

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bidang industri jasa semakin berkembang di Indonesia. Hal ini sejalan dengan penuturan Mantan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, Mari Elka Pangestu dalam kunjungannya di FEB UGM (14/4) yang menyatakan bahwa industri jasa dapat menjadi sumber utama pertumbuhan ekonomi Indonesia melalui berbagai sektor seperti pariwisata, logistik dan transportasi. Dunia pariwisata erat kaitannya dengan jasa pelayanan. Salah satu jasa pelayanan terlihat dari fasilitas pendukung kegiatan pariwisata yaitu akomodasi. Bisnis akomodasi yang ada di Indonesia contohnya adalah hotel.

Resinda Hotel Karawang merupakan hotel dengan tujuan bisnis dan *leisure* dengan fasilitas bintang 5 di kota Karawang. Lokasi yang dekat dengan gerbang tol Karawang Barat dan kawasan industri seperti KIIC dan Surya Cipta, menjadikan hotel Resinda sebagai hotel tujuan bisnis sehingga banyak tamu *longstay* berasal dari luar negeri seperti Jepang, Korea, China, Rusia, India, dan lain sebagainya. Pada tanggal 16 Mei 2023, Resinda Hotel Karawang menduduki peringkat kedua dari total 2,156 hotel yang berada di Jawa Barat dengan kategori *Traveler Ranked* versi *TripAdvisor*.

Pelayanan yang memadai dengan dukungan sarana dan prasarana yang baik tentu diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi setiap tamu yang datang dan menginap di sebuah hotel. Pelayanan ini tidak akan berjalan tanpa adanya sumber daya yang memadai. Dukungan sumber daya manusia yang berkualitas dalam melayani setiap kebutuhan tamu pun harus berupaya memaksimalkan kinerja mereka untuk mendapatkan *feedback* yang baik dari tamu dalam meningkatkan citra hotel. Citra hotel yang sesuai dengan keinginan tamu dapat menciptakan kepuasan dan preferensi tamu tersebut, sedangkan citra hotel yang tidak seperti apa yang diinginkan tamu dapat menyebabkan rasa ketidakpuasan tamu (Uttami et al., 2014).

Kualitas dari pelayanan mempengaruhi loyalitas tamu melalui citra dan kepuasan tamu sebagai perantara (Uttami et al., 2014). Maka dari itu, seluruh penyedia layanan harus memiliki kualifikasi yang sesuai supaya dapat memberikan kepuasan bagi tamu hotel. Kepuasan tamu dipengaruhi juga dari tingkat pelayanan yang diberikan. Salah satu pelayanan yang baik juga ditunjukkan dengan adanya komunikasi yang baik antara tamu dan *staff* hotel. Dengan adanya komunikasi yang baik, maka tugas dapat diterima dan diselesaikan sesuai dengan target dan tujuan yang diharapkan. Salah satu contohnya adalah komunikasi yang terjadi di area *The Oryza Restaurant*, Resinda Hotel Karawang.

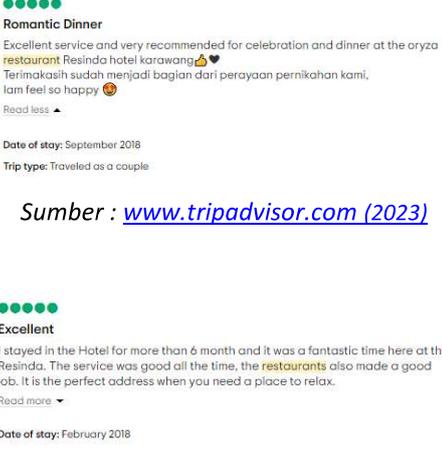
Komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi antara individu melalui sistem simbol, tanda, atau perilaku (A. A. Sari, 2017). Komunikasi merupakan suatu proses dimana dua orang atau lebih saling bertukar informasi dan mengarah pada saling pengertian (Cangara, 2015). Salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan adalah kemampuan penyedia jasa untuk berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain. Nilai yang baik dari layanan sering tercermin dalam cara penyedia layanan berkomunikasi dengan pelanggan (Budi, 2019). Maka dapat dikatakan bahwa seorang *waiter* menjadi tolak ukur dari sebuah kegiatan pelayanan. Komunikasi yang baik dapat menciptakan efektivitas komunikasi sehingga proses penyampaian pesan dapat terlaksana tanpa adanya hambatan. Komunikasi yang efektif ditandai dengan pengertian, dapat menimbulkan kegembiraan, mempengaruhi tingkah laku, meningkatkan hubungan sosial yang baik dan akhirnya menimbulkan suatu tindakan (Tubbs & Moss, 2005).

