

BAB

PENDAHULUAN

1

1.1 Latar Belakang

Hotel merupakan salah satu dari sekian banyaknya akomodasi yang di gunakan oleh sejumlah orang dalam jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman. Penyedia layanan makanan dan minuman merupakan salah satu bagian dari industri yang ada di dalam hotel. Untuk saat ini, sangat mudah untuk memperoleh layanan jasa yang menyediakan makanan maupun minuman, diantaranya Hotel yang memiliki Restoran. Restoran merupakan tempat penyedia makanan dan minuman yang komunal dan dikelola secara professional yang digunakan oleh *F&B Departement*, karena restoran merupakan sarana yang harus dimiliki oleh sebuah hotel.

Beralamat di Jl. Ir. H. Djuanda No.390 Dago, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat. Sheraton Bandung Hotel and Towers ini dikelilingi nuansa hijau dengan pemandangan taman dan pegunungan yang indah, hotel ini menawarkan pengalaman menginap yang tidak terlupakan dengan kenyamanan, komitmen layanan terbaik, ruang terbuka di semua area hotel serta lokasi strategis yang berada di kawasan premium kota Bandung, dekat dengan kawasan wisata dan bisnis. Oleh karena itu Sheraton Bandung Hotel and Towers mampu bersaing secara pelayanan dengan hotel bintang 5 lainnya yang ada di Bandung.

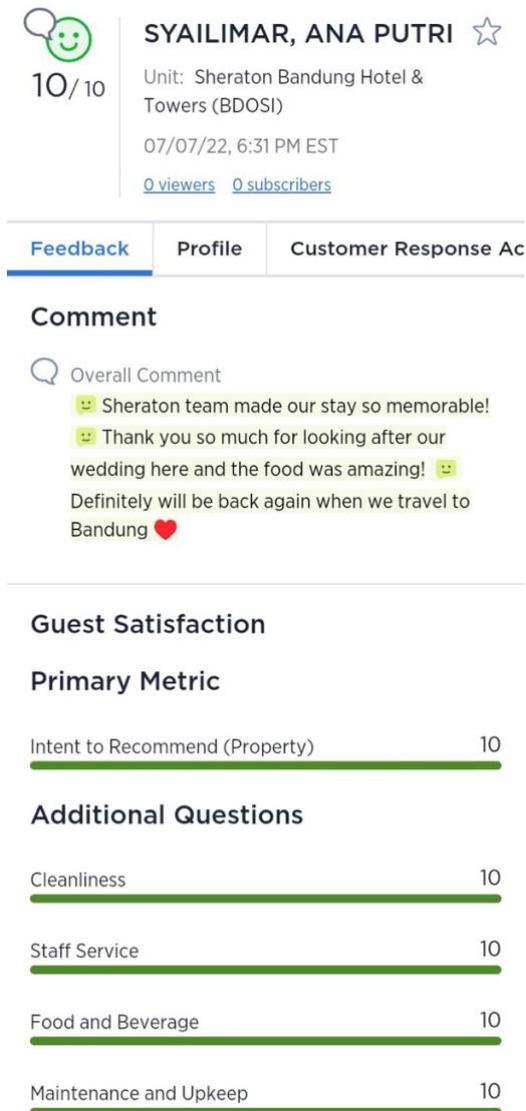
Sheraton Bandung Hotel and Towers menjadi salah satu incaran bagi wisatawan mancanegara dan wisatawan lokal dalam penyediaan akomodasi bagi para wisatawan yang ingin beristirahat. Salah satu department yang memenuhi kebutuhan pokok manusia adalah *Food and Beverage Departement*. Departement ini mengatur dalam memenuhi kebutuhan tamu dengan menyediakan restoran dan kinerja pramusaji dalam pelayanannya. Tamu yang menikmati makanan dan minuman tentunya ingin mendapatkan pelayanan yang baik dari pramusaji, terlebih pramusaji harus bisa memahami apa yang dibutuhkan oleh para tamu. Pramusaji di Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel and Towers itu sendiri melayani para tamunya dengan ketentuan SOP yang telah ditentukan. Pramusaji sendiri

memberikan pelayanan terbaiknya dengan mengetahui *preferences* tamu itu sendiri, berinteraksi saat tamu berada di restoran, mengetahui menu restoran dan merekomendasikan kepada para tamunya, menangani keluhan, bekerjasama dengan tim dan mengikuti pelatihan pengembangan di setiap bulannya.

Dengan adanya kinerja pramusaji yang baik di restoran kepada tamu, dapat memberikan nilai tambah untuk hotel dalam pelayanan yang baik. Dalam hal ini tugas dan tanggung jawab pramusaji sangat dibutuhkan agar dapat terlaksana dengan baik. Kinerja pramusaji sendiri merupakan kunci dari keberhasilan pelayanan yang ada di restoran, karena berhubungan erat dengan kualitas pelayanannya. Untuk tetap dapat bersaing dengan restoran-restoran lainnya, setiap restoran harus dapat meningkatkan kinerja waiter/pramusaji mereka untuk dapat menciptakan kepuasan pelanggan yang dapat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. (Yusup, 2023)

