

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan pariwisata dalam lingkup hotel saat ini mencerminkan pergeseran besar dalam cara wisatawan mencari dan menilai penginapan. Hotel tidak lagi hanya dilihat sebagai tempat untuk tidur, tetapi sebagai bagian integral dari pengalaman perjalanan. Konsep-konsep inovatif seperti hotel desain yang unik, resor alam, atau akomodasi berbasis tema telah mengubah lanskap perhotelan (Tangian, 2019). Hotel-hotel kini mengintegrasikan restoran-restoran mereka dengan konsep-konsep kuliner yang menarik, menghadirkan pengalaman makan yang unik bagi tamu mereka. Restoran hotel seringkali menawarkan masakan lokal yang autentik, menciptakan peluang bagi para tamu untuk menjelajahi rasa dan budaya setempat tanpa harus meninggalkan properti hotel. Selain itu, beberapa hotel juga menghadirkan restoran yang dikelola oleh koki-koki terkenal atau dengan bintang Michelin, menarik tamu dari seluruh dunia yang mencari pengalaman kuliner yang istimewa (Unrasari, 2019).

Restoran merupakan tempat yang menyediakan layanan makanan dan minuman Restoran nonformal bertujuan untuk menarik pelanggan melalui penyajian menu yang bervariasi, harga makanan yang terjangkau, suasana yang santai, jam operasional restoran yang dimulai pada pagi hari hingga malam hari (*breakfast, lunch, dinner*), dan menyajikan pelayanan makanan dan minuman yang cepat kepada tamu: *supper club, bistro, cafeteria, coffe shop, night club/discotheque, speciality restaurant* (Lasmi, 2019). Menurut Marsum dalam (Permata, 2020) restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersil, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua konsumennya baik berupa makanan maupun minuman. Tujuan operasional restoran adalah untuk mencari keuntungan sebagaimana tercantum dalam definisi Prof. Vanco Christian dari School Hotel Administration di Cornell University. Selain bertujuan bisnis atau mencari keuntungan, membuat puas para konsumennya pun merupakan tujuan operasional restoran yang utama.

Peranan sebuah restoran semakin sangat penting dan saling berlomba untuk meningkatkan mutu makanan serta pelayanan dengan sebaik-baiknya dengan harapan dapat meraih tamu sebanyak-banyaknya. Untuk mencapai hal tersebut pelayanan yang diberikan harus benar-benar diperhatikan mulai dari persiapan kerja sampai pada penyajiannya kepada tamu selain didukung oleh aspek-aspek lain, seperti penampilan fisik restoran, penampilan menu, kebersihan makanan dan peralatannya, untuk melengkapi penyajian pelayanan dalam menjual hasil pengolahan di restoran yang diperlukan pramusaji yang dapat memberikan pelayanan yang baik kepada tamunya. Pramusaji adalah individu yang bertanggung jawab untuk melayani tamu atau pelanggan di sebuah restoran atau tempat makan. Tugas mereka termasuk menyambut tamu, membantu dalam pemilihan menu, mengambil pesanan makanan dan minuman, serta mengantarkan hidangan ke meja pelanggan (Tunjungsari, 2020). Pramusaji juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa pengalaman makan pelanggan berjalan dengan lancar, menjawab pertanyaan, menangani keluhan, dan memastikan bahwa kebutuhan pelanggan terpenuhi (Irwansi, 2022). Mengingat pelayanan yang diberikan kepada tamu adalah kunci utama keberhasilan operasional restoran disamping aspek-aspek lainnya. Untuk menunjang keberhasilan operasional di sebuah hotel dibutuhkan karyawan/staff yang profesional.

Profesionalitas adalah kualitas atau perilaku yang mencerminkan tingkat kompetensi, etika, dan disiplin dalam suatu pekerjaan atau bidang tertentu. Ini mencakup kemampuan untuk menjalankan tugas dengan baik, berkomunikasi dengan efektif, berperilaku dengan integritas, dan menghormati norma-norma etika yang berlaku dalam lingkungan kerja. Profesionalitas juga mencakup sikap positif terhadap pengembangan diri, tanggung jawab terhadap pekerjaan, dan kemampuan untuk bekerja sama dalam tim. Dengan mempraktikkan profesionalitas, individu atau organisasi dapat membangun reputasi yang baik dan meningkatkan kepercayaan dari mitra bisnis, rekan kerja, dan klien (Liana, 2022). Profesionalitas pramusaji adalah ukuran dari komitmen dan etika kerja yang mereka bawa ke dalam industri perhotelan dan restoran. Pramusaji yang profesional menonjol dalam kemampuan komunikasi yang baik, pelayanan pelanggan yang ramah, dan pengetahuan yang mendalam tentang menu yang mereka sajikan. Mereka memiliki

kemampuan untuk bekerja di bawah tekanan, menjaga ketertiban, dan tetap tenang dalam situasi yang padat. Pramusaji yang profesional juga memperlakukan semua pelanggan dengan hormat, menjaga kebersihan, dan beroperasi dengan integritas (Tunjungsari, 2020).

