

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Bandung merupakan salah satu kota di Indonesia yang memiliki keragaman baik dari segi wisata alam, wisata budaya dan kuliner yang dapat dikunjungi oleh wisatawan lokal maupun internasional. Daya tarik inilah yang menjadikan banyak wisatawan berdatangan ke kota Bandung. Dengan potensi yang seutuhnya masih bisa dikembangkan sudah selayaknya Kota Bandung menjadi Kota wisata.

Letak kota Bandung yang sangat strategis membuat kota ini memiliki penunjang potensi wisata seperti bangunan bersejarah, budaya serta makanan khas daerah. Selain itu, kota Bandung juga memiliki penunjang kebutuhan diantaranya seperti penginapan atau hotel. Salah satu hotel di kota Bandung yang memiliki kualitas yang baik yakni Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman.

Mercure Bandung Nexa Supratman adalah salah satu hotel bintang 4 yang ada di kota Bandung dengan konsep bisnis modern yang dapat menarik para calon pelanggan untuk menginap di hotel ini. Terkenal dan berdiri di bawah naungan ACCOR yang memiliki 181 kamar modern dengan berbagai tipe yaitu : *Superior Room, Deluxe Room, Executive Deluxe, Grand Deluxe, Previllege Room, dan Suite*. Memiliki Retoran yang modern serta berbagai fasilitas lengkap lainnya. Produk-produk yang ditawarkan pihak manajemen hotel terdiri dari dua produk utama yaitu nyata (*tangible*) dan tidak nyata (*intangibile*). Produk yang bersifat nyata yaitu kamar hotel, restoran, kolam renang, bar, spa, dan fasilitas lainnya. Sedangkan produk yang bersifat tidak nyata seperti Kenyamanan, Keindahan, Keramah tamahan, layanan, keamanan, dan sebagainya.

Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman memiliki tugas dan tanggung jawab per setiap *department* demi kelancaran operasional setiap harinya, salah satu

department yang ada di Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman adalah *Food and Beverage Service*. *Food and Beverage Service* merupakan *departement* yang memberikan jasa pelayanan dan penyajian makanan dan minuman yang dikelola secara profesional dan bersifat komersial dengan tujuan untuk memberikan pelayanan dan memastikan kenyamanan serta kepuasan pelanggan yang ada di restoran. *Food and Beverage Service* khususnya di bagian *waiter* memiliki tugas dan bertanggung jawab untuk kualitas pelayanan yang diberikan sehingga tamu akan merasa puas dengan *service* yang *waiter* berikan.

Kinerja *waiter* pada umumnya merupakan tolak ukur yang digunakan oleh hotel untuk melakukan penilaian terhadap karyawannya. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja seorang *waiter* adalah pengetahuan tentang menu. Seorang *waiter* yang tidak memiliki pengetahuan yang cukup tentang makanan dan minuman yang ditawarkan akan sulit memberikan rekomendasi yang tepat kepada pelanggan atau menjawab pertanyaan mereka dengan baik. keterampilan komunikasi juga merupakan faktor penting dalam kinerja seorang *waiter*. Kemampuan untuk berkomunikasi dengan jelas dan efektif akan membantu *waiter* dalam menerima pesanan dengan benar, menjelaskan menu kepada pelanggan, dan menangani keluhan atau permintaan khusus dengan baik.

Berikut adalah data permasalahan kinerja *waiter* dari beberapa *online travel agent*:

No	Nama <i>online travel agent</i>	Review
1	Tripadvisor	<i>welcome drink</i> tidak di <i>refill</i> kembali
		Tamu menelepon untuk <i>room service</i> tetapi staff tidak merespon dan tidak ada yang menelepon kembali
		tidak mendapatkan layanan apa pun, kurang bersikap ramah

2	Agoda	Tamu sudah mendapatkan jadwal sarapan akan tetapi masih mengantri dan menunggu untuk masuk ke restoran. Untuk anak – anak disuruh membayar padahal makanan di restoran sudah hampir habis
		Tamu berencana sarapan cepat akan tetapi tamu mengatakan bahwa sudah membayar dan <i>include breakfast</i> . Staff mengatakan bahwa tamu tidak memesan kamar yang sudah <i>include breakfast</i> dan memperlakukan tamu agak memalukan ditambah menyia-nyiakan waktu <i>breakfast</i>
3	Booking.com	Tamu mengatakan tidak ada minuman <i>alcohol</i> di hotel
		<i>Cutleries kotor</i>
		<i>Room service</i> membutuhkan lebih banyak perhatian

Tabel 1.1 Review online travel agent

Sumber: Online Travel Agent

Dari data *review* diatas ada beberapa hal yang menitik beratkan tentang kinerja *waiter* yang kurang memuaskan. Seperti pada Tripadvisor tamu memberikan *review* ketika tamu ingin melakukan *check-in* biasanya pihak restoran memberikan *welcome drink* kepada tamu tetapi ketika *welcome drink* tersebut habis tidak adanya kesigapan dari *waiter* untuk *refill* kembali *welcome drink* tersebut. Selanjutnya tamu ingin melakukan pemesanan makanan melalui *room service*, tidak ada respons dari *waiter* ataupun menghubungi tamu itu kembali dan tamu tidak mendapatkan *service* apa pun.

