

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata adalah industri yang sangat berpengaruh terhadap perekonomian suatu negara. Selain memberikan kontribusi terhadap pendapatan negara, industri ini juga memberikan dampak positif terhadap sektor perekonomian lainnya seperti lapangan pekerjaan, serta mempromosikan budaya dan kekayaan alam suatu daerah. Menurut Dickman (1997) dalam penelitian (Purwaningrum & Ahmad, 2021) ada 5 unsur penting dalam pariwisata yang antara lain adalah Atraksi (*Attractions*), Aktivitas (*Activities*), Aksesibilitas (*Accessibility*), Akomodasi (*Accommodation*), dan Amenitas (*Amenities*). Salah satu faktor yang mendorong berkembangnya industri pariwisata dikarenakan adanya fasilitas akomodasi yang disebut dengan hotel yang menjamin para wisatawan untuk beristirahat dengan segala kelengkapan fasilitas yang disediakan.

Hotel secara umum adalah sebuah bangunan atau perusahaan yang bergerak di bidang akomodasi. Mereka melayani masyarakat luas dengan menyediakan tempat menginap, makanan, minuman, dan berbagai fasilitas penunjang lainnya. Layanan ini terbuka bagi tamu yang menginap maupun mereka yang hanya memanfaatkan fasilitas tertentu. Menurut (Soekadijo, 1996:3) dalam penelitian (Munica & Sumaco, 2020) menyatakan bahwa, Manajemen hotel menawarkan dua jenis produk, yang pertama adalah produk fisik atau berwujud (*tangible*), contohnya kamar, restoran, spa, dan fasilitas lain

yang bisa dilihat dan disentuh, yang kedua adalah produk non-fisik atau tidak berwujud (*intangible*), seperti rasa nyaman, kualitas pelayanan, dan atmosfer yang diciptakan.

Industri perhotelan tidak hanya tentang penginapan, tetapi juga berkaitan dengan pelayanan makanan dan minuman. Selain menginap, tamu juga memerlukan makanan dan minuman untuk memenuhi kebutuhan pokoknya. Bagian tata hidang makanan dan minuman atau yang biasa dikenal dengan istilah *Food and Beverage Service (FBS)* adalah bagian yang bertanggung jawab atas pelayanan makanan dan minuman di hotel. Menurut Soekresno dan I.n.r. Pendit (1996:4) dalam (Suardana & Adjiananda, 2021) menyatakan bahwa *Food and Beverage Department* adalah bagian dari hotel yang bertanggung jawab dalam mengelola dan menyediakan layanan makanan dan minuman, serta kebutuhan terkait lainnya, baik untuk tamu yang menginap maupun yang tidak menginap di hotel tersebut. Departemen ini dikelola secara profesional dan berorientasi pada tujuan komersial.

Dalam *Food and Beverage Service*, tidak bisa lepas dari peran *waiter* atau *waitress* dalam menjadi garda terdepan dalam penyajian makanan dan minuman di sebuah hotel atau restoran. Pengertian *waiter/waitress* menurut Marsum (2005) dalam penelitian (Latif & Nurkholis, 2023) menyatakan bahwa *waiter* atau *waitress* adalah adalah staf restoran yang bertugas menyambut tamu dengan ramah dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman, menyajikan pesanan tersebut, serta membersihkan area restoran. Selain itu, mereka juga mempersiapkan meja makan untuk tamu yang akan datang.

Peran *waiter/waitress* dalam sebuah hotel atau restoran tidak bisa dianggap remeh. *Waiter/waitress* tersebut bukan hanya sebagai pelayan yang mengantar pesanan makanan dan minuman kepada tamu, tetapi juga memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan juga kepuasan tamu di restoran atau hotel tersebut. Menurut (Andika et al., 2023) Seorang *waiter/waitress* harus memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan tamu, mengingat tugas mereka sangat rentan terhadap keluhan karena berhubungan langsung dengan tamu. Oleh karena itu, mereka diharapkan memiliki pengetahuan yang baik serta keterampilan komunikasi yang efektif, guna memberikan pelayanan yang optimal dan menciptakan citra positif bagi hotel.

Penelitian terdahulu yang sudah dilakukan dan berkaitan dengan judul di antaranya sebagai berikut:

Penelitian (Lafifa & Sandy, 2023) dengan judul “Optimalisasi Peran *Waiter & Waitress* dalam Meningkatkan Pelayanan di Restoran Tang Palace Hotel JW Marriott Surabaya” menunjukkan bahwa *waiter* dan *waitress* di Restoran Tang Palace Hotel JW Marriott Surabaya memiliki peranan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan tamu yang baik.

Penelitian (Handayani et al., 2023) dengan judul “Peranan *Waiters* Dalam Menjaga Kepuasan Tamu di Alamanda Resto Sofia Hotel” menjelaskan bahwa kualitas pelayanan *waiters* terhadap kepuasan tamu sangatlah penting untuk menunjang kelancaran operasional dan peningkatan omset atau *revenue* restoran serta hotel.

Penelitian (Andika et al., 2023) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan *Waiter/waitress* terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di Rocky Beach Club Lembongan Klungkung Bali” menyatakan bahwa hasil perhitungan persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan *waiter/waitress* di Rocky Beach Club Lembongan, secara umum pelayanan yang diberikan *waiter/waitress* sangat sesuai dengan apa yang diinginkan tamu.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, untuk mengidentifikasi peran *waiter/waitress* dalam meningkatkan kualitas layanan di Khas Tegal Hotel, penulis membuat penelitian dengan judul “PERANAN *WAITER/WAITRESS* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI KHAS TEGAL HOTEL”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka rumusan masalah yang dapat diambil adalah “Bagaimana peranan *waiter/waitress* dalam meningkatkan kualitas layanan di Khas Tegal Hotel?”.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka dapat diambil batasan masalah sebagai berikut:

1.3.1 Objek penelitian ini dibatasi hanya pada Khas Tegal Hotel.

1.3.2 Penelitian ini akan difokuskan pada apa peran *waiter/waitress* dalam meningkatkan kualitas layanan di Khas Tegal Hotel.

1.3.3 Metode penelitian adalah kualitatif.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui peranan *waiter/waitress* dalam meningkatkan kualitas layanan di Khas Tegal Hotel.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada industri mengenai strategi untuk meningkatkan kualitas layanan, serta dapat memberikan masukan dalam meningkatkan kinerja *waiter/waitress* agar tingkat kualitas layanan serta kepuasan tamu dapat meningkat.

1.5.2 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini adalah dapat memberikan pengetahuan di bidang perhotelan khususnya terkait peran *waiter/waitress* dalam meningkatkan kualitas layanan. Serta dapat menjadi sumber informasi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan topik serupa.