

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata Indonesia memegang peranan penting bagi perekonomian Indonesia karena kegiatannya mendorong pengembangan beberapa sektor ekonomi. Negara Indonesia merupakan Negara yang memiliki wilayah yang sangat luas membentang dari sabang sampai merauke dan memiliki keanekaragaman suku bangsa dan kebudayaan. Indonesia juga memiliki banyak potensi pariwisata yang sangat potensial untuk dikembangkan (Ramenusa, 2016). Dalam hal ini industri pariwisata berlomba-lomba dalam menciptakan produk wisata yang lebih bervariasi dan inovatif menyangkut pelestarian dari objek itu sendiri sesuai dengan tujuan pengembangan pariwisata yaitu untuk mengenalkan keindahan alam, budaya dan adat istiadat yang beragam (Khairunnisa, 2017).

Industri pariwisata merupakan salah satu industri terbesar di dunia. Industri pariwisata dapat menyerap tenaga kerja dalam jumlah yang besar, mampu meningkatkan pendapatan dan perekonomian serta dapat memberikan kontribusi yang besar pada suatu negara. Hal inilah yang mendorong banyak negara tertarik untuk mengembangkan pariwisata sebagai salah satu sektor pembangunan, terutama bagi negara yang sedang berkembang termasuk Indonesia.

Sebagai salah satu industri terbesar di dunia, perkembangan pariwisata diharapkan pariwisata mampu meningkatkan perekonomian sehingga mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam pengembangan pariwisata tersebut. Selain itu pariwisata mampu memberikan manfaat bagi pelestarian alam, budaya serta lingkungan dan berkelanjutan. Tetapi kenyataannya, manfaat ekonomi yang diperoleh dari sektor pariwisata sering dibarengi dengan timbulnya masalah berkurangnya sumber daya alam, masalah sosial budaya, dan lingkungan.

Banyak dampak negatif yang ditimbulkan dengan adanya perkembangan pariwisata, hal ini dikarenakan konsep pariwisata pada awalnya mengarah kepada “*mass tourism*” (pariwisata massal), contohnya berkurangnya sumber daya alam, tercemarnya lingkungan, banyaknya pengalihan fungsi lahan produktif, terjadinya eksploitasi sosial-budaya serta meningkatnya kriminalitas. Hal inilah yang terjadi pada daerah-daerah yang mengembangkan pariwisata terutama pada Bali sebagai destinasi pariwisata yang sering kunjungi wisatawan di Indonesia.

Pengembangan pariwisata harus didukung oleh semua aspek dan fasilitas-fasilitas pendukung pariwisata lainnya seperti: tempat penginapan (sarana akomodasi: misalnya hotel, villa, dan lain-lain), *restaurant*, *travel agent*, *money changer*, alat transportasi, infrastruktur serta destinasi pariwisata yang ditawarkan kepada wisatawan. Salah satu tantangan yang dihadapi adalah berkaitan dengan ancaman kerusakan lingkungan akibat dari operasi dan keberadaan berbagai fasilitas pariwisata, seperti; hotel, villa, restoran, *art shop*, biro perjalanan dan fasilitas penunjang lainnya.

Pulau Bali merupakan ikon pariwisata di Indonesia dan juga menjadi salah satu tujuan wisata dunia. Dengan beraneka ragam keindahan sumber daya alam, seni dan budaya serta kekhasan dan keunikan tradisi masyarakat Bali, mampu memberikan daya tarik tersendiri kepada wisatawan baik wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara. Bali merupakan salah satu destinasi kunjungan wisatawan favorit bagi wisatawan, baik wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara. Daya tarik Bali bagi wisatawan bukan hanya keindahan alam, melainkan juga keunikan ritual Hindu. Berdasarkan antusiasme wisatawan yang berkunjung ke Bali, diketahui bahwa pariwisata Bali tidak hanya menonjolkan keindahan dan segi keunikannya sebagai sarana promosi, tetapi juga terkait dengan kesiapan akomodasi pariwisata.

Salah satu akomodasi yang paling penting untuk menunjang pariwisata adalah hotel. Definisi Hotel Menurut Surat Keputusan Menparpostel No. KM 37/PW.340/MPPT-86 dalam (Sulastiyono, 2011:6), hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan dan fasilitas makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil. Sedangkan menurut Hotel Proprietors Act dalam (Sulastiyono, 2011:5), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan dan minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Selanjutnya pengertian yang menurut penulis menyebutkan bahwa hotel adalah usaha komersil yang menyediakan tempat menginap, makanan dan minuman, dan pelayanan lain untuk umum.

Banyak hotel berbintang di Bali, mulai dari hotel bintang 3 hingga bintang 5 terutama di daerah Kuta, salah satunya adalah The Stones Hotel, Legian, Bali. Dengan berbagai departemen di dalamnya yang salah satu departemennya adalah *Food and Beverage Service*.

