

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata, merupakan suatu kata yang menghadirkan berbagai macam argumen dan opini dari banyak orang, namun sebenarnya memiliki arti atau makna yang sama. Kata Pariwisata sendiri berasal dari bahasa Sansekerta, yang terdiri dari 2 suku kata yaitu pari dan wisata. Pariwisata adalah suatu kegiatan perjalanan seseorang yang memiliki tujuan ke tempat tertentu pada jangka waktu sementara, tujuan seseorang tersebut diluar tempat dimana mereka biasa hidup dan bekerja dengan tujuan untuk memenuhi rasa ingin tahu, mencari kesegaran dan hiburan sesaat.

Pariwisata juga merupakan suatu tindakan seseorang pada saat mengalami titik kejenuhan dan tindakan tersebut hanya untuk mencari kesenangan pribadi. Tindakan yang mereka cari seperti mengunjungi destinasi destinasi tempat liburan wisata yang pada umumnya digunakan seseorang untuk berlibur. Ketika berbicara mengenai pariwisata, pariwisata dan perhotelan adalah dua komponen yang saling berhubungan. Hubungan antara sektor pariwisata dengan industri perhotelan bisa dikatakan bahwa industri perhotelan menjadi salah satu pendukung berjalannya sektor pariwisata yang semakin berkembang.

Hotel adalah suatu perusahaan yang menyediakan jasa akomodasi serta memberikan pelayanan terbaiknya untuk masyarakat umum yang ingin berkunjung atau bermalam di hotel untuk menikmati fasilitas-fasilitas yang telah disediakan.

Pelayanan yang diberikan hotel merupakan suatu pelayanan yang megutamakan kepuasan pelanggan dengan keramah tamahannya.

Perhotelan merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang suatu perkembangan di dunia pariwisata. Hotel merupakan suatu industri atau bangunan yang menyediakan jasa pelayanan, yang menjual kamar sebagai produk utama. Selain itu, hotel juga menjual produk berupa makanan dan minuman. Hotel mengutamakan suatu *service* atau pelayanan prima yang akan diberikan secara maksimal sebagai alat untuk menarik para tamu agar dapat menggunakan jasa pelayanan dihotel tersebut, dalam perhotelan pelayanan lebih merupakan kunci utama dalam bidang perhotelan, dengan memberikan pelayanan yang baik tamu akan merasa puas. Sebagai suatu industri jasa yang bergelut di dunia akomodasi atau penginapan, sebuah hotel pastinya harus memiliki berbagai fasilitas untuk menunjang berjalannya bisnis ini, beberapa fasilitas tersebut seperti kamar, kamar mandi, *restaurant*, *meeting room*, *ball room*, kolam renang, *gym*, *spa*, dll.

Jumlah Hotel Di Surabaya Tahun 2017

Kategori	Jumlah
Bintang 1	23
Bintang 2	42
Bintang 3	57
Bintang 4	30
Bintang 5	9
Total	161

Sumber:www.surabayakota.bps.go.id (2017)

Dari tabel di atas terlihat bila sudah ada banyak hotel yang telah berdiri di Surabaya pada tahun 2017. Di dalam sebuah hotel memiliki beberapa *department* diantaranya adalah, *Front Office Department*, *Food and Beverage*, *House Keeping Department*, *Sales and Marketing Department*, *Accounting department* dan yang terakhir *Human Resort Department*. *Food and beverage department* adalah salah satu departemen yang ada didalam hotel yang bertugas mengurus serta bertanggung jawab atas kebutuhan makanan dan minuman serta kebutuhan lain, *Food and Beverage Department* adalah salah satu *department* dihotel yang memiliki pendapatan terbesar setelah “*room*”. Maka karena itu *Food and Beverage Department* diharuskan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan. *Food and Beverage Departement* sendiri di dalam suatu hotel terbagi atas 2 bagian, yang pertama *Food and Beverage Product* dan yang kedua *Food and Beverage Service*.

Food and Beverage Product adalah *department* yang menyediakan hidangan makanan, mulai dari makanan ringan hingga makanan berat yang siap di hidangkan. *Product* sendiri terbagi atas berbagai macam bagian yaitu *cold kitchen*, *hot kitchen* dan *pastry*. Dimana semua bagian tersebut memiliki *jobdesk* yang berbeda tetapi memiliki tujuan yang sama yaitu menjual suatu produk makanan kepada konsumen hotel.

