

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu industri yang sangat penting bagi peningkatan devisa suatu negara khususnya negara Indonesia. Industri pariwisata merupakan salah satu industri yang menyumbangkan devisa terbesar kelima setelah minyak, gas, batu bara, dan kelapa sawit. Berdasarkan grafik peningkatan ekonomi negara Indonesia.

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 apartement.

Akomodasi adalah suatu tempat yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan, misalnya tempat menginap sementara bagi orang yang bepergian, (dalam artikel Mohammad Noval 2014:2). Akomodasi juga merupakan suatu industri pariwisata karena dapat berupa tempat atau kamar 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. Menurut (keputusan Menteri Parporsel No. KM 94/HK103/MPPT 1987) hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainya bagi masyarakat umum dan dikelola secara komersial.

Hotel 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 Rumecko, 2005:1).

Hotel juga terbagi atas beberapa departemen, mulai dari tata hidangan, kantor depan, tata graha, *HRD*, penjualan dan pemasaran, dan keamanan. Dari beberapa departemen diatas, tata hidangan adalah salah satu departemen yang sangat berpengaruh bagi peningkatan pendapatan hotel. Oleh sebab itu, dalam upaya meningkatkan pendapatan hotel, maka setiap seksi yang ada di departemen tata hidangan wajib menerapkan efektifitas kerja. Semua pekerjaan di seksi-seksi tata hidangan tersebut bisa dikerjakan sesuai dengan waktu dan standar yang ditentukan.

Salah satu bagian yang ada dalam departemen tata hidangan adalah restoran. Restoran menurut Sihite (2000:16) adalah suatu tempat dimana seseorang yang datang menjadi tamu yang akan mendapatkan pelayanan untuk menikmati makanan, baik pagi, siang, ataupun malam sesuai dengan jam bukanya dan oleh tamu yang menikmati hidangan itu harus membayar sesuai dengan harga yang ditentukan sesuai dengan daftar yang disediakan di restoran itu. Restoran secara umum memiliki pengunjung terbanyak di dalam sebuah hotel, juga 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 bias di berikan oleh restoran, tetapi pelayanan yang baik juga dapat berpengaruh terhadap minat tamu untuk berkunjung ke restoran.

Untuk mengelola sebuah restoran dibutuhkan peran seorang manager tata hidangan (*food and beverage manager*). Manajer tata hidangan 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).

Manajer tata hidangan juga merupakan seseorang yang diberi tugas dan tanggung jawab untuk menangani masalah-masalah yang tidak dapat diatasi oleh bawahan. Menyusun rencana kerja, melatih bawahan dan pekerjaan teknis lainnya. Dalam menjaga kelancaran kerja manager tata

hidangan memerlukan karyawan yang dapat bertanggungjawab terhadap pekerjaannya sesuai dengan *standard operational procedure* yang ditetapkan oleh hotel. Manajer tata hidangan dibutuhkan untuk dapat menilai ataupun mengawasi kinerja karyawan. Yang dimaksud dengan penilaian perilaku yaitu kesetiaan, kejujuran, kepemimpinan, kerjasama, loyalitas, dedikasi dan partisipasi karyawan, Sedangkan kualitas kerja adalah suatu standar fisik yang diukur karena hasil kerja yang dilakukan atau dilaksanakan karyawan atas tugas-tugasnya.

Adapun definisi lain dari kualitas kerja 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. Sunu (dalam Helmi 2009:11) dan hal ini sangatlah penting untuk tercapainya tujuan hotel-hotel yang ada di Gorontalo.

Hotel Grand Q Gorontalo merupakan hotel berbintang tiga yang ada di Provinsi Kota Gorontalo. Hotel Grand Q Gorontalo memiliki fasilitas-fasilitas yang memadai seperti kamar, restoran, ruang pertemuan, *karaoke*, *coffee shop* dan klub malam. Hotel Grand Q 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 Grand-Q yaitu restoran Roa. Restoran ini adalah satu-satunya restoran yang dimiliki oleh hotel

Grand Q. Karena itu restoran ini sering kali dikunjungi oleh tamu. Di dalam suatu restoran hotel perlu memiliki karyawan yang berkualitas serta profesional dibidangnya. Menurut Schultz dalam helmi (2006 : 45) ada beberapa factor yang menentukan tenaga kerja yang berkualitas, yaitu tingkat kecerdasan, bakat, sifat kepribadian, tingkat pendidikan, kualitas fisik, semangat kerja dan disiplin kerja.

