

# BAB 1

## PENDAHULUAN

---

### 1.1 Latar Belakang

Kota Surakarta menjadi salah satu kota yang banyak dikunjungi oleh para wisatawan asing maupun wisatawan lokal. Kota Surakarta terletak di Jawa Tengah dan berbatasan langsung dengan DIY. Kota ini memiliki luas 44,04 km<sup>2</sup> yang merupakan kota terbesar ketiga di Pulau Jawa bagian selatan setelah Bandung dan Malang. Kota Surakarta memiliki potensi yang besar dalam bidang pariwisata dan cukup unik dan memberi daya tarik wisatawan. Budaya Jawa yang kental dan nilai sejarah menambah kesan tersendiri bagi para wisatawan untuk menambah pengalaman mereka dalam berwisata. Tidak hanya berwisata, orang-orang yang datang ke Kota Surakarta banyak yang bertujuan mencari ilmu dan pekerjaan. Oleh karena itu Kota Surakarta memiliki julukan yaitu *"The Spirit Of Java"* yang merupakan city branding dalam upaya mempromosikan pesona pariwisata Kota Surakarta.

Salah satunya Surakarta memiliki kebudayaan dan tradisi Jawa yang masih kental, hal ini ditandai oleh adanya keraton yang masih berdiri kokoh hingga saat ini. Nilai kebudayaan yang masih kental ini membuat wisatawan lokal maupun wisatawan asing menjadi tertarik untuk datang dan menikmati suasana Kota Surakarta. Beberapa destinasi wisata memiliki keindahan yang beragam, mulai pemandangan kota hingga wisata alam. Salah satunya adalah Kawasan wisata Tawangmangu yang ada di bagian timur Kota Surakarta. Kawasan ini menawarkan pemandangan pegunungan dengan udara yang sejuk dan dilengkapi tempat penginapan untuk wisatawan yang ingin tinggal lebih lama.

Selain keberagaman budaya, Kota Surakarta banyak industri akomodasi yang cukup dikenal oleh kalangan wisatawan, baik dari bintang 3 sampai bintang 5. Salah satunya adalah hotel Alila Solo yang terletak di terletak di Jl. Slamet Riyadi No.562, Jajar, Kec. Laweyan, Kota Surakarta. Hotel ini terletak di pusat kota Surakarta yang dekat dengan pusat wisata untuk berbelanja dan hiburan dan merupakan golongan *city hotel*. Hotel Alila Solo juga termasuk salah satu hotel bintang lima yang ada di kota Surakarta yang diresmikan pada tanggal 1 November 2015, Hotel Alila Solo terletak di tengah kawasan bisnis Kota Surakarta yang memiliki sejumlah fasilitas yang menunjang para pebisnis untuk membuat sejumlah rangkaian kegiatan ekonomi.

Di Hotel Alila Solo memiliki beberapa department yang memiliki tugas dan

tanggung jawab masing-masing. Salah satunya adalah *Food and Beverage Department* merupakan department yang menjadi sumber pendapatan bagi hotel. Adapun *Food and Beverage Department* membawahi bagian kitchen, pastry, steward, dan restoran. Department ini beroperasi di bidang makanan dan minuman.

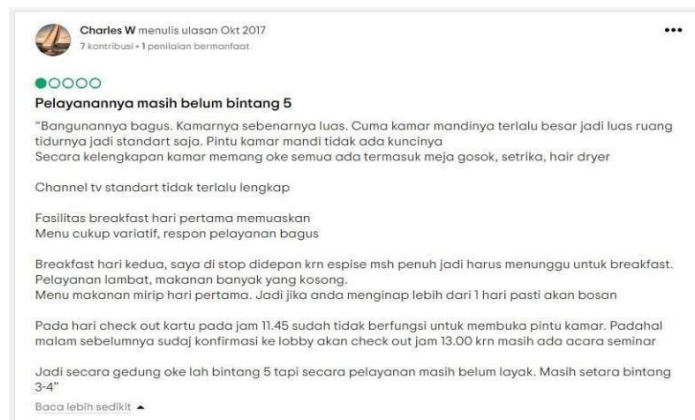
Menurut Rachman Arief, Abd (2005) menyebutkan bahwa *food and beverage* merupakan bagian yang bertugas atau mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan hotel, baik ke dalam kamar, *restaurant*, makanan karyawan dan sebagainya.

Bagian dari departemen *Food and Beverage* salah satunya adalah *Food & Beverage Service*. Bagian ini beroperasi dibidang pelayanan restoran baik dalam operasional *breakfast, lunch* maupun *dinner*. Bagian dari *Food and Beverage Service* adalah *Waiters/Waitress* yang memegang peranan yang sangat penting bagi kepuasan tamu. Dengan tingkat pelayanan yang baik, tamu secara keseluruhan akan memiliki rasa nyaman dan kepuasan terhadap pelayanan di Restoran.

Menurut Mertayasa (2012), menyebutkan bahwa *Food and Beverage Service* adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu baik di hotel maupun diluar hotel. *Waiter/waitress* memiliki tanggung jawab yang besar dalam memberikan pelayanan langsung terhadap tamu, tentunya seorang *waiter/waitress* harus memiliki kulaitas dalam menangani suatu persoalan saat event berlangsung. Event yang biasa ditangani oleh seorang *waiter/waitress* yaitu *breakfast, lunch, dinner*. Selain dari pada itu, Hotel Alila Solo sering menggelar event di hari hari besar seperti Hari Raya Imlek, Natal, dan tahun baru. Secara personal seorang *Waiter/Waitress* wajib memiliki kualitas dan kepribadian yang baik untuk mendukung operasional di restoran.