Berikutnya untuk data kedua dari *online travel agent* yaitu Agoda, menyebutkan *review* bahwa ketika tamu sudah diberikan jadwal sarapan tapi tamu masih mengantre dan untuk anak – anak dikenakan *extra charge* padahal makanan yang ada di restoran sudah habis. Selanjutnya tamu ingin berencana sarapan dengan cepat dan adanya *misscommunication* antar karyawan nya menyebabkan tamu menyia-nyaiakan waktu untuk sarapan karena tamu sudah mengatakan bahwa kamar sudah *include breakfast* tapi *waiter* menolak hal tersebut bahwa tamu belum *include breakfast* ditambah staff memperlakukan tamu sedikit memalukan.

Untuk *online travel agent booking.com* tamu memberikan *review* bahwa di hotel tidak menyediakan *alcohol*, perlengkapan *cutleries* seperti piring makan dan sendok kotor serta kepada *room service* harus memerlukan perhatian agar *waiter* merespons panggilan tamu.

Berdasarkan pengamatan tersebut adanya kinerja *waiter* yang kurang bagus, hal ini disebabkan oleh kinerja *waiter* yang kurang memenuhi standar yang telah ditentukan oleh perusahaan. Fenomena atau keluhan ini terjadi karena kurangnya keramahan *waiter* kepada para pelanggan, kurang adanya respon dari *waiter* untuk memberikan informasi bahwa ada tamu yang menggunakan kartu member, kurangnya *double check* terhadap area restoran dan *cutleries*.

Maka demikian, Kinerja *waiter* sangat dibutuhkan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan juga meningkatkan minat tamu yang ingin makan dan minum di restoran serta menikmati fasilitas yang tersedia di restoran. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik membahas bagaimana seharusnya kinerja *waiter* untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu penulis mengambil judul “Kinerja Waiter Di Restoran Hotel Mercure Bandung Nexa Suprtaman.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja *waiter* di Restoran Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman?
2. Bagaimana upaya untuk meningkatkan kinerja *waiter* di Restoran Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan mengangkat judul Kinerja *Waiter* di Restoran Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman:

1. Untuk mengetahui kinerja *waiter* di Restoran Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman
2. Untuk mengetahui upaya dalam meningkatkan kinerja *waiter* di Restoran Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah tersebut, maka batasan masalah dalam penelitian ini hanya berfokus pada kinerja *waiter* dalam aspek produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responibilitas dan akuntabilitas di Restoran Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Bagi Program Studi D3 Perhotelan
 Penelitian ini bermanfaat bagi mahasiswa dan mahasiswi sebagai wawasan yang dapat memberikan mereka ilmu baru serta gambaran tentang kinerja *waiter*.
2. Bagi Penulis
 Penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis sebagai rujukan kepada Lingkungan sekitar penulis tentang kinerja *waiter*.
3. Bagi Peneliti Lebih Lanjut

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai acuan penelitian mengenai kinerja *waiter*.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Industri

Penelitian ini dapat membantu identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seorang *waiter*. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor tersebut, industri dapat mengembangkan program pelatihan dan pengembangan keterampilan yang sesuai untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh *waiter*. Hal ini akan berkontribusi pada peningkatan pengalaman pelanggan dan kepuasan mereka.

2. Bagi Konsumen

Kinerja *waiter* yang baik dapat secara langsung mempengaruhi kepuasan konsumen. Dengan melakukan penelitian tentang kinerja *waiter*, industri dapat mengidentifikasi area - area di mana perbaikan diperlukan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Dengan meningkatnya kepuasan, Restoran atau hotel dapat mempertahankan pelanggan yang ada dan mendapatkan rekomendasi positif dari mereka kepada orang lain.

3. Bagi Pemerintah

Penelitian mengenai kinerja *waiter* dapat memberikan wawasan kepada pemerintah mengenai kebutuhan pelatihan dan pengembangan tenaga kerja di sektor perhotelan dan restoran. Pemerintah dapat menggunakan hasil penelitian ini untuk mengembangkan program-program pelatihan yang sesuai, yang pada gilirannya akan meningkatkan keterampilan dan kemampuan para *waiter*. Hal ini akan mendukung peningkatan kesempatan kerja dan pengembangan sumber daya manusia yang lebih baik.