Food and Beverage Service adalah *department* yang bertugas dalam memberikan pelayanan didalam menghidangkan suatu makanan dan minuman. *Food and Beverage Service* sendiri terbagi dalam 4 bagian yaitu ada *restaurant*, *bar*, *banquet*, dan *room service*. *Banquet* merupakan suatu *section* atau bagian dari *Food and Beverage Service department* yang memiliki tugas dalam menangani segala

macam kegiatan pesta atau jamuan makan yang diadakan didalam hotel. Seperti didalam mengatur sebuah acara dalam hal mengatur ruangan, melengkapi peralatan-peralatan dan kebutuhan kebutuhan lain yang akan digunakan untuk berlangsungnya acara.

Kepuasan merupakan hasil yang dirasakan oleh seseorang atau perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh seseorang yang muncul setelah mendapatkan suatu pelayanan dan jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapannya. Pelayanan (*service*) merupakan suatu kegiatan yang dilakukan kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Pelayanan juga merupakan suatu keadaan dimana kita dituntut untuk melakukan kegiatan secara maksimal agar terciptanya rasa puas terhadap pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan. Dalam hal ini maka karyawan yang berada di hotel harus memberikan pelayanan terbaiknya, setiap karyawan hotel wajib memberikan pelayanan yang biasa disebut pelayanan prima. Yang meliputi seperti : peduli terhadap para pelanggan, melayani para pelanggan dengan tindakan sebaik mungkin dan memberikan rasa puas kepada pelanggan yang berstandar pada standar layanan.

Masalah yang seringkali terjadi pada *banquet service* dalam melayani tamu di Best Western Papilio Hotel antara lain yang berhubungan dengan strategi menangani konsumen atau tamu hotel. Masalah yang kerap terjadi dalam *banquet service* seperti tambahan jumlah peserta atau tamu secara mendadak diluar ketentuan BEO (*Banquet Event Order*) yang dapat membuat kurangnya komunikasi antar *banquet service* dengan *department kitchen* dalam menyajikan hidangan makanan. Dan juga kurangnya SDM pada *banquet section* di Best Western Papilio Hotel dalam

menangani *event order* yang akan dilaksanakan sehingga tidak dapat memberikan *service quality* secara maksimal kepada pelanggan. Untuk mengurangi kesalahan yang sering terjadi di bagian *banquet service* perlunya *handling strategy* yang efektif melalui beberapa langkah dengan memperhatikan faktor-faktor penunjang lainnya. *Leader banquet* mendampingi ketua penyelenggara *event* ketika *event* sedang berlangsung agar mengetahui jika ada yang kurang diwaktu *event* sedang berlangsung. Intensnya komunikasi yang dijalin juga sangat berpengaruh dalam memberikan pelayanan prima sehingga terciptanya kepuasan pelanggan.

Pentingnya strategi dalam suatu perusahaan adalah suatu proses langkah-langkah ke depan untuk membangun visi dan misi dalam suatu organisasi, untuk memastikan tujuan utama dari perusahaan dan dapat mencapai target dengan apa yang diinginkan. *Strategy* juga merupakan suatu kegiatan yang harus direncanakan secara matang matang dan telah disusun secara terperinci untuk mempermudah seseorang dalam mencapai suatu tujuan. Selain dengan *strategy*, komunikasi dengan pelanggan juga merupakan suatu kunci dari berjalan nya suatu perusahaan, seperti di dunia hotel, komunikasi dengan pelanggan sangat penting karena dengan ada nya komunikasi yang intens dengan pelanggan akan meminimalisir terjadi nya kesalahan dan akan membuat pelanggan merasa nyaman atas apa yang telah dilakukan oleh perusahaan itu sendiri.

Tugas akhir ini penulis membahas pentingnya strategi didalam *banquet service* dalam upaya memberikan suatu pelayanan terbaik terhadap konsumen atau tamu agar dapat terwujud atau terciptanya rasa puas pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan.

1. 2 Rumusan masalah

1. Bagaimana strategi *banquet service* dalam upaya memberikan kepuasan terhadap pelanggan di Best Western Papilio Hotel Surabaya ?
2. Apakah kendala yang di hadapi *banquet service* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Best Western Papilio Hotel Surabaya ?

1. 3 Tujuan

1. Untuk mengetahui strategi banquet service dalam upaya memberikan kepuasan terhadap pelanggan di Best Western Papilio Hotel Surabaya.
2. Untuk mengetahui kendala yang di hadapi *banquet service* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Best Western Papilio Hotel Surabaya.

1. 4 Manfaat

1. 4. 1 Manfaat bagi penulis

Tugas akhir ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam bidang *Food and Beverage* khususnya pada bagian pelayanan *Banquet* dan sebagai sarana untuk membandingkan dengan teori yang pernah didapatkan di bangku kuliah serta sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian Tugas Akhir Program Studi D3 manajemen Perhotelan di Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.