Sumire restaurant adalah rumah tradisional Jepang yang menggabungkan nada alami dari kayu, bamboo, batu dan kertas. Dan menawarkan kualitas utama otentik masakan Jepang yaitu Teppanyaki, Sushi, dan Tempura. Sumire memiliki 4 ruangan tatami yang diambil dari nama-nama bunga yang berasal dari Negara Jepang. Dan 4 ruangan tersebut dapat adalah Ayame, Yuri, Sakura, Kikuk dan setiap ruangan tersebut dapat menampung tamu sebanyak 8-9 orang. Jam operasional untuk lunch dari pukul 12.00-15.00 dan jam operasional untuk dinner dari pukul 18.00-23.00. Sumire Restaurant adalah sebuah restoran Jepang yang terkenal dengan spesialisasi dalam hidangan ramen yang autentik. Dengan suasana yang nyaman dan dekorasi yang sederhana namun menarik, restoran ini menawarkan berbagai macam ramen, mulai dari ramen shoyu hingga miso, yang semuanya disajikan dengan cita rasa yang khas. Sumire Restaurant telah memenangkan banyak penghargaan dan menjadi tujuan populer bagi pencinta masakan Jepang yang ingin menikmati hidangan yang otentik dan lezat. Dengan pelayanan yang baik dan harga yang terjangkau, Sumire Restaurant telah memenangkan hati pelanggan dan membuktikan dirinya sebagai salah satu restoran ramen terbaik di kota ini. Sumire Restaurant telah mengalami beberapa permasalahan dalam pelayanan salah satunya keluhan tentang pelayanan oleh seorang pramusaji.



Rachelicious Rose

19 ulasan · 3 foto

★★★★☆ setahun lalu

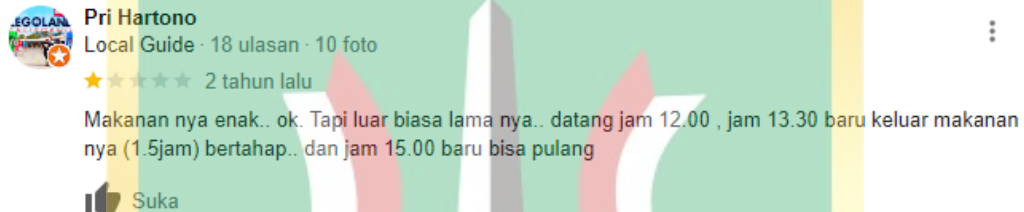
Layanan lambat tetapi para staf sudah mencoba yang terbaik. Makanan oke, Kamar Pribadi yang nyaman.

Diterjemahkan oleh Google · [Lihat versi asli \(Inggris\)](#)

Gambar 1 Komplain Profesionalitas Restaurant

Sumber : G-Review Sumire Restaurant, 2022

Berdasarkan gambar diatas terdapat keluhan tentang profesionalitas dalam pelayanan yang dilakukan oleh pramusaji di Sumire Restaurant Grand Hyatt Jakarta. Ketidakprofesionalan pramusaji di Sumire Restaurant menciptakan pengalaman makan yang tidak memuaskan bagi para pelanggan. Pramusaji yang kurang kompeten dan kurang perhatian terhadap kebutuhan pelanggan seringkali menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan, kesalahan dalam pesanan, dan tingkat pelayanan yang rendah. Selain itu, kurangnya pengetahuan tentang menu dan ketidakmampuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan menciptakan ketidaknyamanan. Sikap yang kurang ramah dan kurangnya perhatian terhadap detail juga dapat merusak citra restoran.

