

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kata hotel berasal dari bahasa Prancis “*Hostel*”, yang berarti rumah penginapan bagi orang-orang yang sedang mengadakan perjalanan atau bepergian. Hotel merupakan salah satu bentuk usaha pariwisata yang memiliki peranan penting dalam menyediakan tempat tinggal sementara bagi para tamu atau wisatawan dan beragam produk lainnya disertai dengan pelayanan dan pengelolaan yang profesional bagi tamu. Unsur dan sub-unsur dari aspek produk, pelayanan, dan pengelolaan tersebut tentu berbeda antara satu hotel dengan hotel yang lain. Aspek produk usaha meliputi fasilitas berupa kamar-kamar yang dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, dan fasilitas lainnya (*Keliwar, 2022*).

Industri perhotelan telah menjadi salah satu sektor yang terus bertransformasi seiring dengan perkembangan teknologi. Teknologi telah berkembang hingga membentuk ulang cara bisnis perhotelan beroperasi dan berinteraksi dengan pelanggan.

Perkembangan teknologi dan industri membawa dampak bagi kehidupan manusia terutama dunia usaha pada saat ini. Salah satunya yaitu industri pariwisata. Pariwisata semakin pesat perkembangannya tidak hanya di kota-kota yang menjadi daerah tujuan wisata utama namun juga kota-kota lainnya meski tergolong sebagai kota kecil karena kekayaan alam dan budaya yang melimpah di bumi Indonesia tersebar di setiap daerah. Menurut Undang-Undang Republik

Indonesia No 10 Tahun 2009 pariwisata adalah: “Kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara”. Dari pengertian tersebut jelas terlihat bahwa pariwisata sangat erat kaitannya dengan industri perhotelan yang dimana bukan hanya sebagai tempat menginap, tetapi juga sebagai tempat untuk bersantai atau melakukan *staycation*. Di industri perhotelan hal utama dari pelayanan yang disuguhkan salah satunya adalah pelayanan *Food and Beverage Service* oleh *Waiter* dan *Waitress*.

Waiter dan *Waitress* menurut *Atmodjo (1994)* adalah: “Karyawan atau Karyawati di dalam sebuah restoran dan *cafe* yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan dan peralatan makan untuk tamu berikutnya”. Jika pelayanan yang diberikan oleh *Waiter* dan *Waitress* sesuai dengan keinginan tamu maka akan terdapatlah kepuasan tamu.

Peran *Waiter* dan *Waitress* sangat penting bagi industry pariwisata, terutama di industry perhotelan. Perhotelan adalah industri yang menjual sebagian besar layanan utama, yaitu layanan akomodasi. Akomodasi adalah suatu fasilitas yang berupa ruang atau kamar untuk tamu menginap. Pada umumnya akomodasi ini disertai dengan fasilitas lainnya untuk memenuhi kebutuhan tamu selama menginap seperti restoran atau sejenisnya agar dapat memenuhi makan dan

minum tamu. Hal demikian juga disiapkan oleh *The Batik Hotel* demi memenuhi kebutuhan tamu dan memberikan kepuasan selama menginap. Di *The Batik Hotel* disediakan *Cafe Sabua* yang dikelola oleh *Food & Beverage Service Department*. Tentunya di *Cafe* terdapat *Waiter* dan *Waitress* yang berugas untuk melayani tamu. Saat ini di *Sabua Cafe* menyediakan makanan yang dimasak oleh koki handal dengan menu yang bervariasi dan tentunya sangat menggugah selera. Selanjutnya untuk minuman dibuatkan langsung oleh *Waiter* dan *Waitress* karena di *Sabua Cafe* mereka bertanggung jawab untuk menjaga kualitas minuman yang disuguhkan kepada tamu mulai dari segi rasa, kebersihan maupun cara penyajiannya.

Namun pada saat pelaksanaan magang, penulis menemukan hal menarik untuk dikaji karena terjadi beberapa kali *complaint* atau keluhan dari tamu terkait konsistensi rasa dari minuman yang disajikan para *Waiter* dan *Waitress*. Para tamu mengeluhkan rasa yang sering kali berubah-ubah contohnya di hari sebelumnya minuman tersebut manis, namun di hari berikutnya minuman yang sama tapi rasanya kurang manis. Hal seperti ini sering kali terjadi bahkan ada pelanggan yang sudah meminta *Waiter* dan *Waitress* tertentu untuk melayaninya setiap kali dia datang karena pelanggannya suka dengan rasa minuman yang dibuatkan oleh *Waiter* dan *Waitress* tersebut. Penulis menyimpulkan bahwa keluhan ini pasti datang dari *repeater guest* karena keluhannya tentang konsistensi rasa dari minuman.

Menurut *Suputra (2021)*, *Repeater guest* adalah tamu yang datang lebih dari satu kali atau datang berulang kali bahkan ada diantara *Repeater guest* juga dapat

dikategorikan sebagai *loyal guest* atau tamu yang setia. Dalam bukunya, *Suputra (2021)* menjelaskan mengenai pelayanan prima pasca menginap yang bertujuan sebagai *effort* atau usaha agar tamu dapat datang kembali bahkan menjadi loyal terhadap hotel. Hal itu banyak diterapkan di hotel-hotel besar berbintang khususnya di berbagai destinasi populer. Oleh karena itu bagi penulis, keluhan ini dianggap krusial untuk diatasi karena *repeater guest* merupakan aset utama *Sabua Cafe*. Selain itu penyelesaian dari masalah ini merupakan upaya untuk mencegah adanya keluhan yang sama terulang kembali karena memang sudah sering kali dikeluhkan oleh para tamu. Penulis sangat menyadari bahwa menjadikan tamu *loyal* membutuhkan usaha yang keras dan sungguh-sungguh di tengah persaingan industri perhotelan yang semakin ketat.

Berdasarkan gambaran dan urgensi permasalahan di atas, hal tersebut patut untuk dikaji dan dibuatkan laporan dengan judul “Peranan *Waiter* dan *Waitrees* dalam menjaga kepuasan tamu di *Sabua Cafe The Batik Hotel*”. Karena pada intinya Hotel sebagai bagian pelayanan di industri *hospitality* yang memberikan pelayanan terbaik agar dapat memuaskan tamu dan menghindari *complaint*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan permasalahan pada laporan ini sebagai berikut : Bagaimana Peran *Waiter* dan *Waitress* dalam menjaga kepuasan tamu di *Sabua Cafe The Batik Hotel*?

1.3 Tujuan Dan Kegunaan Penulisan

1.3.1. Tujuan Penulisan

Dari hasil akhir laporan ini berdasarkan latar belakang maka tujuannya adalah memahami dan mengetahui Peranan *Waiter* dan *Waitress* dalam menjaga kepuasan tamu di *Sabua Cafe The Batik Hotel*

1.3.2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulis dalam menulis laporan akhir ini adalah agar dapat mengetahui bagaimana pelayanan yang diterapkan di *Sabua Café* serta meningkatkan pengetahuan tentang pelayanan yang baik. Berkaitan dengan Tema penelitian maka kegunaan penulis di bagi menjadi:

a. Teoritis

Dalam penyusunan laporan akhir ini, penulis mendapatkan sumber yang di dapat dari internet, jurnal, serta catatan-catatan yang berhubungan dengan Laporan penulis yang berjudul “Peranan *Waiter* dan *Waitress* dalam menjaga kepuasan tamu di *Sabua Café The Batik Hotel*”

b. Praktis

Dalam penulisan laporan akhir ini penulis melihat dan membantu serta terjun langsung dalam mengerjakan tugas-tugas *Waiter* dan *Waitress*. Data yang penulis peroleh merupakan fakta yang penulis alami selama menjalani magang/penelitian.