1. 4. 2 Manfaat bagi Akademik

Laporan Tugas Akhir ini dapat dijadikan sebagai sarana tambahan referensi di perpustakaan Universitas Airlangga mengenai permasalahan yang terkait dengan

penulisan tugas akhir ini yaitu tentang “Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Section Banquet di BEST Western Papilo Hotel Surabaya”.

1. 4. 3 Manfaat bagi Best Western Papilio Hotel Surabaya

Diharapkan dapat memberi masukan positif dan membantu pihak *Food And Beverage Service* khususnya bagian *Banquet Section* dalam menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien.

1. 4. 4 Manfaat bagi Pembaca

Laporan Tugas Akhir ini dapat dijadikan sebagai tambahan pengetahuan dan sebagai referensi bagi yang melakukan penelitian lebih lanjut berkenaan dengan masalah ini.

1. 5 Tinjauan Pustaka

1. 5. 1 Pengertian Hotel

Hotel adalah perusahaan atau badan usaha yang menyediakan layanan menginap untuk orang-orang yang melakukan perjalanan. Dikelola oleh pemilik atau ownernya dengan layanan tempat tidur beserta fasilitasnya makanan dan minuman serta fasilitas lengkap lainnya. Untuk dapat menggunakan layanan yang disediakan oleh pemilik hotel menurut sulastiyono, seseorang harus membayar dengan tarif atau harga yang sudah ditentukan (Agus Sulastiyono,2006 : 5)

1. 5. 2 Pengertian Banquet & Food And Beverage Service

Larasati (dalam Adina Tika Purnama : 2016) Dewi food and beverage department dalam suatu hotel adalah merupakan suatu bidang yang bertugas menangani kebutuhan makan dan minum. Dimana kebutuhan makanan dan minuman

adalah merupakan kebutuhan pokok manusia termasuk tamu-tamu hotel atau setiap individu yang datang untuk memperoleh jasa hotel. Pada *food and beverage service* didalam hotel sendiri terdapat beberapa section, yaitu :

1. **Restaurant**, merupakan suatu tempat di mana tamu dapat menikmati dan membeli makanan minuman.
2. **Bar**, merupakan suatu tempat untuk sekedar bersantai sambil menikmati minuman dan hanya menjual makanan ringan.
3. **Room Service**, merupakan bagian yang bertugas dalam mengantarkan suatu makanan ke dalam kamar tamu.
4. **Banquet**, adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab dalam adanya suatu acara yang diadakan di suatu ballroom hotel. Riyadi (2015:180) *Banquet* adalah salah satu bagian dari suatu departemen yang ada pada hotel yang tidak hanya menyediakan makanan atau minuman, tapi mengatur dan merencanakan sebuah acara mulai dari ruangan yang akan digunakan, perlengkapan yang diperlukan serta hal-hal lain yang menunjang acara tersebut sesuai dengan keinginan yang mempunyai acara

Dapat diambil kesimpulan dari pernyataan diatas bahwa *banquet* merupakan suatu *section* atau bagian dari *Food and Beverage Service department* yang memiliki tugas dalam menangani segala macam kegiatan pesta atau jamuan makan yang diadakan di dalam hotel. Seperti di dalam mengatur sebuah acara dalam hal mengatur ruangan, melengkapi peralatan-peralatan dan kebutuhan kebutuhan lain yang akan digunakan untuk berlangsung nya acara.

1. 5. 3 Pengertian kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan seorang pelanggan yang muncul setelah mendapatkan suatu pelayanan dan merasa puas dengan produk atau jasa yang telah dia terima, ketika yang diterima semua sesuai dengan apa yang mereka harapkan besar kemungkinan akan terwujudnya suatu rasa kepuasan pelanggan.

Namun ada beberapa faktor-faktor lain yang dapat membuat pelanggan merasa puas, yaitu :

1. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik seperti yang mereka harapkan.
2. Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil yang mereka dapatkan atau yang mereka rasakan sesuai dengan standar kualitas.
3. Harga, yaitu dimana produk yang diberikan mempunyai kualitas yang lebih unggul tetapi harga yang ditetapkan relatif lebih murah, disitu akan membuat konsumen lebih tertarik terhadap produk tersebut.

1. 5. 4 Pengertian Strategi

Menurut Siagian (dalam Mughnifar Ilham : 2004) Strategi merupakan serangkaian keputusan atau tindakan mendasar yang disusun oleh manajemen puncak dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran suatu organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi tersebut.

