

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang memiliki peran penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi suatu daerah maupun negara. Menurut I Gusti Bagus Rai Utama (2007), “Pariwisata berasal dari bahasa Sanskerta yang terdiri dari dua kata, yaitu ‘pari’ yang berarti penuh, seluruh, atau semua, dan ‘wisata’ yang berarti perjalanan.” Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pariwisata merupakan suatu bentuk kegiatan perjalanan yang dilakukan secara menyeluruh untuk tujuan tertentu, baik untuk rekreasi, bisnis, maupun keperluan lainnya.

Salah satu aspek pendukung pariwisata yang sangat penting adalah keberadaan industri akomodasi. Industri ini memberikan tempat menginap bagi wisatawan selama mereka melakukan perjalanan. Salah satu bentuk akomodasi yang paling umum dan berkembang adalah hotel. Hotel menurut I Gusti Bagus Rai Utama (2007), berasal dari bahasa Latin, yaitu hospes, yang menunjukkan orang asing yang menginap di rumah seseorang. Dari kata tersebut berkembang menjadi hotel, yang kini dimaknai sebagai tempat penginapan atau akomodasi komersial yang menyediakan berbagai layanan bagi tamu.

Hotel merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa, di mana pelayanan kepada tamu menjadi hal yang sangat utama. Pelayanan yang baik dan berkualitas dapat memberikan kenyamanan kepada tamu, membuat mereka merasa dihargai, serta mendorong mereka untuk kembali menginap di hotel tersebut di kemudian hari. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi salah satu elemen kunci dalam industri perhotelan yang tidak boleh diabaikan.

Untuk menarik minat tamu, pengelola hotel kini bersaing dalam menawarkan berbagai fasilitas yang dapat menambah kenyamanan dan pengalaman menginap para tamu. Fasilitas-fasilitas tersebut antara lain kolam renang, restoran, layanan kamar (*room service*), spa, pusat kebugaran (*fitness center*), pusat bisnis (*business center*), serta berbagai layanan penunjang lainnya. Penyediaan fasilitas tersebut tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan tamu, tetapi juga sebagai bentuk dari pelayanan berkualitas yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Kepuasan tamu menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan sebuah hotel. Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kesan positif, meningkatkan loyalitas tamu, serta memperkuat citra hotel itu sendiri. Oleh karena itu, seluruh departemen yang ada di dalam hotel harus mampu meningkatkan mutu pelayanannya secara berkesinambungan.

Salah satu departemen yang memiliki peranan penting dalam menunjang kualitas pelayanan di hotel adalah Food and Beverage Department. Departemen ini bertanggung jawab terhadap seluruh aktivitas yang berkaitan dengan penyediaan makanan dan minuman, baik untuk tamu yang menginap maupun yang tidak menginap di hotel. Menurut penulis, Food and Beverage Department adalah bagian dari hotel yang menangani serta bertanggung jawab terhadap kebutuhan konsumsi para tamu, dan dikelola secara profesional oleh tenaga-tenaga terlatih.

Food and Beverage Department terbagi menjadi dua bagian utama, yaitu *Food and beverage service* dan Food Production. *Food and beverage service* merupakan bagian yang langsung berinteraksi dengan tamu, seperti restoran, bar, banquet, serta layanan kamar (*room service*). Karena sifatnya yang langsung berhadapan dengan tamu, bagian ini dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik, dengan mengikuti standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh manajemen hotel.

Jenis pelayanan (*service*) dalam industri makanan dan minuman pun sangat beragam. Menurut Richard Komar (2014), terdapat beberapa tipe pelayanan, antara lain:

1. *French Service*
2. *American Service*
3. *Russian Service*

Pemilihan tipe pelayanan biasanya disesuaikan dengan konsep restoran, karakter tamu, serta standar yang telah ditentukan oleh masing-masing hotel. Setiap tipe pelayanan tersebut memiliki keunikan tersendiri dalam hal penyajian, prosedur kerja, hingga etika pelayanan kepada tamu.

