BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata adalah suatu kegiatan yang melibatkan perpindahan sementara orang ke suatu tujuan selain tempat tinggal atau pekerjaannya untuk melakukan kegiatan atau mengatur fasilitas yang disesuaikan dengan kebutuhannya. Perkembangan pariwisata di sektor perhotelan saat ini mencerminkan perubahan besar dalam cara wisatawan mencari dan mengevaluasi akomodasi. Hotel bukan lagi sekedar tempat untuk tidur, kini dianggap sebagai bagian integral dari pengalaman perjalanan Malhendi (2021). Konsep inovatif seperti hotel yang dirancang secara unik, resor alami, dan akomodasi bertema telah mengubah lanskap hotel (Tangian, 2019). Hotel ini kini mengintegrasikan restorannya dengan konsep kuliner yang menarik untuk menawarkan pengalaman bersantap yang unik kepada para tamu. Restoran hotel sering kali menyajikan masakan lokal otentik, memberi kesempatan untuk menjelajahi cita rasa dan budaya lokal tanpa meninggalkan area hotel. Selain itu, beberapa hotel juga memiliki restoran yang dijalankan oleh chef terkenal atau restoran berbintang, sehingga menarik tamu dari seluruh dunia untuk mencari pengalaman kuliner yang istimewa (Unrasari,2019). Wisatawan membutuhkan fasilitas akomodasi yang dapat berkontribusi terhadap pertumbuhan sektor pariwisata Indonesia, Ini termasuk hotel, restoran, dan agen perjalanan yang dimiliki oleh sektor publik atau swasta (Pradini et al. 2023).

Industri pariwisata memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan pendapatan devisa negara. Perusahaan pariwisata terutama dalam melayani sektor jasa, dengan hal ini berdampak pada sektor budaya, ekonomi, politik, dan pendidikan masyarakat. Seiring berkembangnya sektor pariwisata, lebih banyak peluang karir akan muncul. Selain itu, industri pariwisata telah menjadi sektor ekonomi penting bagi usaha manusia. Oleh karena itu,

diperlukan pula fasilitas akomodasi yang dapat berkontribusi terhadap pertumbuhan sektor pariwisata Indonesia.

Jumlah tersebut mencakup hotel, restoran, dan agen perjalanan yang dimiliki oleh sektor publik atau swasta (Pradini dkk. 2023).

Gambar 1.1 Data Kunjungan Manca Negara

Sumber: https://kemenparekraf.go.id/statistik-wisatawan-mancanegara

Jumlah Kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia melalui seluruh seluruh pintu masuk bulan agustus 2024 sebesar 1.339.946 terdiri dari 1.177.652 kunjungan atau 87,89% melalui pencatatan imigrasi dan 162.294 kunjungan atau 12,11% melalui pencatatan Mobile Positioning. Data pada pintu masuk perbatasan. Jumlah ini mengalami pertumbuhan sebesar 18,30% dibandingkan bulan Agustus 2023 yang berjumlah 1.132.638 kunjungan.Jumlah kunjungan kumulatif wisatawan mancanegara periode Januari s.d Agustus 2024 sebesar 9.092.856 kunjungan, meningkat 20,38% dibandingkan periode sebelumnya yang berjumlah 7.553.292 kunjungan.

Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara dari 5 kebangsaan tertinggi bulan Januari 2024 berasal dari:

1. Malaysia sejumlah 155.213 kunjungan
2. Australia sejumlah 127.097 kunjungan
3. Singapura sejumlah 87.248 kunjungan
4. Tiongkok sejumlah 81.691 kunjungan
5. Timor Leste sejumlah 55.324 kunjungan

UNIVERSITAS NASIONAL

Rata-rata lama tinggal wisman yang meninggalkan Indonesia pada bulan Januari 2024 telah mengabiskan waktu selama 7,92 malam di Indonesia. Rata-rata lama tinggal periode Januari 2024 lebih lama dibandingkan dengan bulan Januari 2023 yaitu 7,41 malam.

Amenitas merupakan salah satu unsur penting dalam pariwisata yang meliputi berbagai prasarana dan sarana yang disediakan untuk daya tarik wisata dalam menunjang kegiatan. Dengan kata lain amenitas adalah segala fasilitas yang berkaitan dengan wisatawan pada saat melakukan perjalanan/kunjungan wisatawan, seperti: Contoh: makanan, air minum, sanitasi, dll. Uraian di atas dapat di simpulkan sarana/prasarana yang disediakan pengelola wisata, akan menjadi tolak ukur kepuasan wisatawan. Berbagai fasilitas yang lengkap dapat meningkatkan kepuasan wisatawan. Pernyataan ini sesuai dengan penelitian sebelumnya (Saway et al., 2021). Menurut I Gede Agus Mertayasa (2020: 2), Restoran adalah suatu ruangan atau tempat di mana tamu dapat membeli dan menikmati makanan dan minuman atau merupakan suatu tempat untuk menyiapkan makan dan minum bagi tamu yang memerlukannya. Putra (2022) Restoran ialah bentuk usaha di bidang kuliner yang menjalankan operasinya secara komersial, menyajikan layanan makanan dan minuman, dengan menawarkan layanan kepada para pelanggan. Restoran bertujuan untuk menarik pelanggan dengan menu yang beragam, harga terjangkau, suasana santai, dan jam buka restoran dari pagi hingga sore hari (sarapan, makan siang, dan makan malam). klub makan malam, bistro, kafetaria, kedai kopi, klub malam/diskotik, dan menyediakan layanan makanan cepat saji dan minuman kepada para tamu (Lasmi, 2019).