Dari pendapat ahli di atas karyawan yang memiliki kerja yang berkualitas dan profesional akan dapat mengelola dan menjalankan fasilitas-fasilitas hotel dengan baik dan benar. Karena hal ini akan sangat berpengaruh pada kemampuan, keterampilan serta pengetahuan tentang kerja yang ada di sebuah restoran. Untuk itu perlu adanya peningkatan kemampuan, keterampilan dan pengetahuan yang baik sesuai dengan kebutuhan karyawan diperlukan seorang manager tata hidangan dalam merencanakan pekerjaan, pengorganisasian, pelaksanaan kerja, mengontrol. Berdasarkan observasi awal penulis di restoran roa, peran tata hidangan manager untuk karyawan restoran roa masih kurang dapat dilihat dari beberapa indikasi antara lain.

Dari segi merencanakan, perencanaan kerja dalam melatih karyawan telah di rencanakan namun perencanaan kerja tersebut belum bisa di terapkan dikarenakan banyaknya pengunjung tamu yang ada di restoran roa. Perencanaan kerja dilakukan bersama-sama untuk mendapatkan masukan-masukan dari beberapa masukan dari pihak manajemen dalam hal pelatihan karyawan.

Dari segi 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 grand-q. Manajer tata hidangan membawahi captain dari setiap outlet yang kemudian captain membawahi *waiters*. Kurangnya pembagian organisasi membuat semua tugas untuk karyawan menjadi tanggungjawab FBM dalam hal mengkoordinasi, melatih dan mengevaluasi setiap kinerja dari karyawan.

Dari segi pelaksanaan, Perencanaan dan pengorganisasian yang baik kurang berarti bila tidak diikuti dengan pelaksanaan kerja. Untuk itu maka dibutuhkan kerja keras, kerja cerdas dan kerjasama. 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. Begitupun dalam Restoran Roa, Hotel Grand-Q Gorontalo, dimana pelaksanaan kerja masih kurang dalam melatih karyawan untuk pengetahuannya tentang *product knowledge*, keterampilan dalam hal pembuatan minuman, dan kemampuan dalam berbahasa indonesia yang baik dan benar. Sehingga mengakibatkan *complain* dari tamu tentang pelayanan dari karyawan yang masih kurang dalam *product Knowledge* dan kurang bisa menjelaskan tentang bahan-bahan apa saja yang terdapat dalam sebuah makanan dan minuman.

Dari segi pengawasan, agar pekerjaan berjalan sesuai dengan aturan dan program kerja maka dibutuhkan pengontrolan. Baik dalam bentuk mengkoordinasi pelatihan, penilaian kerja karyawan, pembuatan jadwal kerja, menyelesaikan masalah, dan penggunaan supervisory skill dibutuhkan pengontrolan sehingga dengan hal tersebut dapat segera dilakukan koreksi terhadap kinerja karyawan dan penyesuaian-penyesuaian sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada. Namun belum terlihat dalam pengontrolan secara langsung FBM terhadap karyawan.

Hal-hal yang telah disebutkan diatas dipengaruhi oleh peranan manager tata hidang yang harus lebih memperhatikan dan memberikan pengarahan dan mengkoordinasi setiap kinerja yang dilakukan oleh setiap karyawan karena jika tidak, hal ini akan berdampak pada keluhan tamu terhadap kinerja dari seorang karyawan itu sendiri. Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan memilih judul : **“Peran *Food and Beverage Manager* Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Restoran Roa Di Grand Q Hotel Gorontalo”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan observasi sementara di lapangan serta uraian di atas, penulis dapat mengidentifikasi masalah yaitu :

1. Peran *food and beverage manager* dalam meningkatkan kinerja karyawan restoran Roa, Hotel Grand-Q Gorontalo belum terlaksana

dengan baik sehingga mengakibatkan kinerja karyawan kurang maksimal.

2. Kualitas kerja karyawan Roa, Hotel Grand-Q Gorontalo belum maksimal sehingga menyebabkan *complain* dari tamu.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas, maka masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana peranan dari manajer tata hidangan dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan di restoran Roa, Hotel Grand Q Gorontalo ?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan manager tata hidangan dalam meningkatkan kinerja karyawan restoran Roa, Hotel Grand Q Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Akademis

Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan akan melengkapi bahan penelitian selanjutnya dalam rangka menambah khasanah akademik sehingga berguna untuk pengembangan ilmu.

1.5.2 Manfaat Bagi industri

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen perusahaan khususnya Manajer perusahaan ataupun *food and beverage manager* dalam

meningkatkan kinerja karyawan melalui peran kepemimpinan, kepuasan kerja karyawan dan komitmen organisasi.