

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Secara umum sudah diketahui bahwa hubungan antara industri perhotelan dengan pariwisata sangat berkaitan erat. Ini dikarenakan industri perhotelan merupakan salah satu tulang punggung yang sangat mendukung pembangunan sektor pariwisata. Sangat banyak kontribusi industri perhotelan yang mempengaruhi perkembangan pariwisata. Dengan adanya kunjungan wisatawan ke suatu daerah tujuan wisatawan, tentu saja akan membuat daerah wisatawan tersebut berkembang. Untuk mengetahui seberapa banyak wisatawan yang berkunjung ke daerah tersebut, hotel dapat dijadikan sebagai tolak ukurnya, karena wisatawan yang berkunjung tentu saja membutuhkan tempat menginap.

Akomodasi perhotelan tidak dapat dipisahkan dengan pariwisata. Tanpa adanya kegiatan kepariwisataan dapat menyebabkan akomodasi perhotelan lumpuh. Begitu juga sebaliknya kegiatan kepariwisataan tanpa akomodasi perhotelan merupakan suatu hal yang tidak mungkin. Salah satu sarana pokok kepariwisataan (*main tourism superstructures*) adalah hotel. Dimasa sekarang Industri pariwisata seperti hotel, MICE (*Meeting, Incentive, Conference and Exhibition*) dan restoran semakin berkembang. Hal ini menuntut adanya penciptaan suatu suasana yang berbeda dan nyaman dari

berbagai aspek yang nantinya akan ditawarkan atau diberikan sebagai suatu produk.

Hotel menjadi salah satu bisnis yang sangat menjanjikan serta menguntungkan jika dikelola dengan benar dan tepat. Misalnya dapat dilihat dari meningkatnya jumlah wisatawan yang menginap di hotel, khususnya di hotel berbintang lima oleh instansi-instansi dengan tujuan MICE yang dilakukan baik di tingkat lokal maupun nasional. Menurut Sulastiyono (2011), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Dalam menjalankan operasionalnya, hotel didukung oleh berbagai departemen. Salah satu departemen yang sangat menunjang operasional yaitu *Food and Beverage Department*.

Food and Beverage Department dalam suatu hotel berperan sebagai suatu bidang yang bertugas menangani kebutuhan makanan dan minuman. *Food and Beverage Department* adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional. Menurut Mertayasa (2012) *Food and Beverage Department* merupakan departemen yang sangat penting sebab dapat menghasilkan atau mendatangkan keuntungan. Salah satu bagian dari *Food and Beverage Department* adalah *Food and beverage service* yang berperan penuh untuk

memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu disertai keramahtamahan, kesopanan, senyuman, serta membuat tamu merasa nyaman ketika berada di restoran. Restoran adalah suatu operasi layanan makanan yang mendatangkan keuntungan yang mana basis utamanya adalah penjualan makanan atau minuman kepada individu-individu dan tamu-tamu dalam kelompok kecil (Ninemeier dan Hayes, 2011).

Pelayanan di *Food and beverage Service* bertujuan untuk menciptakan pengalaman yang tak terlupakan, yaitu antara lain membuat tamu puas dan selalu ingin kembali merasakan pelayanan yang telah berikan. Selain memberikan pelayanan yang tak terlupakan, *Food and beverage Service* juga bertujuan membuat tamu menjadi marketing yang dapat menyampaikan kepada teman-teman, kolega, bahkan kerabatnya untuk menggunakan jasa pelayanan yang telah mereka dapatkan dari pramusaji yang pelayanannya luar biasa menyenangkan.

Pramusaji memiliki peranan dalam memberikan informasi mengenai menu-menu makanan dan minuman, berbagai promo yang tersedia, maupun informasi mengenai tata letak menu makanan dan minuman yang disajikan di restoran kepada tamu baik dari dalam maupun dari luar hotel. Ini merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang pramusaji. Menurut Earlike (2016), ada dua jenis kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang pramusaji yaitu *Hard Skill* (Teknis pelayanan) yang menyangkut kemampuan melakukan pelayanan makanan dan minuman sesuai teknis/SOP yang telah ditentukan serta kemampuan melakukan pelayanan makanan dan minuman secara tanggap, tepat dan cepat. Serta *Soft Skill* yang menyangkut

kemampuan komunikasi. Dalam menjalankan aktivitas sebagai seorang pramusaji juga harus selalu menjaga etika sopan santun baik dalam berbicara maupun dalam ekspresi tubuh. pramusaji akan selalu diperhatikan tamu dan akan menjadi bagian dari sebuah citra yang melekat bagi restoran maupun hotel itu sendiri. Melakukan perbincangan dengan tamu secara seksama, pramusaji harus dapat mendeteksi keinginan dan kebutuhan tamu untuk mewujudkannya. Pramusaji terkadang harus lebih mengetahui banyak mengenai makanan dan minuman, mulai dari bahan serta proses pembuatannya. Hal tersebut akan menjadi nilai tambah bagi seorang pramusaji untuk mendukung tugasnya dalam memberikan pelayanan makan dan minum yang baik kepada tamu.