Di departemen ini sangat memperhatikan kualitas pelayanan atau service terhadap tamu dengan pelayanan bintang 5. Segala hal sangat diperhatikan dengan detail hingga kepada penyajian kopi. Apabila penyajian kopi yang tidak maksimal maka dapat berakibat akan adanya komplain dari tamu-tamu yang menginap maupun berkunjung ke The Stones Hotel, Legian, Bali. Adapun bagian yang menyajikan kopi yaitu Barista.

Barista adalah sebutan untuk seseorang yang profesinya meracik dan menyajikan minuman kopi kepada pelanggan. Kata Barista berasal dari bahasa Italia yaitu "Bartender" yang artinya "pelayan bar". Dari defenisi tersebut memang sepertinya seorang barista disamakan dengan *waitress* ataupun sejenisnya, tetapi

ada yang membedakan seorang barista dengan pelayan lainnya. Seorang Barista harus mempunyai kemampuan khusus yang tidak bisa dimiliki oleh semua orang, yaitu bisa menciptakan cita rasa atau sensasi dari secangkir kopi. Barista adalah seseorang yang menentukan kenikmatan cita rasa dan artistiknya penyajian dalam setiap *coffee shop*.

Kendala barista lebih fokus di *counter bar* dan mengabaikan tamu sehingga barista tidak melakukan *quality check* terhadap minuman yang dikeluarkan. Beberapa tamu merasa barista kurang konsisten dalam membuat minuman dan memberikan pelayanan yang kurang baik. Setiap tamu atau pelanggan yang datang dengan memesan minuman yang berulang dengan menu minuman yang sama, mulai dari kopi atau minuman yang lain dengan rasa yang berubah-ubah.

Dengan SDM yang terbatas tentu Barista tidak dapat maksimal untuk menyajikan kopi kepada tamu yang ada terutama pada saat operasional *breakfast* dengan total kamar 308 kamar dengan jumlah tamu mencapai lebih dari 600 orang lalu *sitting capacity* di restoran dapat menampung 264 orang dengan 3 outlet restoran yang dibuka saat *breakfast* sedangkan SDM yang ada di bagian barista hanya 2 orang yang masing-masing merangkap sebagai pengantar kopi sekaligus pembuat kopi karena *turnover* yang tinggi terutama pada saat musim liburan ataupun Hari Nasional tidak jarang The Stones Hotel mencapai *occupancy* diatas 90%. Pada saat *Weekdays* atau hari biasa *occupancy* berada di 60-75% sedangkan saat *Weekend* bisa mencapai 80-100%. Tidak hanya dihuni oleh *FIT Guest* tetapi juga sering dijumpai tamu grup.

Hal ini membuat kinerja Barista kurang efektif karena adanya tamu yang komplain tentang kopinya yang dingin saat sampai ke meja dan penyajian kopi yang cukup lama serta dapat berpengaruh terhadap kelancaran operasional saat *breakfast*.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka penulis merasa perlu melakukan penelitian dengan tujuan untuk menemukan solusi dalam mengatasi hal tersebut. Maka hotel perlu adanya penambahan personil sebagai *Coffee Runner* atau pengantar kopi untuk mengurangi keluhan tamu terutama saat tingkat hunian tinggi atau *high occupancy*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian tentang Peran *Coffee Runner* pada Operasional *Breakfast*, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran *Coffee Runner* pada operasional *breakfast* di The Stones Hotel Legian Bali?
2. Bagaimana hambatan *Coffee Runner* pada operasional *breakfast* di departemen *Food and Beverage Service* di The Stones Hotel Legian Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penulis mengangkat judul Peran *Coffee Runner* pada Operasional *Breakfast* adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui peran *Coffee Runner* pada operasional *breakfast* di The Stones Hotel Legian Bali.
2. Untuk mengetahui hambatan *Coffee Runner* pada operasional *breakfast* di departemen *Food and Beverage Service* di The Stones Hotel Legian Bali.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian jika tercapai, hasil penelitian akan memiliki manfaat teoritis dan praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Memberikan informasi dan wawasan bagi peneliti maupun pembaca tentang peran *Coffee Runner* pada *section* Barista.
2. Sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya baik terhadap peran *Coffee Runner* maupun kinerja Barista.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Memberikan kontribusi dalam memberikan solusi untuk mengurangi jumlah keluhan tamu yang pada industri terhadap penyajian kopi dan kelancaran dalam Operasional *Breakfast*.
2. Memberikan informasi kepada industri tentang peran penting *Coffee Runner* dalam Operasional *Breakfast* terutama saat *High Occupancy*.