

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Malaysia merupakan negara yang pada awal kemerdekaannya pada tahun 1960 memusatkan kegiatan ekonomi pada sektor agrikultur dan pertambangan, namun industri ini mulai mengalami penurunan pada tahun 1970. Seperti ungkapan Richter tentang kebutuhan akan perkembangan pembangunan sosial dan perekonomian negara-negara di dunia, kemudian memunculkan ide bahwa pariwisata dapat menjadi indikator bagi perkembangan pembangunan sosial dan ekonomi.

Seperti halnya yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa pariwisata menjadi suatu komoditas baru bagi negara-negara di dunia, khususnya bagi negara berkembang. Dimana pada saat berbagai sektor perekonomian negara berkembang yang terfokus pada berbagai kegiatan pengayaan dan eksplorasi kekayaan alam. Umumnya ketika negara-negara berkembang ini harus mengembangkan sektor perekonomiannya untuk memperoleh pendapatan negara yang lebih baik, pariwisata menjadi pilihan yang tepat dimana setiap negara akan selalu memiliki ciri khas dan daya tarik tersendiri bagi para wisatawan dari mancanegara maupun dalam negeri. Dinyatakan dalam beberapa abad ini bahwa pariwisata tumbuh dengan pesat dan menjadi pertumbuhan ekonomi yang cepat di dunia. Hal serupa juga terjadi di Malaysia, dimana pertumbuhan industri pariwisata Malaysia dapat diamati pertumbuhannya tergolong konsisten dan meningkat.

Banyak berdirinya hotel-hotel di Malaysia menjadi salah satu indikasi bahwa industri pariwisata tumbuh semakin pesat. Hotel merupakan salah satu sarana pokok yang memegang peranan penting dalam perkembangan industri pariwisata karena hotel menyediakan sarana dan akomodasi dan pelayanan bagi para wisatawan. Banyaknya wisatawan

dari Korea yang memilih Malaysia sebagai tempat tujuan wisata salah satunya adalah untuk berlibur dengan bermain golf.

Salah satu akomodasi yang mempunyai fasilitas untuk bermain golf adalah Nilai Springs Resort Hotel. Nilai Springs Resort Hotel adalah sebuah resort yang menyediakan 183 kamar dan *suite*. Hotel ini mempunyai lapangan golf yang sangat luas dengan dilengkapi 27 *holes* didalamnya. Hotel ini dikelilingi tiga padang golf yaitu *island nine*, *pinos nine*, dan *manggo nine*. Hotel ini juga mempunyai lima *outlet* restoran yaitu, Springs Cafe, Azuma Fusion Restaurant, Golfers Terrace, Splash Station dan Fairway Lounge. Kelima restoran dan *lounge* tersebut yang menyajikan berbagai menu makanan dimulai dari menu lokal, menu *western*, menu korea, menu jepang sampai menu chinese.

Pada saat *winter season* Korea, tepatnya pada bulan desember sampai february banyaknya tamu dari Korea berdatangan ke Nilai Springs Resort Hotel untuk berlibur dan bermain golf, tamu-tamu tersebut pun menetap cukup lama selama 1-2 bulan adapula tamu yang menginap selama beberapa hari saja. Pada saat itu mayoritas dari tamu tersebut tidak dapat berbahasa inggris sama sekali, sulitnya berkomunikasi dengan tamu tersebut mengakibatkan adanya keinginan dari tamu tersebut yang tidak terpenuhi dan kualitas pelayanan pun menjadi kurang baik.

Terdapat satu *waiter/waitress* yang bekerja di Azuma Fusion Restaurant dan biasanya yang ditempatkan disana adalah seorang *trainee* namun pada saat *winter season* tersebut karena terdapat kesibukan di Azuma Fusion Restaurant maka para *trainee* (*trainee* dari *outlet* lain seperti: Springs Cafe, Banquet, Golfers Terrace, Fairway Lounge) dan staf diarahkan untuk membantu secara bergantian setiap harinya. Adanya keterbatasan tempat duduk di Azuma Fusion Restaurant juga seringkali membuat sebagian tamu ditempatkan di Springs Cafe yang posisinya tepat di depan Azuma Fusion Restaurant. Hal ini dapat menimbulkan keluhan karena ketidakpuasan yang di rasakan oleh tamu.