Pramusaji yang profesional dalam melaksanakan aktivitasnya selalu berpedoman pada standar dasar pelayanan atau standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Menurut Atmoko (2011), SOP merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Dalam hal ini SOP sebagai panduan yang harus dijalankan agar segala sesuatu yang terjadi di restoran dapat berjalan sesuai koordinator yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen. Oleh sebab itu, SOP adalah salah satu aspek penting dalam mengontrol kualitas pelayanan yang diberikan pramusaji. Tanpa adanya SOP, pramusaji akan mengalami kebingungan dalam menentukan cara yang tepat untuk memberikan pelayanan yang baik pada tamu sehingga menyebabkan adanya perbedaan-

perbedaan standar pelayanan yang diberikan oleh para pramusaji. Adanya perbedaan-perbedaan standar pelayanan inilah, yang mengakibatkan terganggunya operasional restoran, sehingga terjadi penurunan tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan.

Seorang pramusaji sebagai ujung tombak pelayanan restoran, sangat berperan penting dalam memberikan kepuasan kepada tamu. Hal ini secara tidak langsung akan memberikan keuntungan bagi hotel. Oleh sebab itu, perlu adanya SOP yang pasti dalam menunjang operasional suatu restoran, agar unsur kesalahan dalam operasional restoran lebih dapat dikurangi. Dengan begitu, seorang pramusaji dapat dengan jelas mengetahui apa saja yang harus dilakukan langkah per langkah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada semua tamu restoran.

Berdasarkan uraian diatas dan kejadian yang terjadi di lapangan mengenai penetapan SOP yang ada di Hotel Swiss-Belinn Kristal Kupang, banyak sekali masalah operasional yang timbul akibat tidak adanya penetapan SOP yang pasti. Misalnya seperti pramusaji di Hotel Swiss-Belinn Kristal tidak dapat bekerja secara mandiri tanpa banyak melibatkan Food and Beverage Manager atau atasan yang lain dan kurang menyadari tanggung jawab masing-masing karena tidak adanya pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas, serta masih banyak masalah lainnya yang juga berdampak pada tingkat kepuasan tamu. Hal inilah yang membuat penulis ingin membahas topik berikut ini: “Pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pramusaji dalam Operasional Restoran di Hotel Swiss-Belinn Kristal Kupang”.

B. Tujuan Magang

Magang yang dilakukan adalah bentuk tugas akhir yang menjadi bagian dari kurikulum Program Studi Pengelolaan Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par.). Adapun tujuan yang ingin dicapai dari kegiatan magang ini adalah:

Tujuan umum:

1. Untuk mengetahui dan mengenal secara langsung dunia kerja yang nyata pada masa sekarang ini.
2. Untuk melatih penulis sehingga dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah kedalam dunia kerja.

Tujuan Khusus:

1. Menilai kualitas pelayanan pramusaji di Hotel Swiss-Belinn Kristal Kupang.
2. Mengetahui kendala-kendala yang dihadapi *Food and Beverage Service Department* dalam penerapan SOP oleh pramusaji di Hotel Swiss-Belinn Kristal Kupang.

C. Manfaat Magang

Adapun manfaat pelaksanaan kegiatan magang ini adalah:

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Dengan adanya kegiatan magang ini mahasiswa dapat mempraktekkan ilmu yang sudah didapatkan di bangku perkuliahan dan dapat menerapkannya di dalam dunia kerja.

- b. Dengan adanya kegiatan magang ini mahasiswa dapat menambah pengetahuan dan meningkatkan kreativitas dalam menghadapi persaingan dunia kerja dimasa yang akan datang.

2. Bagi Program Studi

- a. Diharapkan kegiatan magang ini dapat memberikan ide-ide yang dapat digunakan dalam kegiatan pembelajaran.
- b. Diharapkan kegiatan magang ini dapat meningkatkan kerjasama antara Fakultas Pariwisata dengan Industri Perhotelan.

3. Bagi Instansi Tempat Magang

- a. Diharapkan kegiatan magang ini dapat dijadikan sarana pertukaran informasi antara perusahaan dan universitas.
- b. Mahasiswa yang melakukan magang diharapkan memberikan kontribusi bagi hotel tempat magangnya. Dalam hal ini tempat magang tersebut adalah Hotel Swiss-Belinn Kristal Kupang.

D. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri atas 6 (enam) bab yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan latar belakang, tujuan dan manfaat penulisan laporan, serta sistematika penulisan.

BAB II DASAR PEMIKIRAN

Pada bab ini dijelaskan dasar pemikiran pemilihan lokasi dan bidang magang.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN TEMPAT MAGANG

Pada bab ini dijelaskan gambaran umum objek penelitian, aktivitas, metode pelaksanaan, bentuk-bentuk dukungan dan kendala-kendala selama proses magang di Hotel Swiss-Belinn Kristal Kupang.

BAB IV HASIL PEMBAHASAN

Pada bab ini dijelaskan teori-teori dan analisis serta rekomendasi perbaikan.

BAB V REFLEKSI DIRI

Pada bab ini dijelaskan manfaat magang terhadap pengembangan *hardskill*, *softskill*, kemampuan kognitif, dan aktualisasi penulis selama proses magang di Hotel Swiss-Belinn Kristal Kupang.

BAB VI SIMPULAN

Berisi tentang kesimpulan hasil Laporan Magang sesuai analisis permasalahan yang ada.