

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel merupakan salah satu usaha di bidang akomodasi yang banyak diminati di kota Bandung saat ini. Hal ini terbukti dengan banyaknya hotel baru yang telah siap huni maupun yang masih dalam tahap pembangunan. Pengertian hotel itu sendiri 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. Maka dapat disimpulkan definisi hotel secara umum adalah badan usaha akomodasi atau perusahaan yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat umum dengan fasilitas jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman, jasa layanan kamar, serta jasa lainnya. Fasilitas ini diperuntukan bagi mereka yang bermalam di hotel tersebut.

Crowne Plaza Hotel merupakan salah satu hotel bintang lima internasional yang berlokasi di jantung kota Bandung. *Crowne Plaza Hotel* Bandung memiliki akses mudah ke area pusat bisnis dan destinasi liburan, dimana bank besar, kantor perusahaan, daerah komersial dan kantor pemerintahan berada. *Crowne Plaza Hotel* Bandung juga sangat dekat dengan area historis dikota Bandung, seperti jalan Braga dan situs wisata sejarah di jalan Asia – Afrika, juga termasuk *Factory Outlet*, pusat pembelanjaan dan *Trans Studio Theme Park*. *Crowne Plaza Hotel* Bandung memiliki 270 kamar dengan berbagai tipe kamar dan tiga restoran dengan menu makanan internasional dan tradisional Indonesia. Disini juga terdapat *Rooftop Lounge* yang dapat diakses oleh tamu dalam maupun luar hotel. *Crowne Plaza Hotel* Bandung juga memiliki fasilitas lengkap sehingga para tamu tidak perlu keluar hotel untuk mencari hiburan maupun memenuhi kebutuhan. Meskipun tergolong hotel baru, namun dibawah naungan

intercontinental Hotel Group menjadikan Crowne Plaza Hotel Bandung sebagai hotel berkelas nan elegan.

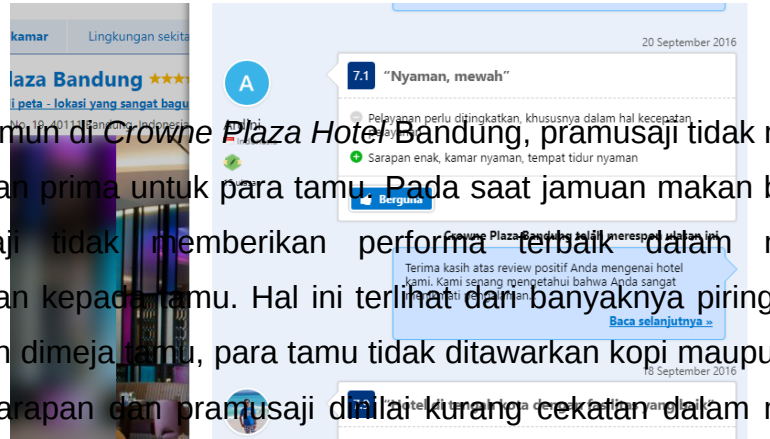
Menurut Sulastiyono (2011:5), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Maka tujuan utama dari suatu hotel adalah menyediakan layanan akomodasi, namun pelayanan makanan dan minuman juga menjadi bagian dari didirikannya hotel tersebut. Apabila fasilitas di setiap hotel bintang lima cenderung hampir sama maka faktor lain yang menjadi persaingan setiap hotel bintang lima adalah pelayanan yang diberikan. Maka pelayanan dalam bentuk *intangible* dirasa lebih berpengaruh dibandingkan dengan pelayanan dalam bentuk *tangible*. Apabila karyawan merupakan subjek utama dalam memberikan pelayanan *intangible*, maka karyawan tersebut harus memiliki standar kualifikasi yang baik pula agar dapat menghasilkan kinerja yang bagus.

Seperti pernyataan Sulastiyono diatas bahwa hotel tidak hanya menyediakan fasilitas akomodasi namun juga fasilitas pelayanan makanan dan minuman. Restoran menurut Wiwoho (2008:3) adalah suatu tempat yang menyediakan makanan dan minuman untuk dikonsumsi oleh tamu, sebagai kebutuhan yang sangat mendasar akan makanan dan minuman dalam rangka memulihkan kembali kondisinya yang telah berkurang setelah melakukan suatu kegiatan, sehingga bisa kembali pada stamina yang semula. Pramusaji merupakan pemeran utama dalam operasional sebuah restoran. Tugas utama seorang pramusaji menurut Wiwoho (2008 : 11) yaitu melayani tamu dan bertanggung jawab pada persiapan restoran sebelum restoran dibuka, yaitu melengkapi seluruh perlengkapan yang akan digunakan dalam operasional dan menjaga kebersihan lingkungan kerja, keamanan dan keselamatan kerja. Kualifikasi pramusaji itu sendiri