Kualitas pelayanan merupakan hubungan antara kualitas layanan yang pramusaji berikan dengan apa yang konsumen rasakan. Oleh karena itu kita tahu bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. Berdasarkan hasil pengamatan langsung yang dilakukan di Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel and Towers, bahwa kinerja pramusaji terhadap kelancaran operasional masih belum seperti apa yang diharapkan oleh perusahaan dan perlu ditingkatkan untuk mencapai hasil yang baik lagi. Sementara menurut Ardjuno (2008) bahwa kualitas pelayanan Pramusaji juga harus menggunakan standar yang paling tinggi dalam penampilan setiap saat, mempersembahkan kemampuan untuk memberikan kepuasan kepada tamu sebagai tujuan utama, sambil terus berupaya mempelajari hal-hal baru demi meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat di ketahui bahwa kualitas pelayanan adalah memberikan kesempurnaan pelayanan untuk tercapainya keinginan atau harapan pelanggan. Kualitas pelayanan memiliki kaitan yang erat dengan kepuasan pelanggan, dengan dorongan ini kualitas pelayanan dapat memberikan terjalinnya ikatan yang kuat dengan perusahaan. Untuk mengetahui kemampuan kinerja yang seorang pramusaji berikan, maka perlu mengetahui Standard Operasional Prosedur pada Feast Restoran Sheraton Bandung Hotel and Towers.



Gambar 1. Medalia Guest Voice Sheraton Bandung Hotel and Towers

Seorang pramusaji di tuntutan harus memiliki kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan kepada tamu restoran, dimana kinerja tersebutlah yang membuat para tamu untuk datang kembali. Berdasarkan permasalahan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Implementasi Pramusaji Dalam Pelayanan di *Feast Restaurant* Sheraton Bandung Hotel And Towers.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang yang dikemukakan maka dapat dirumuskan masalah

1. Bagaimana implementasi kinerja pramusaji dalam menjaga kualitas pelayanan di Feast Restoran Sheraton Bandung Hotel & Towers?
2. Apakah kinerja yang pramusaji berikan dalam menjaga kualitas pelayanan telah sesuai dengan standard operasional prosedur Feast Restoran Sheraton Bandung Hotel and Towers?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diteliti maka dibangun sebuah aplikasi yang mengacu pada pengelolaan penjualan dan penggajian berbasis web. Adapun Tujuan dalam penyusunan Proyek Akhir ini yaitu menghasilkan aplikasi yang dapat :

1. Untuk mengetahui kinerja dan kualitas pramusaji yang ada di Feast Restoran Sheraton Bandung Hotel and Towers.
2. Untuk mengetahui pelayanan yang pramusaji berikan telah sesuai dengan standard operasional prosedur yang di miliki Feast Restoran Sheraton Bandung Hotel and Towers.

1.4 Batasan Masalah

Fokus masalah ini mengacu pada implementasi kinerja pramusaji dalam pelayanan yang ada di Feast Restoran Sheraton Bandung Hotel and Towers, tidak dengan kasus yang ada di departemen lain sehingga memudahkan penulis untuk meneliti kasus tersebut lebih dalam.

1.5 Kegunaan Penelitian

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

1. Kegunaan Praktis
Penelitian ini sebagai sarana refesensi dan inovasi terhadap implementasi kinerja pramusaji dalam melaksanakan pelayanan.
2. Kegunaan Teoritis
 1. Bagi Program Studi D3 Perhotelan Telkom University
Penelitian ini dapat dijadikan rujukan bagi mahasiswa/I sebagai wawasan baru dan gambaran terhadap implementasi kinerja pramusaji dalam pelayanan di Feast Restoran Sheraton Bandung Hotel and Towers
 2. Bagi Penulis
Kegiatan penelitian ini dapat menambah wawasan penulis tentang bagaimana seharusnya mengelola dan menjadi pramusaji restoran

yang baik dan berkualitas dalam memberikan pelayanan kepada para tamu.

3. Bagi Peneliti Lanjutan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan perbandingan bagi para peneliti yang akan datang yang tertatik untuk melakukan penelitian pada kajian yang sama.

BAB

KAJIAN PUSTAKA

2

2.1 TEORI-TEORI

2.1.1 Hotel

Menurut buku Himpunan Peraturan Usaha Akomodasi Agusanwar (2000) Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang menggunakan Sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa layanan penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil, serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi. Selain itu, I.G.K Agung Djanuraga Agusanwar (2000) menyatakan bahwa: Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersil yang disediakan kepada orang yang membutuhkannya untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makanan, dan minuman. Dalam kedua pendapat tersebut dapat di simpulkan bahwa hotel merupakan suatu akomodasi yang menyediakan layanan penginapan, makan dan minum secara komersil.

Menurut Tarmoezi (2000) Penentuan jenis hotel terlepas dari kebutuhan pelanggan dan ciri atau sifat khas yang di miliki wisatawan. Berdasarkan pendapat tersebut dapat dilihat bawa dimana hotel tersebut dibangun, sehingga hotel dapat dikelompokkan dalam beberapa jenis:

1. City Hotel

City hotel biasanya terletak di perkotaan, yang cenderung digunakan oleh masyarakat umum dalam jangka waktu pendek. City hotel disebut juga sebagai transit hotel karena dihuni oleh para pelaku bisnis yang memanfaatkan pelayanan bisnis dan fasilitas yang disediakan oleh hotel tersebut.

2. Residential Hotel

Residential Hotel biasanya terletak di daerah pinggiran kota yang jauh dari keramaian kota, namun mudah dalam mencapai lokasi kegiatan usaha. Biasanya hotel ini berlokasi di daerah-daerah tenang, terutama cenderung digunakan bagi masyarakat yang ingin tinggal dalam jangka waktu yang lama. Hotel ini dibangun dengan fasilitas yang lengkap untuk seluruh anggota keluarga.