Dalam observasi yang penulis lakukan di *Swiss-Cafe*, *Swiss-Belhotel* Cirebon, dapat dilihat bahwa keberhasilan pelayanan di departemen *Food and beverage service* sangat bergantung pada tiga unsur utama, yaitu:

1. *Attitude* (Sikap): Merupakan perilaku seseorang dalam berinteraksi dengan orang lain. Sikap ramah, sopan, dan membantu merupakan bentuk *attitude* positif yang sangat diperlukan dalam melayani tamu.
2. *Grooming* (Penampilan): Penampilan diri yang rapi dan bersih mencerminkan profesionalitas seorang pelayan. *Grooming* juga berperan dalam menciptakan kesan pertama yang baik terhadap tamu.
3. *Knowledge* (Pengetahuan): Pengetahuan yang dimiliki oleh pelayan mengenai produk makanan dan minuman, tata cara pelayanan, serta SOP yang berlaku, sangat memengaruhi kualitas layanan yang diberikan.

Pengetahuan atau kognitif merupakan domain penting dalam membentuk tindakan seseorang. Menurut Notoadmojo (2007:139), pengetahuan adalah hasil dari tahu, yang diperoleh melalui proses

penginderaan terhadap suatu objek, baik melalui mata, telinga, maupun pancaindra lainnya.

Selain kamar sebagai sumber pendapatan utama, *Food and Beverage Department* juga memberikan kontribusi besar terhadap pendapatan hotel. Penjualan paket meeting, wedding, seminar, hingga makanan dan minuman di restoran merupakan beberapa contoh pendapatan yang dihasilkan dari departemen ini. Oleh karena itu, kualitas pelayanan di *Food and beverage service* tidak hanya memengaruhi tingkat kepuasan tamu, tetapi juga berdampak langsung pada pendapatan hotel.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengangkat topik mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Food and beverage service* di Swiss-Belhotel Cirebon”, dengan fokus pada variabel utama yaitu kualitas pelayanan. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang pentingnya pelayanan yang berkualitas di sektor *Food and beverage service*, serta kontribusinya dalam meningkatkan kepuasan tamu dan pendapatan hotel

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang berkaitan dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan *Food and beverage service* sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan oleh *Food and beverage service* memiliki pengaruh terhadap kepuasan tamu.

2. Kualitas pelayanan yang mencakup *attitude*, *grooming*, dan *knowledge* menjadi kunci dalam membentuk citra dan pengalaman tamu di restoran hotel.
3. Kontribusi *Food and Beverage Department* terhadap pendapatan hotel menjadikan kualitas pelayanan sebagai aspek yang harus dijaga secara konsisten.

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terfokus dan terarah, maka penelitian ini hanya membahas tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Food and beverage service* di Swiss-Belhotel Cirebon. Penelitian ini juga difokuskan pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan tamu yang menggunakan layanan restoran, bukan kepada seluruh tamu hotel secara umum. Fokus pelayanan yang dimaksud terbatas pada pelayanan langsung yang diterima oleh tamu di area restoran, bukan mencakup layanan dari departemen lain seperti *Front Office* atau *Housekeeping*.

Kualitas pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini mencakup tiga komponen utama, yaitu *attitude* (sikap petugas dalam melayani tamu), *grooming* (penampilan dan kerapihan petugas), serta *knowledge* (pengetahuan petugas mengenai produk dan prosedur pelayanan). Ketiga aspek ini dinilai memiliki pengaruh yang signifikan dalam

membentuk kesan, pengalaman, serta tingkat kepuasan tamu selama menggunakan layanan restoran.

Adapun tamu yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tamu yang secara langsung menerima pelayanan di *Swiss-Cafe*, baik tamu yang menginap maupun tidak menginap di hotel, selama mereka mengonsumsi layanan restoran. Penelitian ini tidak mencakup tamu yang hanya berinteraksi dengan departemen lain seperti *Front Office*, *Housekeeping*, ataupun *Sales & Marketing*, karena masing-masing departemen memiliki karakteristik pelayanan yang berbeda.

Dengan pembatasan ini, diharapkan penelitian dapat lebih mendalam dalam mengeksplorasi pengaruh kualitas pelayanan *Food and beverage service* terhadap kepuasan tamu, serta menghasilkan temuan yang lebih relevan dan aplikatif bagi peningkatan mutu layanan restoran hotel.

1.4. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan *Food and beverage service* di Swiss-Belhotel Cirebon?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan *Food and beverage service* terhadap kepuasan tamu di Swiss-Belhotel Cirebon.
3. Apa saja hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan *Food and beverage service* di Swiss-Belhotel Cirebon?