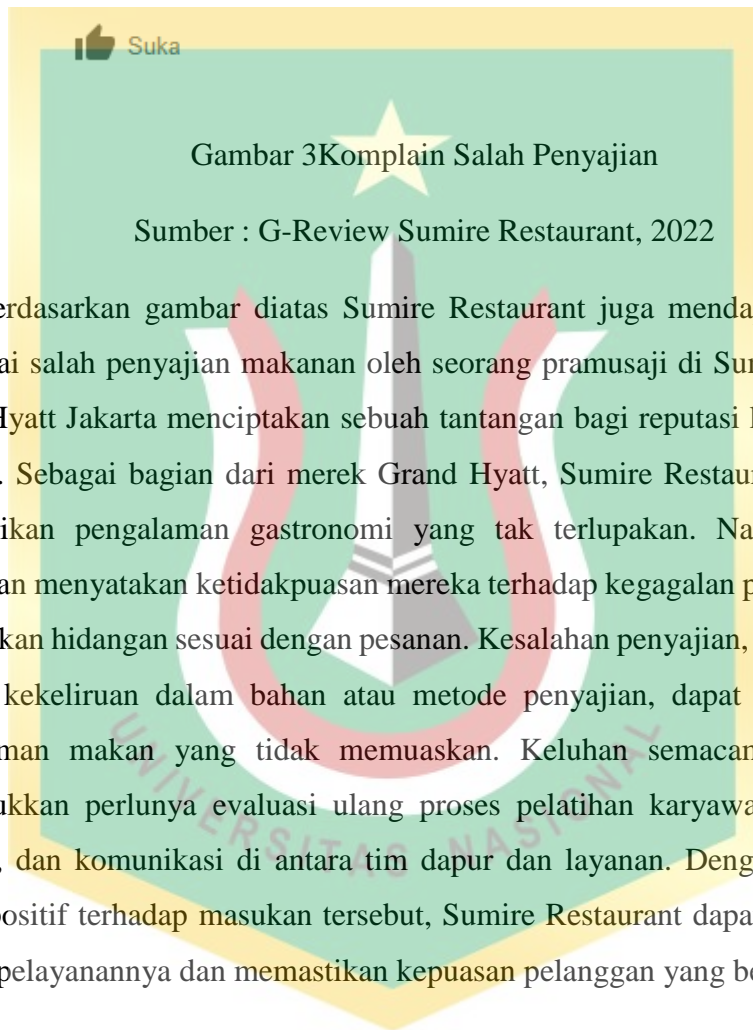
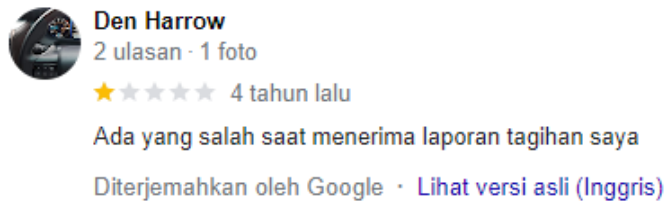


Gambar 2 Komplain Lamban Pelayanan

Sumber : G-Review Sumire Restaurant, 2022

Selain adanya komplain kurang tanggap, Sumire Restaurant juga mendapatkan komplain tentang lamban pelayanan, Berdasarkan gambar diatas adanya komplain mengenai lamban pelayanan dari seorang pramusaji di Sumire Restaurant Grand Hyatt Jakarta dapat dipahami sebagai dampak yang merugikan bagi reputasi restoran tersebut. Sumire Restaurant, sebagai bagian dari hotel mewah Grand Hyatt Jakarta, diharapkan memberikan pengalaman kuliner yang eksklusif dan pelayanan yang prima. Namun, beberapa pelanggan mengungkapkan ketidakpuasan mereka terhadap lambannya pelayanan yang disajikan oleh seorang pramusaji. Kecewa terhadap kelambatan dalam melayani pesanan makanan dan minuman, serta kurangnya responsivitas dari pramusaji, telah menciptakan pengalaman yang tidak sesuai dengan standar tinggi yang diharapkan oleh pengunjung restoran tersebut. Komplain ini bisa menjadi indikator perluasan jangkauan pelatihan karyawan dalam hal efisiensi, kecepatan, dan keterampilan

interpersonal, sehingga Sumire Restaurant dapat tetap mempertahankan citra layanan unggulnya di pasar kuliner yang kompetitif.