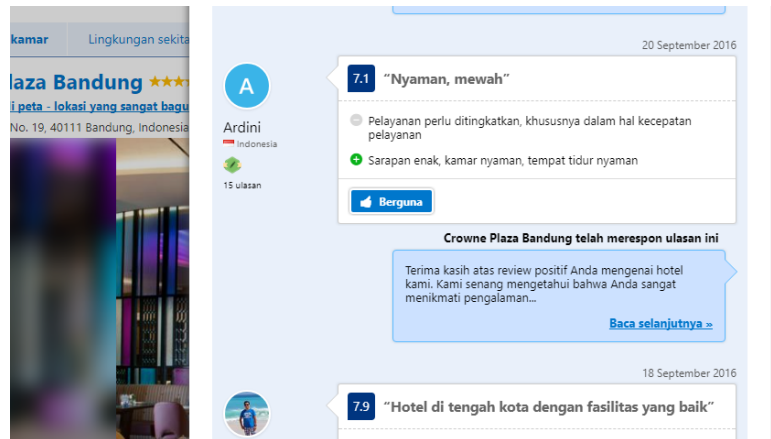
menurut Wiwoho (2008 : 12) mencakup keramah tamahan dan penampilan pribadi.

Pramusaji memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu di restoran. Maka pramusaji harus memiliki kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan tersebut kepada tamu. Kinerja itu sendiri menurut Aliminsyah dan Padji (2003:206) adalah suatu istilah umum yang digunakan untuk sebagian atau seluruh tindakan atau aktifitas dari suatu organisasi pada suatu periode, sering dengan referensi pada sejumlah standar seperti biaya-biaya masa lalu atau diproyekkan, suatu dasar efisiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya. Kinerja yang diberikan oleh pramusaji tidak hanya dinilai oleh pihak internal hotel tapi juga oleh tamu sebagai pengguna jasa. Penilaian tersebut dapat dilihat melalui persepsi tamu mengenai kinerja pramusaji tersebut. Kinerja seseorang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti yang diutarakan oleh Simmamora (2004:314) yaitu faktor individu yang mencakup kemampuan keterampilan dan demografi, faktor psikologis yang mencakup sikap, motivasi, persepsi, kepribadian dan pembelajaran, serta faktor organisasi yang mencakup sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur organisasi, dan desain pekerjaan. Persepsi menurut Walgito (2010:99) adalah suatu proses yang didahului oleh pengindraannya itu merupakan proses yang berwujud diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau juga disebut proses sensoris.

Persepsi tamu terhadap kinerja pramusaji dalam memberikan pelayanan sangat penting. Hal ini karena para tamu tersebut yang merasakan langsung seperti apa kinerja pramusaji dalam memberikan pelayanan kepada mereka. Persepsi tamu dalam hal ini dianggap mutlak, karena dari persepsi itulah kinerja dari pelayanan pramusaji dinilai. Sebagai tamu hotel, mereka berhak mendapatkan pelayanan prima dari pramusaji. Dengan begitu, maka persepsi tamu terhadap kinerja pramusaji tentu saja akan baik.



Namun di *Crowne Plaza Hotel Bandung*, pramusaji tidak memberikan pelayanan prima untuk para tamu. Pada saat jamuan makan berlangsung pramusaji tidak memberikan performa terbaik dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Hal ini terlihat dari banyaknya piring kotor yang dibiarkan dimeja tamu, para tamu tidak ditawarkan kopi maupun teh ketika waktu sarapan dan pramusaji dinilai kurang cekatan dalam memberikan pelayanannya. Padahal pelayanan merupakan faktor yang sangat penting untuk kemajuan hotel itu sendiri. Jika menurut Sampara dalam Sinambela (2011:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan, maka pramusaji di hotel *Crowne Plaza Bandung* belum melakukan pelayanan prima kepada tamu restoran dan kepuasan pelanggan tidak tercipta. Bila hal ini terus terjadi maka persepsi tamu terhadap pelayanan restoran di hotel *Crowne Plaza Bandung* otomatis akan memburuk. Bila dilihat dari ulasan tamu yang pernah menginap di hotel *Crowne Plaza Bandung*, masih ada tamu yang merasa kualitas pelayanan di restoran hotel *Crowne Plaza Bandung* belum maksimal dengan memberikan komentar negatif terhadap pelayanan yang diberikan oleh pramusaji.

