

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata memberikan banyak peluang terhadap pertumbuhan dan perkembangan kegiatan usaha pariwisata yang menarik minat wisatawan. Beragam aktivitas penunjang kegiatan wisata banyak diciptakan oleh para pelaku jasa pariwisata, baik kegiatan yang bersifat *indoor* maupun *outdoor*. Kedua kegiatan wisata tersebut memiliki daya tarik masing-masing bagi jenis wisatawan. Terlebih lagi, kegiatan wisata semakin dibutuhkan oleh masyarakat khususnya mereka yang tinggal di wilayah perkotaan yang penat dengan kegiatan dan hiruk pikuk yang padat.

Di Indonesia, pariwisata berkembang pesat dengan banyaknya tawaran daya tarik dan destinasi pariwisata baru yang menawarkan berbagai macam keunikan, kekhasan dan kelangkaan (*scarcity*) tapak-tapak wisata yang mewakili ciri khas setiap daerahnya, dan salah satunya adalah Bali yang memiliki icon sebagai Pulau Dewata. Bali adalah barometer pariwisata Indonesia yang menjadi salah satu dari destinasi utama pariwisata di Indonesia. Berbagai jenis wisata ditawarkan mulai dari tapak wisata alam, wisata budaya, dan minat khusus, seperti Pantai Kuta, Pantai Sanur, Bedugul, Tanah Lot sebagai daya tarik wisata alam; upacara Ngaben, tari kecak, dan upacara-upacara adat masyarakat lainnya sebagai daya tarik wisata budaya. Bali juga mampu mengakomodasi semua segmen pasar dari

kalangan *backpacker* hingga segmen pasar dari kalangan menengah dan atas secara ekonomi.

Perkembangan pariwisata di Bali tidak bisa dilepaskan dari peran serta akomodasi perhotelan karena keduanya bagaikan dua sisi mata uang yang saling melengkapi satu sama lain. Hotel adalah salah satu akomodasi dari industri pariwisata yang berperan sangat penting. Hotel adalah salah satu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan yang dikelola secara komersial, dimana para tamu mendapatkan jasa pelayanan penginapan (kamar), makan dan minuman serta jasa pelayanan lainnya. Dengan memberikan jasa pelayanan yang baik, tamu akan merasa senang dan nyaman untuk tinggal di hotel. Salah satu hotel yang memiliki fasilitas yang baik dan pelayanan yang berkelas di Bali adalah Hotel Dafam Savvoya Bali, dimana hotel ini berkelas bintang 4 yang memiliki keunggulan lebih. Salah satu kelebihannya adalah memiliki *finedining restaurant* yang bernama 'Canting' *Restaurant*. Restoran ini sudah banyak dikenal wisatawan asing yang pernah menginap di hotel tersebut.

Di Canting *Restaurant* ini, seluruh *kitchen staff* maupun *service staff* dituntut memberikan pelayanan lebih terhadap tamu. Hal tersebut dilakukan agar tamu merasa puas dengan pelayanan hotel. Bagi hotel, kepuasan pelanggan merupakan tujuan yang sangat penting karena akan menentukan tamu tersebut berminat untuk datang kembali atau tidak sehingga pelayanan hotel dituntut untuk memberikan kepuasan terhadap tamu dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Selama masa *on the job training*, penulis banyak mendapatkan pelajaran dan pengalaman dalam bidang pelayanan dari restoran ini. Berdasarkan paparan diatas

maka penulis tertarik untuk membahas tentang peningkatan kualitas pelayan untuk kepuasan tamu di Hotel Dafam Savvoya Bali.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas dapat diambil sebuah rumusan masalah sebagai berikut: Bagaimana Cara Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Tamu di Hotel Dafam Savvoya Bali ?

1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui cara peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh staff *Canting Restaurant* Hotel Dafam Savvoya Bali.

1.4 Manfaat Penulisan

Manfaat penulisan laporan ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Mahasiswa

Dapat mengetahui upaya yang dilakukan staff dalam meningkatkan pelayanan di *Canting Restaurant* di Hotel Dafam Savvoya Bali.

2. Bagi Dafam Savvoya Bali

Dapat mengetahui kualitas pelayanan terhadap tamu yang diberikan oleh staff di *Canting Restaurant*.

3. Bagi kampus

Sebagai referensi bagi mahasiswa dan bahan mengajar di kampus khususnya di Akademi Pariwisata.

1.5 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan selama 6 bulan yang bertempat di :

Hotel Dafam Savvoya Bali.

Jalan Mertanadi No. 14,

Seminyak 80361 Bali - Indonesia

Phone : +62 361 4741 760

Web : info@dafam-savvoyaseminyak.com

1.6 Jenis dan Sumber Data

1.6.1 Jenis Data

Jenis data yang diperlukan dalam penulisan laporan ini adalah :

1. Data Kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka atau bilangan. Data kuantitatif ini juga disebut data numerik (Harinaldi:2005: 18). Contohnya: jumlah kamar, jumlah karyawan, dan lain sebagainya.
2. Data Kualitatif yaitu data yang bukan berupa angka atau bilangan. Data kualitatif ini juga disebut dengan data atribut (Harinaldi:2005:18). Contohnya: sejarah hotel, dan prosedur kerja.

1.6.2 Sumber Data

1. Data Primer yaitu data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah atau tujuan penelitian yang dilakukan dalam penelitian deskriptif maupun kausal dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa survei atau observasi (Hermawan:2006:168). Contohnya: sejarah hotel, *job description*, jumlah karyawan di restoran, dan lain-lain.

2. Data Sekunder yaitu data yang merupakan struktur data historis mengenai variabel-variabel yang telah dikumpulkan dan dihimpun sebelumnya oleh pihak lain (Hermawan:2006:168). Contohnya: tata kerja di restoran, dan sejarah hotel.

1.7 Pengumpulan data

Dalam teknik pengumpulan data ini penulis menggunakan metode yang ditulis oleh Ruslan (2003:31) yakni:

1.7.1 Riset Perpustakaan

Yaitu dilakukan dengan cara mencari data atau informasi riset melalui membaca jurnal ilmiah, buku-buku referensi dan bahan-bahan publikasi yang tersedia di perpustakaan.

1.7.2 Riset Lapangan

Yakni melakukan penelitian dengan cara memperoleh data langsung dari responden yang ada disana agar perolehan data dapat tercapai, bisa dengan wawancara langsung. Misalnya, melakukan wawancara kepada senior dengan menanyakan beberapa peranan *waiter* di Hotel Dafam Savvoya Bali.

1.8 Teknik Analisis Data

1.8.1 Analisa Deskriptif

1.8.2 Teknik yang digunakan dalam menganalisa data ini adalah untuk menggambarkan, menjelaskan dan menguraikan secara sistematis data yang diperoleh pada saat kegiatan *On The Job Training*.

1.8.3 Analisis SWOT

Pengertian kata SWOT adalah berasal dari kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman/hambatan (*threats*). Menurut Jogiyanto (2005:46), SWOT digunakan untuk menilai kekuatan-kekuatan dan kelemahan-kelemahan dari sumber-sumber daya yang dimiliki perusahaan dan kesempatan-kesempatan eksternal dan tantangan-tantangan yang dihadapi.