Peran restoran menjadi semakin penting, dan berupaya meningkatkan kualitas makanan dan layanan kami untuk memuaskan lebih banyak pelanggan. Untuk mencapai hal tersebut diperlukan pelayanan yang sesungguhnya mulai dari memasak hingga pelayanan pelanggan, tampilan toko dan menu, serta penjualan produk olahan memerlukan kebersihan bahan dan peralatan untuk melengkapi pelayanan. restoran membutuhkan pelayan yang dapat memberikan

pelayanan prima kepada tamunya. Pramusaji dan pramusaji adalah orang yang bertanggung jawab melayani tamu atau pelanggan pada rumah makan atau tempat usaha. Tugasnya antara lain menyapa tamu, membantu pemilihan menu, menerima pesanan makanan dan minuman, serta mengantarkan makanan ke meja pelanggan (Tunjungsari, 2020). Pelayan juga bertanggung jawab untuk memastikan pengalaman bersantap pelanggan berjalan lancar, menjawab pertanyaan, menangani keluhan, dan memastikan kebutuhan pelanggan terpenuhi (Irwansi, 2022). Pelayanan pelanggan merupakan kunci terpenting kesuksesan sebuah restoran, sehingga memerlukan staf profesional yang berdedikasi untuk mendukung kesuksesan operasional.

Aromatica Restoran merupakan salah satu jenis restoran fine dining yang terletak pada area tepat di belakang front office dan memiliki desain yang sangat tertata dan indah (Muhammad F.2024). Aromatica Restoran juga menawarkan jenis layanan tamu seperti (Table Service (layanan meja), self service (layanan mandiri), Buffet service (layanan prasmanan), dan Room service (layanan kamar). Aromatica restoran menawarkan menu imajinatif dan unik yang memadukan cita rasa internasional dengan bahan-bahan lokal, dengan kombinasi unik masakan Indonesia, internasional, Jepang, dan Cina, sesuai dengan kebutuhan para tamunya. Jam operasional Breakfast Aromatica Restoran mulai pukul 06.00 hingga 11.00, jam operasional lainnya mulai pukul 12.00 hingga 23.00. Aromatica restoran menyajikan berbagai masakan khas Indonesia, termasuk Soup buntut dan Nasi goreng. Restoran Aromatica memiliki suasana yang nyaman dan dekorasi sederhana namun menarik. Aromatica restaurant memiliki penataan buffet dan penataan meja yang rapi dengan set peralatan makan yang berbeda-beda di meja yang disediakan oleh Aromatica restoran. Restoran dengan nama Aromatica ini dirancang dengan mengutamakan kenyamanan, dengan suasana hangat dan mengundang. Desain interiornya restoran yang modern, dengan warna senada dengan ruangan serta detail dekoratif seperti hiasan dinding dan furniture.

Profesionalisme adalah sifat dan perilaku yang mencerminkan tingkat kompetensi, etika, dan disiplin dalam suatu pekerjaan atau bidang tertentu. Hal ini mencakup kemampuan untuk melakukan pekerjaan dengan baik, berkomunikasi secara efektif, bertindak dengan integritas, dan menghormati standar etika yang berlaku di lingkungan kerja. Profesionalisme juga mencakup sikap positif terhadap pengembangan pribadi, tanggung jawab dalam pekerjaan, dan kemampuan bekerja sama dalam tim. Dengan mempraktikkan profesionalisme, seorang individu atau organisasi dapat membangun reputasi yang baik dan meningkatkan kepercayaan mitra bisnis, kolega, dan pelanggan (Liana, 2022). Profesionalisme pramusaji adalah ukuran dedikasi dan etos kerja yang dibawa server ke industri hotel dan restoran. Pramusaji profesional memiliki kemampuan komunikasi yang sangat baik, layanan pelanggan yang ramah, dan pengetahuan mendalam tentang menu yang mereka sajikan. Pramusaji memiliki kemampuan untuk bekerja di bawah tekanan, menjaga ketertiban, dan tetap tenang dalam situasi stres. Selain itu, pramusaji profesional memperlakukan seluruh pelanggan dengan hormat, menjaga kebersihan, dan bekerja dengan integritas (Tunjungsari, 2020).