Hasil observasi awal selama di hotel menunjukkan adanya pelayanan yang baik dan banyak memberikan kepuasan bagi tamu yang menginap di Resinda Hotel Karawang. Dari hasil rekaman *review* mengenai *service* di *The Oryza Restaurant* dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah dapat mencerminkan bahwa komunikasi di restoran telah berjalan dengan baik. Bukti dari contoh *review* tamu sudah sejalan dengan pedoman *Sequence of Service* yang merupakan tahapan pelayanan dari tamu datang sampai tamu meninggalkan restoran (Nurlela et al., 2022). Salah satu unsur dari tahapan *Sequence of Service* yang diterapkan oleh Padma Hotel yang merupakan *management* Resinda Hotel yaitu adanya komunikasi

secara profesional. Komunikasi profesional ini menuntut para karyawannya untuk menciptakan *seamless service* disetiap pelayanan yang diberikan pada tamu.

Untuk memperkuat gagasan yang telah dipaparkan sebelumnya, peneliti melampirkan beberapa *review* tamu yang diambil dari situs *online review*, yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.1
Review Tamu

No.	Gambar	Keterangan
1.	 <p>Sumber : www.tripadvisor.com (2023)</p>	Peringkat hotel di Jawa Barat kategori <i>Traveler Ranked</i> per 16 Mei 2023
2.	 <p>Sumber : www.google.com (2023)</p>	Review tamu mengenai kepuasan pelayanan yang diberikan oleh Resinda Hotel Karawang
3.	 <p>Sumber : www.tripadvisor.com (2023)</p>	Review tamu mengenai service di area <i>The Oryza Restaurant</i>

Sumber : Olahan Peneliti 2023

Namun, ditemukan hal menarik pada saat operasional *breakfast* sedang berjalan. Terdapat interaksi antara *waiter* dan wisatawan mancanegara berulang kali

dalam situasi yang berakhir pada pelayanan kurang maksimal dan menghambat berjalannya operasional. Hal ini tentu menjadi sebuah isu berkepanjangan jika tidak segera diselesaikan. *Miss communication* dapat menyebabkan gangguan dan rasa ketidaknyamanan wisatawan mancanegara selama berada dalam pelayanan hotel. Hal tersebut tidak sejalan dengan *Sequence of Service* yang diterapkan. Pendapat dari Asst. Resto Manager Resinda Hotel karawang dalam sesi wawancara mengungkapkan bahwa memang terjadi hambatan dalam berkomunikasi terutama pada saat operasional berjalan.

Salah satu faktor yang menyebabkan hambatan komunikasi terjadi adalah adanya kesenjangan komunikasi dalam hal bahasa. Sebagaimana dijelaskan oleh Tarigan, keterampilan berbahasa mencakup empat aspek yang saling berkaitan, yaitu menyimak, berbicara, membaca, dan menulis. Setiap aspek keterampilan berbahasa ini memiliki karakteristik, tujuan dan manfaat yang berbeda. Akan tetapi dapat sangat erat hubungannya (Tarigan, 2008). Salah satu unsur dari keterampilan berbahasa adalah bicara. Berbicara erat kaitannya dengan kemampuan bahasa setiap individu. Bahasa mengandung sopan santun untuk berkomunikasi dimana pikiran dan perasaan individu diungkapkan dalam bentuk komunikasi yang diekspresikan sebagai lambang atau simbol seperti tulisan, lisan, bilangan, isyarat, lukisan maupun mimik sebagai ekspresi untuk mengungkapkan suatu kondisi (Dhieni, 2005). Keterbatasan bahasa tersebut dapat sangat memungkinkan terjadinya *gap communication* antara *waiter* dan wisatawan mancanegara. Salah satu narasumber dari wisatawan mancanegara yaitu PT (tamu) mengalami ketidakpuasan dalam pelayanan yang mengatakan :