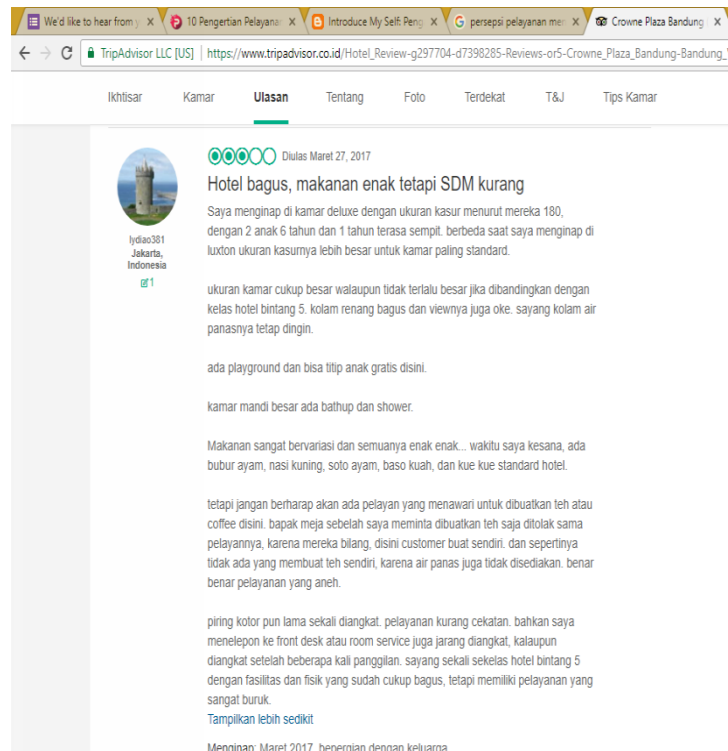


Gambar I – 1

Ulasan tamu hotel *Crowne Plaza* Bandung

Sumber : Booking.com

Dari gambar I – 1 diatas dapat diketahui bahwa tamu hotel *Crowne Plaza* Bandung mengeluhkan tentang pelayanan yang diberikan pada saat *breakfast* berlangsung, terutama dalam hal kecepatan pelayanan yang diberikan pada saat *breakfast*. Dari gambar diatas pula dapat diketahui bahwa restoran yang dimaksud oleh tamu tersebut adalah *Mosaic All Dining Restaurant* yaitu restoran utama yang ada di hotel *Crowne Plaza* Bandung.



Gambar I – 2

Ulasan tamu hotel *Crowne Plaza* Bandung

Sumber :Tripadvisor

Dari gambar I - 2 diatas dapat dilihat bahwa masih ada tamu hotel *Crowne Plaza* Bandung yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pramusaji di hotel *Crowne Plaza* Bandung. Tamu tersebut berkomentar negatif mengenai pelayanan yang diberikan oleh pramusaji hotel *Crowne Plaza* Bandung. Beliau berkomentar tentang pramusaji yang kurang cekatan, tidak ditawarkan teh maupun kopi ketika sarapan, dan piring kotor tamu yang tidak diangkat oleh pramusaji.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian melalui Persepsi Tamu Terhadap Kinerja Pramusaji Restoran Di Hotel *Crowne Plaza* Bandung. Penelitian ini hanya dilakukan untuk mengetahui kinerja pramusaji melalui persepsi tamu restoran.

1.2 Batasan Masalah

Mengingat banyaknya materi pembahasan yang ada di *Food And Beverages Service Department* maka penulis hanya akan membahas “Persepsi Tamu Terhadap Kinerja Pramusaji hotel *Crowne Plaza Bandung*”

1.3 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah diatas, maka terdapat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja pramusaji restoran di hotel *Crowne Plaza Bandung*?
2. Bagaimana persepsi tamu terhadap kinerja pramusaji di hotel *Crowne Plaza Bandung*?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pramusaji restoran hotel *Crowne Plaza Bandung*.
2. Untuk mengetahui persepsi tamu terhadap kinerja pramusaji di hotel *Crowne Plaza Bandung*

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

1. Bagi Jurusan Perhotelan

Bagi kegunaan penelitian ini untuk referensi bagi Prodi Perhotelan tentang kinerja pramusaji

2. Bagi Penulis

Bagi penulis penelitian ini untuk menambah wawasan terhadap kinerja seorang pramusaji.

3. Bagi Peneliti Lebih Lanjut

Bagi peneliti lebih lanjut penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi penelitian sejenis atau berkaitan dengan isi penelitian.

1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Penelitian ini dapat menjadi masukan untuk mengembangkan kinerja pramusaji hotel
2. Penelitian ini dapat dijadikan rekomendasi dalam memberikan pelayanan kepada tamu di restoran