Profesionalisme erat kaitannya dengan pekerjaan yang dilakukan/dijalankan seseorang dan memerlukan keahlian khusus untuk menunjang pekerjaan tersebut. Pemahaman mendalam tentang profesionalisme dan pentingnya sikap, keterampilan, pengetahuan dan etika untuk melaksanakan pekerjaan seseorang dengan standar yang tinggi. Profesionalisme muncul sebagai jawaban atas kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan manajemen di berbagai bidang seperti bisnis, kesehatan, pendidikan, perhotelan, dan industri lainnya. Elemen dasar profesionalisme pelayan saling terkait dan memainkan peran penting dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan dan keberhasilan menjalankan sebuah restoran. Profesionalisme pramusaji (pelayan restoran) yang harus di miliki untuk menunjang keberhasilan operasional pekerjaan maka setiap pramusaji harus memiliki klarifikasi sebagai berikut:Knowledge

(Pengetahuan), Skill (Keterampilan), Respond (Respons), dan Attitude (Sikap) menurut (Philip Kotler, John R, et al. 2020).

Kurangnya profesionalisme seorang waiter/ waitress dapat berdampak negatif terhadap reputasi restoran dan mengurangi peluangnya untuk mempertahankan pelanggan setia. Dalam industri hotel dan restoran, profesionalisme pramusaji/waitress menjadi kunci pengalaman yang memuaskan dan membangun hubungan pelanggan dalamjangka panjang (Andriani, 2021). Berbagai faktor dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja pramusaji, termasuk seberapa cepat pelayan melayani pelanggan, seberapa baik mereka berinteraksi dengan pelanggan, seberapa baik mereka mengetahui pilihan menu, dan seberapa cepat mereka menyelesaikan masalah. Peningkatan layanan pelayan meningkatkan kepuasan pelanggan, yang mempengaruhi loyalitas pelanggan dan reputasi hotel. Meningkatkan pelayanan makanan dan minuman serta kepuasan pelanggan, pihak manajemen hendaknya memperhatikan kinerja pelayan. Pelatihan dan pengembangan keterampilan meningkatkan standar layanan dan memastikan bahwa semua tamu merasa dihargai dan diperhatikan.

Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Meningkatkan Profesionalisme *Waiter* Dan *Waitress* Dalam Menunjang Keberhasilan Operasional *Food and Beverage Service* Di Restoran Aromatica Hotel THE 101 Jakarta Airport CBC"**

B. Rumusan Masalah

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

1. Apa upaya yang dilakukan Aromatica restoran Hotel THE 101 Jakarta Airport CBC untuk meningkatkan profesionalisme *waiter/ waitress* dalam menunjang keberhasilan operasional?
2. Mengapa profesionalisme *waiter* dan *waitress* sangat berpengaruh besar untuk menunjang keberhasilan operasional *food and beverage service* di restoran aromatica?
3. Bagaimana *waiter/waitress* memberikan pelayanan kepada tamu saat Operasional di Aromatica restoran sedang berlangsung?

C. Tujuan dan Kegunaan Peneliti

1. Tujuan Penelitian

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

a. Untuk mengidentifikasi dan mengetahui apa upaya yang dilakukan Aromatica restoran Hotel THE 101 Jakarta Airport CBC dalam meningkatkan profesionalisme dalam menunjang keberhasilan operasional.

b. Untuk mengidentifikasi dan mengetahui pengaruh profesionalisme waiter dan waitress sangat berpengaruh besar untuk menunjang keberhasilan operasional *food and beverage service* di restoran Aromatica

c. Untuk mengidentifikasi dan mengetahui Cara *waiter/waitress* memberikan pelayanan kepada tamu saat Operasional di Aromatica restoran Hotel THE 101 Jakarta Airport CBC sedang berlangsung.

UNIVERSITAS NASIONAL

2. Kegunaan Penelitian

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

a. Bagi peneliti

Mengasah keterampilan dalam melakukan riset dan menulis secara ilmiah, meningkatkan pemahaman tentang Profesionalisme waiter dan waitress dalam sebuah industri restoran, serta memperoleh pengalaman dalam menuntaskan proyek penelitian merupakan langkahlangkah penting dalam pengembangan diri.

b. Bagi Narasumber

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap para narasumber yang telah bersedia berkontribusi memberikan informasi kepada penulis terkait Profesionalisme waiter dan waitress dalam sebuah industri restoran Aromatica.

c. Secara Teoristis

1) Penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai peran Profesionalisme waiter dan waitress dalam sebuah industri restoran Aromatica.
2) Manfaat dari penelitian ini adalah untuk mengimplementasikan ilmu pada mata kuliah akomodasi dan restoran.
3) Manfaat dari penelitian ini dapat memberikan referensi mengenai Profesionalisme waiter dan waitress dalam sebuah industri restoran Aromatica.
4) Penelitian ini diharapkan padat bermanfaat dalam pengembangan teori mengenai Profesionalisme waiter dan waitress dalam sebuah industri restoran Aromatica.

UNIVERSITAS NASIONAL