Berdasarkan wawancara dan hasil rekap *guest comment* dengan *captain* di Azuma Fusion Restaurant jumlah keluhan selama Desember 2017 – Februari 2018 dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 1.1
Keluhan Pelanggan

No	Keluhan	Frekuensi
1	Kualitas Makanan	36
2	Peralatan	32
3	Pelayanan	72
4	Tempat	28

Sumber: Wawancara Captain di Azuma Fusion Restaurant

Berdasarkan Tabel 1.1 sumber keluhan terbanyak adalah pelayanan, dalam pelayanan hal yang menjadi sumber keluhan adalah komunikasi seperti tabel berikut:

Tabel 1.2
Keluhan Pelanggan dalam Aspek Pelayanan

No	Pelayanan	Jumlah
1	Sikap <i>waiter/waitress</i>	8
2	Komunikasi	39
3	Waktu tunggu	16
4	<i>Menu Knowledge</i>	9

Sumber: Wawancara Captain di Azuma Fusion Restaurant

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa keluhan dalam aspek pelayanan yaitu pada poin komunikasi memiliki angka tertinggi sebesar 39 keluhan. Angka tersebut dapat dikatakan cukup besar, kurangnya kemampuan komunikasi dalam bahasa Korea pun menjadi sesuatu yang dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi tamu. Komunikasi dua arah terjadi jika dari kedua pihak memahami apa yang disampaikan dari

keduanya. *Waiter/waitress* biasanya menggunakan bahasa tubuh atau *gesture* sebagai pendukung dalam berkomunikasi apabila terjadinya kesulitan dalam menyampaikan suatu informasi kepada tamu. Namun dengan menggunakan bahasa tubuh pun tidak semua informasi dapat tersampaikan dengan baik. Oleh karena itu kemampuan berkomunikasi, keterampilan berbahasa, berusaha memahami keinginan tamu dan bersikap sopan merupakan tujuan terpenting untuk meningkatkan kualitas dalam melayani tamu.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis merasa perlu melakukan penelitian mengenai Peningkatan Kualitas Pelayanan melalui Kemampuan Komunikasi *Waiter/Waitress* dalam Bahasa Korea di Azuma Fusion Restaurant Nilai Springs Resort Hotel Malaysia.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penulisan proyek akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kemampuan komunikasi bahasa Korea *waiter/waitress* di Azuma Fusion Restaurant Nilai Springs Resort Hotel?
2. Bagaimana peningkatan kualitas pelayanan dalam berkomunikasi bahasa Korea di Azuma Fusion Restaurant Nilai Springs Resort Hotel?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan mengangkat judul Peningkatan Kualitas Pelayanan melalui Kemampuan Komunikasi *Waiter/Waitress* dalam Bahasa Korea di Azuma Fusion Restaurant Nilai Springs Resort Hotel Malaysia:

1. Untuk mengetahui kemampuan komunikasi dalam bahasa Korea *waiter/waitres* di Azuma Fusion Restaurant Nilai Springs Resort Hotel.
2. Untuk mengetahui peningkatan kualitas pelayanan dalam berkomunikasi bahasa Korea di Azuma Fusion Restaurant Nilai Springs Resort Hotel.

1.4 Kegunaan Penelitian

Tujuan dari penelitian jika tercapai, hasil penelitian diharapkan memiliki manfaat praktis dan teoritis, antara lain sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi Jurusan Perhotelan

Bagi jurusan perhotelan kegunaan penelitian untuk referensi bagi prodi perhotelan mengaplikasikan teori tentang pentingnya kemampuan komunikasi bahasa Korea seorang *waiter/waitress* apabila bekerja di hotel yang memiliki banyak tamu dari Korea.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini untuk menambah wawasan serta pengetahuan bagi penulis terhadap peningkatan kualitas pelayanan melalui kemampuan komunikasi *waiter/waitress* dalam bahasa Korea di Azuma Fusion Restaurant Nilai Springs Resort Hotel.

3. Bagi Penelitian Lebih Lanjut

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk peneliti lain yang sejenis atau berkaitan dengan isi dari penelitian.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Penelitian ini sebagai rekomendasi atau masukan bagi pemerintah dalam peningkatan kualitas pelayanan melalui kemampuan komunikasi *waiter/waitress* dalam bahasa Korea di Azuma Fusion Restaurant Nilai Springs Resort Hotel Malaysia.

2. Sebagai salah satu strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan hotel.