Berdasarkan gambar diatas Sumire Restaurant juga mendapatkan keluhan mengenai salah penyajian makanan oleh seorang pramusaji di Sumire Restaurant Grand Hyatt Jakarta menciptakan sebuah tantangan bagi reputasi kuliner restoran tersebut. Sebagai bagian dari merek Grand Hyatt, Sumire Restaurant diharapkan memberikan pengalaman gastronomi yang tak terlupakan. Namun, beberapa pelanggan menyatakan ketidakpuasan mereka terhadap kegagalan pramusaji dalam menyajikan hidangan sesuai dengan pesanan. Kesalahan penyajian, entah itu terkait dengan kekeliruan dalam bahan atau metode penyajian, dapat mengakibatkan pengalaman makan yang tidak memuaskan. Keluhan semacam ini mungkin menunjukkan perlunya evaluasi ulang proses pelatihan karyawan, pengawasan kualitas, dan komunikasi di antara tim dapur dan layanan. Dengan menanggapi secara positif terhadap masukan tersebut, Sumire Restaurant dapat meningkatkan standar pelayanannya dan memastikan kepuasan pelanggan yang berkelanjutan.

Ketidakprofesionalan pramusaji dapat berdampak negatif pada reputasi restoran dan mengurangi peluang untuk mempertahankan pelanggan setia. Dalam industri perhotelan dan restoran, profesionalitas pramusaji adalah kunci untuk menciptakan pengalaman makan yang memuaskan dan membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan (Andriani, 2021). Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Upaya Meningkatkan**

Profesionalisme Pramusaji Dalam Menunjang Keberhasilan Operasional Sumire Restaurant Grand Hyatt Jakarta”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dijelaskan bahwa rumusan masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini yaitu:

1. Apa upaya yang dilakukan Sumire Restaurant Grand Hyatt Jakarta dalam meningkatkan profesionalisme pramusaji dalam menunjang keberhasilan operasional ?
2. Mengapa hambatan dapat terjadi dalam upaya meningkatkan profesionalisme pramusaji dalam menunjang keberhasilan operasional Sumire Restaurant Grand Hyatt Jakarta ?
3. Bagaimana analisis SWOT dalam peningkatan profesionalisme pramusaji dalam menunjang keberhasilan operasional di Sumire Restaurant Grand Hyatt Jakarta ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diidentifikasi, maka tujuan penelitian yang dilakukan yaitu :

- a. Untuk mengidentifikasi dan menganalisa apa upaya yang dilakukan Sumire Restaurant Grand Hyatt Jakarta dalam meningkatkan profesionalisme pramusaji dalam menunjang keberhasilan operasional
- b. Untuk mengidentifikasi dan menganalisa mengapa hambatan dapat terjadi dalam upaya meningkatkan profesionalisme pramusaji dalam menunjang keberhasilan operasional Sumire Restaurant Grand Hyatt Jakarta
- c. Untuk mengidentifikasi dan menganalisa bagaimana analisis SWOT dalam peningkatan profesionalisme pramusaji dalam menunjang keberhasilan operasional di Sumire Restaurant Grand Hyatt Jakarta

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan atau manfaat penelitian yang diperoleh dalam penelitian ini adalah :

a. Manfaat Praktis

Penelitian ini akan memberikan manfaat praktis yang nyata bagi Sumire Restaurant Grand Hyatt Jakarta. Dengan hasil penelitian ini, manajemen Sumire Restaurant akan dapat mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dalam profesionalisme pramusaji mereka. Hal ini akan mengarah pada peningkatan layanan pelanggan yang lebih baik, peningkatan kualitas hidangan, dan pengurangan kesalahan pesanan. Praktik-praktik baru yang terbukti efektif dapat diimplementasikan dalam pelatihan pramusaji dan pedoman kerja sehari-hari. Hal ini akan membantu menciptakan pengalaman makan yang lebih positif bagi pelanggan dan meningkatkan reputasi restoran, yang pada gilirannya akan meningkatkan keberhasilan operasional dan pendapatan Sumire Restaurant.

b. Manfaat Teoritis

Penelitian ini akan berkontribusi pada literatur dalam manajemen perhotelan dan industri restoran. Hasil penelitian ini dapat menggambarkan pentingnya profesionalisme pramusaji dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang memuaskan. Ini juga dapat memperkuat teori pelayanan pelanggan dan manajemen sumber daya manusia dalam konteks industri perhotelan. Selain itu, penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang strategi manajemen operasional yang efektif dalam restoran. Hasil penelitian ini mungkin dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam bidang perhotelan dan manajemen pelayanan pelanggan. Dengan demikian, penelitian ini memiliki manfaat teoritis dalam memperkaya pemahaman kita tentang manajemen perhotelan dan praktek restoran.