Hal yang diperhatikan seorang *Waiter/Waitress* secara prosedur yaitu konsistensi dan kecepatan. Konsistensi dalam hal ini merujuk kepada rasa kepedulian yang tinggi terhadap tamu, penampilan (*grooming*) yang dijaga selama operasional terjadi, porsi atau batasan yang membatasi jangkauan pelayanan, dan aroma tubuh seorang *Waiter/Watress* yang dijaga menggunakan parfum agar tamu tidak merasakan aroma bau tubuh yang mengganggu saat mereka datang ke restoran untuk makan. Secara prosedur, kecepatan seorang *waiter/waitress* juga sangat dibutuhkan untuk meminimalisir terjadinya *waiting list* saat terjadi *high season* dalam event seperti *breakfast, lunch, dinner*.

Sesuai dengan observasi yang penulis lakukan bahwa masih terdapat masalah yang terdapat di Food and Beverage Service antara lain secara personal Waiter/Waitress di Hotel Alila Solo belum mampu memberikan pelayanan yang terbaik yaitu dengan berinteraksi dengan pelanggan dengan memperhatikan sikap, perilaku dan kemampuan lisan yang baik agar tamu merasakan kenyamanan dan kepuasan dari pelayanan yang diberikan oleh Waiter/Waitress. Hal tersebut dapat dilihat dalam gambar dibawah ini.



**Gambar 1. 1**  
**Guest Comment**

*Sumber : tripadvisor.co.id*

Di dalam foto diatas terdapat komentar dari seorang tamu yang menilai Hotel Alila solo dengan nilai yang buruk berdasarkan pelayanan yang tidak maksimal yaitu tamu menunggu untuk breakfast karena restoran sedang penuh sehingga menimbulkan kekecewaan bagi tamu. Menurut penulis, pelayanan yang tidak maksimal dapat merugikan tamu karena mereka tidak mendapatkan layanan yang seharusnya mereka dapatkan. Hal ini dapat berdampak negatif pada kepercayaan tamu terhadap hotel yang memberikan pelayanan tersebut. Sesuai hasil wawancara awal yang dilakukan kepada Bapak Hadi Saputra selaku Food and Beverage Service Leader bahwa lamanya tamu menunggu adalah maksimal 15 menit.

Sejalan dengan Bell dan Luddington (2016), bahwasanya “ keluhan pelanggan (*Customer complaint*) Adalah umpan balik (*Feedback*) dari pelanggan yang ditujukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negtaif. Umpan balik ini dapat dilakukan secara tertulis atau secara lisan”.

Keluhan terhadap tamu dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa, oleh karena itu pelayanan harus ditingkatkan dan dimaksimalkan sehingga meminimalisir keluhan tamu terhadap pelayanan yang

diberikan. Berdasarkan latar belakang diatas ada beberapa pelayanan yang belum maksimal, maka judul penelitian ini adalah Analisis Kualitas Pelayanan di Food and Beverage Service di Hotel Alila Solo

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan dan gap yang terjadi di Food and Beverage ServiceDepartment di Hotel Alila Solo?
2. Bagaimana tipe pelayanan yang sesuai dengan Food and Beverage ServiceDepartment di Hotel Alila Solo?

## 1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terfokus dan tidak meluas dari pembahasan dimaksudkan, maka penelitian ini membataskan ruang lingkup penelitian kepada pelayanan yang diterapkan oleh Waiter/Waitress di Hotel Alila Solo dalam mencapai kepuasan tamu.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Secara umum tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan Departemen *Food and Beverage Service* di Hotel Alila Solo beserta penerapannya. Ada juga tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pelayanan dan gap yang terjadi di bagian *Food and Beverage Service* secara personal dan prosedural di Hotel Alila Solo.
2. Mengidentifikasi tipe pelayanan yang sesuai dengan bagian *Food and BeverageService* di Hotel Alila Solo.

## 1.5 Kegunaan Penelitian

Tujuan penelitian ini, jika berhasil didapat memiliki manfaat secara teoritis dan praktis.

### 1.5.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi Program Studi Perhotelan

Penelitian ini bermanfaat bagi mahasiswa/mahasiswi sebagai wawasan baru yang dapat dijadikan rujukan dalam menimba ilmu di bidang food & beverage service

2. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis sebagai rujukan kepada lingkungan sekitar penulis tentang Analisis Kualitas Pelayanan di bagian *Food and Beverage Service* di Hotel Alila Solo.

### 3. Bagi Peneliti Lebih Lanjut

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai acuan penelitian mengenai Analisis Kualitas Pelayanan di bagian *Food and Beverage Service* di Hotel Alila Solo.

#### 1.5.2 Manfaat Praktis

1. Sebagai pandangan dalam upaya analisis kualitas pelayanan dan gap yang terjadi secara personal dan prosedural di department *Food and Beverage Service* di Hotel Alila Solo.
2. Sebagai salah satu cara meningkatkan pengetahuan dan pemanfaatansumber belajar di Hotel Alila Solo.
3. Sebagai acuan analisis kualitas pelayanan untuk industri akomodasi dibidang *Food and Beverage Service*.
4. Sebagai bahan masukan khususnya *bagi Food and Beverage Service Departement* dalam memaksimalkan pelayanan bagi tamu.