1.5. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Sebagai pengalaman dalam menganalisis situasi kerja nyata di industri perhotelan, khususnya dalam *Food and beverage service*.
 - b. Menambah wawasan dan pemahaman mengenai tugas serta tanggung jawab yang ada di departemen *Food and beverage service* dalam memberikan pelayanan kepada tamu.
 - c. Melatih kemampuan dalam menyusun laporan penelitian secara sistematis dan ilmiah, serta meningkatkan keterampilan dalam menganalisis data terkait kualitas pelayanan.
2. Bagi Pihak Hotel
 - a. Memberikan masukan yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di *Food and beverage service*, khususnya dalam aspek sikap, penampilan, dan pengetahuan staf.
 - b. Menjadi bahan evaluasi untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dalam pelayanan yang diberikan kepada tamu, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan tamu.

- c. Membantu pihak manajemen hotel dalam pengambilan keputusan terkait pelatihan atau pengembangan karyawan di bagian *Food and beverage service*.
3. Bagi Akademik
- a. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di industri perhotelan.
 - b. Menambah literatur mengenai evaluasi kualitas pelayanan *Food and beverage service* di sektor perhotelan.
 - c. Mendukung pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen perhotelan, khususnya dalam aspek pelayanan dan kepuasan tamu di restoran hotel.

1.6. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Food and beverage service* di Swiss-Belhotel Cirebon.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan tersebut terhadap tingkat kepuasan tamu yang menggunakan layanan restoran.
3. Untuk mengidentifikasi hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan *Food and beverage service* di Swiss-Belhotel Cirebon.

1.7. Teknik Pengumpulan Data

1.7.1. Observasi

Menurut Sugiyono (2019), observasi merupakan metode pengumpulan data dengan mengamati secara langsung objek penelitian di lokasi kejadian. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan di area operasional *Swiss-Cafe* Swiss-Belhotel Cirebon untuk menilai kualitas pelayanan *Food and beverage service* berdasarkan tiga indikator utama: *attitude* (sikap pelayanan staf kepada tamu), *grooming* (penampilan dan kebersihan diri staf), serta *knowledge* (pengetahuan staf terhadap menu dan SOP pelayanan). Observasi ini bertujuan untuk mengetahui kesesuaian praktik pelayanan dengan standar yang ditetapkan oleh manajemen hotel serta melihat konsistensinya dalam situasi kerja nyata.

1.7.2. Kuesioner

Menurut Sekaran dan Bougie (2017), kuesioner adalah alat efektif untuk mengumpulkan data kuantitatif dalam skala besar guna mengukur persepsi, opini, dan sikap responden terhadap suatu fenomena. Dalam penelitian ini, kuesioner dibagikan kepada tamu yang telah menerima layanan di *Swiss-Cafe* dan disusun berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Instrumen disusun dalam bentuk pertanyaan tertutup menggunakan skala Likert lima poin, dengan tujuan untuk mengukur

tingkat kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan yang diterima secara lebih terukur dan sistematis.

1.7.3. Studi Pustaka

Menurut Zed (2014), studi pustaka adalah metode yang digunakan untuk menghimpun data atau informasi dari berbagai literatur guna memperkuat kerangka konseptual dalam penelitian. Dalam penelitian ini, studi pustaka dilakukan untuk mengkaji teori-teori terkait kualitas pelayanan, khususnya model *SERVQUAL* dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), serta teori kepuasan pelanggan dari Kotler dan Keller (2016). Selain itu, digunakan juga jurnal-jurnal ilmiah terkini yang membahas pelayanan restoran hotel dan pengaruhnya terhadap loyalitas dan kepuasan pelanggan, guna memperkaya dasar teori dan analisis data.

1.8. Lokasi dan Lamanya Penelitian

1.8.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Swiss-Belhotel Cirebon, sebuah hotel berbintang empat yang berlokasi di Jl. DR. Cipto Mangunkusumo No. 26, Kelurahan Pekiringan, Kecamatan Kesambi, Kota Cirebon, Provinsi Jawa Barat. Hotel ini dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki fasilitas *Food and beverage service* yang lengkap serta pelayanan yang representatif untuk dijadikan objek kajian mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu.

1.8.2. Lamanya Penelitian

Waktu penelitian yang dilakukan penulis selama 4 (empat) bulan yaitu dari bulan April sampai bulan Juli 2025. Jadwal kegiatan penelitian yang penulis lakukan :

Tabel 1.1
Jadwal Kegiatan Penelitian

No.	Uraian Kegiatan	Tahun 2025			
		April	Mei	Juni	Juli
1.	Pengajuan Judul (LTA)				
2.	Bimbingan Menulis dan Menyusun Tugas Akhir				
3.	Sidang Tugas Akhir				

Sumber: Data Olahan Responden 2025