

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri pariwisata di Indonesia saat ini sangat maju. Pariwisata merupakan faktor yang berperan penting dalam peningkatan pendapatan, Indonesia merupakan negara yang memiliki keindahan alam dan keanekaragaman budaya sehingga adanya peningkatan sektor pariwisata. Secara umum industri pariwisata dan perhotelan sangat berkaitan erat hal ini tak lupas dari fakta bahwa hotel menjadi faktor pendukung dalam perkembangan pariwisata.

Perhotelan merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang suatu perkembangan di dunia pariwisata. Hotel merupakan suatu industri atau bangunan yang menyediakan jasa pelayanan, yang menjual kamar sebagai produk utama. Selain itu, hotel juga menjual produk berupa makanan dan minuman. Hotel menggunakan suatu *Service* atau pelayanan prima yang akan diberikan secara maksimal sebagai alat untuk menarik para tamu agar dapat menggunakan jasa pelayanan di hotel tersebut, dalam perhotelan pelayanan lebih merupakan kunci utama dalam bidang perhotelan, dengan memberikan pelayanan yang baik tamu akan merasa puas. Sebagai suatu industri jasa yang bergelut di dunia akomodasi atau penginapan, sebuah hotel pastinya harus memiliki berbagai fasilitas untuk menunjang pelayanan bisnis ini, beberapa fasilitas tersebut seperti kamar, kamar mandi, *Restaurant*, *Meeting room*, *Ball Room*, kolam renang, dan lain-lain.

Kota Ternate merupakan salah satu kota destinasi wisata yang banyak dikunjungi wisatawan baik lokal maupun mancanegara dengan berbagai tujuan

baik berbisnis, wisata maupun wisata kuliner, hal ini membuat banyak hotel yang berdiri di kota ini. Sebagian hotel yang berada pada Kota Ternate mempunyai restoran tersendiri untuk memenuhi kebutuhan wisatawan yang berkunjung baik dari fasilitas kamar maupun restoran, wisatawan yang berada pada restoran hotel tentunya untuk menikmati hidangan yang diberikan baik dari makanan lokal maupun asia dengan memberikan pelayanan yang baik agar dapat membuat *customer* merasa puas dengan pelayanan pramusaji. Dari sekian banyak hotel yang terdapat di Kota Ternate, salah satunya yaitu Hotel Sahid Bela Ternate yang merupakan satu-satunya hotel berbintang 4 di Provinsi Maluku Utara yang dilengkapi dengan fasilitas yang cukup lengkap. Hotel ini memiliki 195 kamar, 8 ruang meeting dan 8 departemen.

Akses menuju instansi Hotel Sahid Bela Ternate sangat mudah. Lokasinya berada tepat di pinggir jalan Raya jati. No 500 Kec. Ternate Selatan. Begitu sampai tamu tidak perlu khawatir mengenai parkir kendaraan, karena tidak dipungut biaya. Tamu atau wisatawan yang ingin berkunjung ke restoran Sahid Bela tentunya sangat mudah. Wisatawan dapat menggunakan kendaraan pribadi, mobil atau motor maupun menggunakan kendaraan umum seperti ojek atau angkot.

Dalam sebuah organisasi hotel yang memberikan pelayanan makanan dan minuman dikenal dengan istilah *Food and Beverage Service*. Yaitu suatu bagian hotel yang bertanggung jawab dalam menyajikan makanan dan minuman kepada tamu secara profesional dengan tujuan mendapatkan *income* dan *profit*. Sehingga *Food and Beverage Service* ini memegang peran penting dalam suatu bidang

perhotelan karena baik buruk dan berhasil tidaknya suatu hotel di pengaruhi oleh pelayanan *Food and Beverage Service*.

Food and Beverage Service departemen adalah departemen yang menampung para pramusaji yang berada dalam restoran. Departemen ini yang menerapkan pelayanan yang baik kepada tamu agar tamu merasa nyaman selama berada dalam restoran. Pelayanan selama ini memiliki peran penting dalam memberikan kesan yang baik bagi tamu hotel.

Food and Beverage Service merupakan tempat makan dan minum bagi tamu yang menginap di hotel, yang mempunyai fungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman. Sekalipun melakukan fungsi menjual makanan dan minuman, seorang pramusaji juga dituntut untuk mempunyai cara kerja yang penuh dengan rasa tanggung jawab karena pramusaji dapat meningkatkan kenyamanan para tamu yang datang dalam pelayanan makan dan minum dari perusahaan secara tidak langsung cara kerjanya harus profesional dan dan lebih kreatif. Pelayanan adalah aspek interaksi antara pihak konsumen dengan pihak produsen, meskipun pihak-pihak tidak selalu menyadari. Pelayanan bukan suatu barang melainkan suatu proses yang tidak berwujud.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penulisan laporan akhir ini dengan judul “Pelayanan *F&B Service* Terhadap Tamu pada Hotel Sahid Bela Ternate”. Penulisan laporan akhir ini dipandang penting karena judul ini belum ada yang meneliti. Selain itu ada beberapa pandangan yang berbeda dari informan mengenai pelayanan yang ada pada restaurant Hotel Sahid Bela Ternate dan penulis percaya bahwa hasil observasi penelitian ini dapat

memberikan wawasan baru dan relevan bagi *Departemen F&B Service* pada Hotel Sahid Bela Ternate.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan mengacu pada uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang dirumuskan dalam penulisan laporan adalah Bagaimana Tingkat Kepuasan Tamu Terhadap Pelayanan *Food and Beverage Service* Pada Hotel Sahid Bela Ternate?

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penulisan laporan ini untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Tamu Terhadap Pelayanan *Food and Beverage Service* pada Hotel Sahid Bela Ternate.

1.4 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat laporan ini yakni manfaat teoritis dan praktis:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi pengembangan ilmu perhotelan, khususnya perhotelan pada bagian *Food and Beverage Service*, serta hasil laporan ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam pengembangan ilmu pengetahuan bidang pariwisata secara umum.

1.4.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis bagi mahasiswa yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Laporan akhir bermanfaat untuk menambah pengetahuan mengenai pelayanan yang baik dalam melayani tamu dalam pelayanan makan dan minum di Hotel Sahid Bela.

2. Bagi Universitas Khairun

Laporan akhir ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan sumber bacaan bagi mahasiswa program Studi Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Budaya Universitas Khairun.

3. Bagi Hotel Sahid Bela Ternate.

Diharapkan dapat menjadi saran atau masukan serta evaluasi bagi manajemen *Departemen Food and Beverage Service* pada Hotel Sahid Bela Ternate dalam peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu