BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel memegang peranan penting dalam mendukung perkembangan pariwisata di suatu daerah. Hotel berfungsi sebagai tempat menginap sementara bagi para wisatawan selama melakukan perjalanan atau menghabiskan waktu di suatu destinasi wisata. Keberadaan hotel memberikan manfaat yang signifikan bagi perekonomian Indonesia. Pertama, industri perhotelan menyerap banyak tenaga kerja, baik untuk posisi-posisi di bagian operasional maupun manajemen. Ini memberikan lapangan pekerjaan bagi masyarakat lokal dan meningkatkan pendapatan mereka. Kedua, hotel menjadi sumber pendapatan bagi pemerintah melalui pajak dan retribusi yang dikenakan pada setiap transaksi dan aktivitas yang terjadi di hotel. Pendapatan ini dapat digunakan untuk mendanai pembangunan infrastruktur dan fasilitas publik lainnya. Ketiga, keberadaan hotel mendorong tumbuhnya usaha-usaha pendukung seperti restoran, pusat perbelanjaan, biro perjalanan, dan lain-lain. Hal ini menciptakan peluang bisnis baru dan meningkatkan perekonomian daerah setempat.

Hotel menurut Sambodo dan Bagyono dalam (Huda & Nurcahyo, 2015) adalah salah satu bidang usaha yang ikut serta berkembang seiring dengan kemajuan pariwisata. Tidak bisa dipungkiri bahwa semakin tumbuhnya keberadaan hotel di suatu wilayah tertentu adalah desakan kebutuhan akan sarana akomodasi sebagai akibat positif dari majunya sektor pariwisata di daerah tersebut. Hotel juga menyediakan berbagai fasilitas dan layanan pendukung seperti restoran, bar, pusat kebugaran, ruang pertemuan, dan lain-lain untuk memenuhi kebutuhan pengunjung selama tinggal di hotel tersebut.

Selain itu, hotel dikelola untuk memberikan fasilitas pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian, dan dapat menggunakan fasilitas/perabotan dan menikmati hiasan-hiasan atau interior yang ada di dalam hotel tersebut. Perhotelan tidak dapat dipisahkan dari pariwisata, kegiatan kepariwisataan harus ditunjang akomodasi perhotelan yang bagus. Akomodasi sejalan dengan mata

rantai kegiatan wisata di daerah. Wisatawan akan memerlukan tempat tinggal untuk sementara selama dalam perjalanan agar dapat beristirahat dengan menyenangkan. Adanya sarana akomodasi, maka akan mendorong wisatawan untuk berkunjung dan menikmati objek dan daya tarik wisata di daerah dengan waktu yang relatif lebih lama. Informasi mengenai akomodasi akan mempengaruhi penilaian wisatawan tentang pilihan jenis akomodasi, baik jenis fasilitas dan pelayanan yang diberikan, tingkat harga, jumlah kamar yang tersedia, maupun pemandangan alam yang disajikan oleh pihak hotel. Pemandangan alam yang menjadi view hotel dapat berupa sungai, pantai, puncak, dan gunung.

Secara umum hubungan industri perhotelan dengan pariwisata sangatlah berkaitan erat, tak lepas dari fakta bahwa industri perhotelan menjadi salah satu sektor pendukung dalam perkembangan pariwisata. Hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional, yang disediakan bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan menginap, makan dan minum.

Bela Hotel Ternate adalah sebuah hotel berbintang 4 dan yang terbesar di Ternate tepatnya di Jl. Jati Raya No 500 Ternate Maluku Utara. Hotel ini memiliki pemandangan Gunung Gamalama yang memanjakan mata dengan pemandangan laut dan pulau. Selain tempatnya yang cukup strategis, hotel ini memiliki arsitektur bangunan yang minimalis serta area lobby yang cukup luas sehingga menambah kenyamanan. Begitu lengkapnya fasilitas yang disediakan membuat hotel ini sangat layak dan nyaman untuk disinggahi, mulai dari fasilitas kolam renang, internet, transportasi, restoran serta lobby lounge.

(Pendidik dalam Ambarwati, 2017) *Hospitality* memiliki arti keramah-tamahan, kesopanan, keakraban dan juga rasa saling menghormati. Jika dikaitkan dengan industry pariwisata, dapat diibaratkan bahwa *hospitality* merupakan roh, jiwa, semangat dari pariwisata. Tanpa adanya *hospitality* dalam pariwisata, maka seluruh produk yang ditawarkan dalam pariwisata itu sendiri seperti benda mati yang tidak memiliki nilai untuk dijual. Selain itu *hospitality* juga dapat berarti

berbagai bentuk usaha jasa akomodasi seperti hotel, usaha jasa restoran *Food and Beverage Service*, yang memerlukan pelayanan yang ramah.

Implementasi dalam kamus besar bahasa Indonesia berarti pelaksanaan atau penerapan. Istilah suatu implementasi biasanya dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu. Implementasi merupakan sebuah penepatan ide, konsep, kebijakan, atau inovasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak, baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan maupun nilai dan sikap (Haji, 2020).

Secara umum, teori *Hospitality* dan Implementasi menekankan pentingnya memberikan pengalaman yang menyenangkan dan berkesan bagi tamu atau pengunjung melalui sikap dan pelayanan yang ramah, perhatian dan memenuhi kebutuhan tamu. Hal ini dianggap penting dalam industri pariwisata dan perhotelan untuk menarik dan mempertahankan tamu, serta menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan hasil temuan lapangan dari ulasan yang ada di beberapa aplikasi seperti traveloka, dan tiket.com, terdapat tanggapan dari konsumen terkait pelayanan yang kurang memuaskan, staf yang kurang ramah terhadap tamu. Oleh sebab itu penulis memilih judul “Implementasi *Hospitality Food&Beverage Service* Di Bela Hotel Ternate”.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Implementasi *Hospitality F&B Service* pada Bela Hotel Ternate?

1.3 Tujuan dan Kegunaan penulisan

1. Tujuan penulisan

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan *Hospitality* yang di Implementasikan Bela Hotel Ternate pada Departement *F&B Service*.

2. Kegunaan penulisan

Adapun manfaat dari laporan ini secara teoritis dan praktisi:

a. Teoritis

Laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi pengembangan ilmu perhotelan di departement *F&B Service*.

b. Praktisi

Laporan ini diharapkan menjadi acuan untuk pihak hotel dan sumber informasi bagi yang ingin bekerja di dunia perhotelan khususnya di departement *F&B Service*.