Dari pernyataan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa strategi hal yang sangat penting bagi berlangsung nya kehidupan sebuah perusahaan untuk mencapai suatu tujuan yang telah direncanakan. Strategi juga merupakan alat untuk mencapai suatu tujuan yang telah direncanakan dalam sebuah perusahaan. Strategi sendiri didalam

dunia bisnis sangatlah di butuhkan untuk pencapaian visi dan misi yang telah ditetapkan dari sebuah perusahaan. Untuk pencapaian suatu sasaran atau tujuan dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

1. 5. 5 Pengertian Komunikasi

Hovland, Janis & Kelley (dalam Dosen Pendidikan : 1953) Komunikasi adalah suatu proses melalui mana seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku orang-orang lainnya (khalayak).

Dari pernyataan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa Komunikasi proses kegiatan seorang dalam menyampaikan suatu pembicaraan pesan dari satu pihak kepada pihak lain. Melalui komunikasi seseorang atau sekelompok dapat saling memahami dan mengerti apa yang akan disampaikan dari masing-masing perorangan. Tanpa adanya komunikasi suatu perusahaan atau organisasi tidak akan berjalan dengan baik dan lancar, karena komunikasi sendiri merupakan kunci didalam sebuah perusahaan. Komunikasi sendiri juga memiliki beberapa cara untuk penyampaian, yaitu :

1. Lisan : komunikasi secara lisan adalah dimana seseorang melakukan pembicaraan kepada beberapa orang secara langsung tanpa adanya jarak, seperti didalam suatu rapat ataupun meeting.
2. Tulis : komunikasi secara tulis adalah komunikasi yang pecaaiannya dilakukan dalam bentuk tertulis seperti seseorang menuliskan sebuah tulisan dalam bentuk surat yang akan dikirimkan kepada orang lain untuk dapat menjalin komunikasi.

Beberapa fungsi komunikasi diantara lain, seperti :

1. Untuk menyampaikan suatu informasi dari satu pihak kepada pihak lain.
2. Sebagai salah satu bentuk interaksi dengan orang lain.
3. Untuk menambah rasa percaya diri serta dapat menambah wawasan dan pengetahuan secara lebih luas.
4. Untuk selalu menjalin hubungan baik dengan seseorang

1. 6 Prosedur Penelitian

1.6. 1 Lokasi dan jadwal penelitian

Alasan memilih lokasi / objek penelitian Best Western Papilio Hotel Surabaya yang berlokasi di jalan Ahmad Yani Surabaya karena menurut penulis hotel ini merupakan salah satu hotel bintang 4 yang baru saja didirikan tapi sudah mulai mengalami perkembangan industri yang sangat pesat. Letak lokasi hotel ini juga sangat strategis dan tidak terlalu berdekatan dengan hotel hotel lain di sekitaran Best Western Papilio sehingga membuat hotel ini lebih banyak pengunjungnya atau peminatnya. Jadwal penelitian yang dilakukan oleh penulis di Best Western Papilio Hotel ini pada bulan Februari hingga bulan juli 2020.

1.6. 2 Teknik Pengumpulan Data

a. *Observasi* dan Partisipasi

Mengadakan pengamatan langsung di Best Western Papilio Hotel Surabaya, serta ikut terlibat langsung dalam cara kerja sebagai seorang *FnB Service dan Banquet Section* di Best Western Papilio Hotel Surabaya.

b. Wawancara (*interview*)

Metode *interview* adalah suatu pengumpulan data yang merupakan proses tanya jawab secara lisan dan langsung dari sumber informasinya. Wawancara dilakukan dengan *supervisor FnB Service dan leader Banquet*, dan personalia yang bersangkutan dan pihak yang lain yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan selama mengikuti *On The Job Training* di Best Western Papilio Hotel Surabaya.

c. Studi Pustaka

Dalam hal ini penulis mengumpulkan data – data dan informasi dengan mempelajari buku – buku referensi, laporan – laporan, jurnal, artikel, skripsi, dan media lainnya yang berkaitan dengan laporan praktek kerja nyata.

d. Dokumen

Dokumen berupa catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang digunakan peneliti disini berupa foto, gambar, serta data-data mengenai di Best Western Papilio Hotel Surabaya.

Jadwal Kegiatan Penelitian

Tabel 1.1

NO	KETERANGAN	FEBRUARI				MARET				APRIL				MEI				JUNI				JULI				AGUSTUS							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Pelaksanaan PKL																																
2	Penyusunan Laporan																																
3	Pengumpulan Laporan																																
4	Pelaksanaan Sidang																																