manajemen namun perencanaan kerja tersebut belum bisa dijalankan karena banyaknya tamu yang makan di restoran lotus sedangkan jumlah karyawan restoran hanya 5 orang dan telah dibagi per-shift setiap harinya. Perencanaan kerja dilakukan bersama-sama untuk mendapatkan masukan-masukan dari beberapa pihak manajemen dalam hal pelatihan karyawan. Pada aspek pengorganisasian, dalam perusahaan biasanya diwujudkan dalam bentuk bagan organisasi yang kemudian dipecah menjadi berbagai jabatan. Pada setiap jabatan biasanya memiliki tugas, tanggung jawab, wewenang dan uraian jabatan *(Job Description)*, hal ini terdapat dalam Hotel Maqna Gorontalo. Manajer tata hidangan

(Food and Beverage Manager) membawahi *supervisor* dari setiap *outlet* yang kemudian *supervisor* membawahi *waiters*. Kurangnya pembagian pekerjaan membuat semua tugas untuk karyawan menjadi tanggungjawab supervisor dalam hal mengkoordinasi, melatih dan mengevaluasi setiap kinerja dari karyawan.

Pada aspek pelaksanaan kerja, dibutuhkan kerja keras, kerja cerdas dan kerjasama. Perencanaan dan pengorganisasian yang baik kurang berarti bila tidak diikuti dengan pelaksanaan kerja. Oleh karena itu, semua sumber daya manusia yang ada harus dioptimalkan untuk mencapai program kerja organisasi. Pelaksanaan kerja harus sejalan dengan rencana kerja yang telah disusun, kecuali memang ada hal-hal khusus sehingga perlu dilakukan penyesuaian.

Kenyataannya pada Restoran Lotus Hotel Maqna Gorontalo, pelaksanaan kerja belum optimal. Dari hasil pengamatan awal yang dilakukan penulis selama beberapa bulan didapatkan hal-hal sebagai berikut :

- Supervisor restoran masih kurang mengontrol dan mengawasi pekerjaan *Waiters* sehingga *waiters* kurang bertanggungjawab terhadap pekerjaannya.
- Tidak melakukan *checking food* pada saat makanan di *display* dimeja prasmanan sehingga tamu pernah menemukan makanan yang sudah basi.
- *Waiters* kurang memperhatikan kebersihan peralatan makan dan minum terutama dalam teknik *polishing* sehingga masih terdapat peralatan yang masih kotor.
- *Waiters* tidak menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar pada saat berkomunikasi dengan tamu.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan memilih judul:"Peran *Supervisor Food and Beverage Service* Terhadap Kinerja *Waiters* Restoran Lotus di Hotel Maqna Gorontalo".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian diatas, penulis dapat mengidentifikasi masalah yaitu :

1. Kualitas kerja *waiters* Restoran Lotus Hotel Maqna Gorontalo belum optimal sehingga menyebabkan keluhan tamu.
2. Peran *Supervisor Food and Beverage Service* yang belum dijalankan secara optimal mengakibatkan *waiters* Restoran Lotus tidak termotivasi untuk bekerja lebih aktif dan kreatif.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi diatas, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan: Bagaimana Peran *Supervisor Food and Beverage Service* terhadap kinerja *waiters* di Restoran Lotus Hotel Maqna Gorontalo ?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peran *Supervisor Food and Beverage Service* terhadap kinerja *waiters* Restoran Lotus Hotel Maqna Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.5.1 Manfaat Akademis

Manfaat penelitian ini sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya untuk menambah pengetahuan terutama yang menggunakan konsep dan dasar penelitian yang sama sehingga dapat berguna sebagai pengembangan ilmu.

1.5.2 Manfaat Bagi industri

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen perusahaan khususnya Manajer perusahaan ataupun *Supervisor Food and Beverage Service* dalam meningkatkan kinerja *waiters* di Restoran melalui peran kepemimpinan, kepuasan kerja karyawan dan komitmen organisa