“Because of the tea. I ask for two package, two bags. So I say give me two bags put in the tea. So they give me two cups and single bag. But, It’s ok I don’t blame it. But, like they don’t understand I say put two bags in one, so they give me two cups with one bag.”

Kesenjangan komunikasi berarti kurangnya proses komunikasi dan kegiatan antara individu, kelompok dan masyarakat pada umumnya (Malik, 2013). Secara empiris, *communication gap* tidak hanya ditandai dengan kekurangan dan kelangkaan individu berkomunikasi dalam kelompok, tetapi juga dapat diukur dengan parameter komunikasi yang disebut unsur komunikasi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini memiliki tujuan yaitu ingin mengetahui adanya kesenjangan komunikasi khususnya pada wisatawan mancanegara sebagai bagian dari efektivitas komunikasi yang terjadi di *The Oryza Restaurant* yang berada di kawasan Resinda Hotel Karawang dan bagaimana kualitas seorang *waiter* sebagai komunikator dalam proses komunikasi tersebut sehingga dapat menghasilkan *output* yang baik berupa kepuasan tamu terhadap *service* yang diberikan. Sehingga didapat judul yaitu “Efektivitas Komunikasi Pelayan Restoran di Resinda Hotel Karawang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan maka dapat dirumuskan masalah seperti berikut :

1. Bagaimana efektivitas komunikasi yang terjadi di *The Oryza Restaurant*?
2. Bagaimana komunikasi pelayanan *waiter* yang berjalan di *The Oryza Restaurant*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diteliti maka dapat ditentukan tujuan dari penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui efektivitas komunikasi yang terjadi di *The Oryza Restaurant*.
2. Untuk mengetahui komunikasi pelayanan *waiter* yang berjalan di *The Oryza Restaurant*.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian dan identifikasi masalah, dapat dibatasi masalah dalam penelitian ini untuk mencegah pembahasan yang terlalu meluas serta dapat difokuskan pada permasalahan agar dapat mencapai tujuan dari penelitian. Maka dari itu, peneliti membatasi ruang lingkup penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Memfokuskan pada topik penelitian yaitu mengenai efektivitas komunikasi dan bagaimana komunikasi *waiter* dalam perannya sebagai komunikator pada pelayanan yang terjadi selama operasional restoran berjalan.
2. Penelitian ini dilakukan di outlet *The Oryza Restaurant* yang berada di dalam Resinda Hotel Karawang.
3. Pengambilan data dilakukan pada tanggal 02-04 Juni 2023.
4. Wawancara dilakukan pada tiga pihak yaitu dari pihak *management* hotel, pihak *waiter*, dan dari pihak tamu.

1.5 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Praktis

a. Untuk Industri (Hotel)

Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi sarana evaluasi dan cerminan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang semakin membaik dengan tenaga jasa yang berkualitas terutama dalam segi komunikasi.

b. Untuk Konsumen

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan lebih tentang bagaimana komunikasi yang baik dapat menciptakan pelayanan yang memuaskan terutama pada *waiter* yang bekerja di hotel.

c. Untuk Pemerintah

Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi salah satu gambaran yang baik dan dapat diterapkan pada bidang jasa yang serupa dalam upaya pemberdayaan SDM yang berkualitas demi terciptanya standar pelayanan yang memadai.

2. Kegunaan Teoritis

Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya sehingga dapat menjadi manfaat bagi yang membutuhkan. Dan juga sebagai sumbangan pemikiran untuk membangun komunikasi efektif dalam bidang pelayanan *hospitality* terutama kaitannya dengan seorang *waiter* yang berperan sebagai komunikator dalam pelayanan.