**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Pariwisata adalah aktivitas perjalanan yang dilakukan oleh sementara waktu dari tempat tinggal semula ke daerah tujuan dengan alasan bukan  untuk menetap atau mencari nafkah melainkan hanya untuk memenuhi  rasa ingin tahu, menghabiskan waktu senggang atau libur serta tujuan-tujuan lainnya.(Koen Meyers 2009).

Hotel sebagai salah satu akomodasi penunjang kegiatan pariwisata yang perkembangannya saat ini sudah semakin pesat diharapkan mampu menunjukkan peran dan fungsinya dalam industry pariwisata. Akomodasi yang kegiatan operasionalnya dikelola secara komersial ini diharapkan mampu menarik minat dan keinginan orang lain untuk menggunakan berbagai bentuk jasa yang ditawarkan. Untuk tujuan inilah maka pihak pengelola hotel harus berusaha meningkatkan kualitas terhadap berbagai produk jasa yang ditawarkan Tujuan ini dapat diwujudkan dengan berbagai cara, entah dengan memberikan semacam nilai tambah terhadap setiap bentuk produk jasa yang ditawarkan atau berbagai sentuhan lain yang nantinya akan memberikan dampak yang menguntungkan bagi usaha perhotelan itu sendiri dikemudian hari. Berbagai sentuhan inilah yang nantinya akan mampu menarik minat dan keinginan orang untuk mencoba menggunakan berbagai bentuk produk jasa yang ditawarkan atau bahkan ingin mencobanya lagi. Restoran sebagai salah satu fasilitas pelengkap yang mutlak di perlukan dalam suatu hotel yang bertujuan untuk menunjang operasional *Food and Beverage Department* terutama dalam pelayananmakanan dan minuman terhadap tamu, juga perlu mendapat perhatian khusus dari pihak pengelola hotel, sebab restoran merupakan pemasok pendapatan dan keuntungan yang cukup besar bagi hotel.

Dalam tujuannya untuk dapat menarik minat dan keinginan orang untuk menggunakan produk yang ditawarkan, dalam hal ini produk makanan dan minuman maka pengelola hotel khususnya manajemen restoran sebaiknya memperhatikan berbagai faktor yang sekiranya dapat meningkatkan jumlah penjualan dari bagian restoran itu sendiri. Meningkatnya jumlah penjualan makanan dan minuman yang merupakan produk utama restoran dengan sendirinya akan menambah sumber pemasukan bagi pengelola hotel itu sendiri. Salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi tingkat penjualan makanan dan minuman yaitu adanya pelayanan yang berkualitas dari staf yang bertugas dibagian restoran.

Keberhasilan suatu usaha perhotelan ditentukan antara lain oleh kemampuan, Segenap stafnya dalam memberikan pelayanan tamu. Setiap tamu yang menginap di hotel berharap dapat memperoleh pelayanan yang memuaskan. Pelayanan yang berkualitas dan memuaskan hanya akan dapat dirasakan oleh tamu apabila staf hotel khususnya bagian restoran memiliki sikap dan kemampuan yang memadai, baik kemampuan teknik, kemanusiaan, maupun konseptual. Untuk meningkatkan penjualan makanan dan minuman, peran seorang staf restoran dalam hal ini *Waitress/Waiter* sangatlah penting.*Waitress/Waiter* merupakan ujung tombak kesuksesan penjualan makanan dan minuman. Banyak sedikit pelanggan restoran yang dating serta jumlah penjualan dan pendapatan sangat tergantung pada keramahan, ketangkasan dan kreativitas seorang*Waitress/Waiter.*

Hotel Aryaduta Manado dalam kegiatan operasionalnya memiliki 1 (satu) buah restoran yang dalam pelaksanaan operasionalnya dijalankan oleh 4 (empat) orang staf. Dengan sistem pembagian kerja yang terdiri atas 1 (satu) shift morning, Kondisi ini menyebabkan staf sulit untuk menangani berbagai beban tugas dan tanggung jawab yang diembannya, yang secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan terhadap tamu.

Timbulnya keluhan tamu akan kualitas pelayanan staf restoran disebabkan oleh adanya ketidaksesuaian antara jumlah staf restoran yang ada dengan jumlah *order* yang harus ditangani, mengingat staf restoran pada *Restaurant Cakrawala* harus menghendle semua *order* makanan dan minuman yang berasal dari tamu.

Berdasarkan fakta yang penulis temukan saat pelaksanakan *On The Job Training* terdapat sekian banyak keluhan tamu yang berkaitan erat dengan kualitas pelayanan staf restoran. Dengan melihat fakta kondisi jumlah staf yang ditugaskan pada *Cakrawala Restaurant*  tersebut dan kemudian dikaitkan dengan berbagai keluhan tamu yang ada maka penulis menarik suatu analisa bahwa penyebab utama berkurangnya kualitas pelayanan staf terhadap tamu restoran adalah keterbatasan jumlah staf yang dipekerjakan.

Keterbatasan jumlah staf restoran ini jelas akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan terhadap tamu terutama makanan dan minuman. Membiarkan tamu-tamu restoran menunggu giliran untuk dilayani, sangatlah tidak professional. Bukan tidak mungkin jika suatu saat nanti tamu tersebut tidak lagi berminat mengunjungi Hotel Aryaduta Manado karena kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan uraian permasalahan diatas, penulis tertarik mengangkat judul: **Analisis Keterbatasan Jumlah Staf Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Cakrawala Restaurant Aryaduta Hotel Manado.**

* 1. **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas penulis memaparkan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana standar penanganan restoran di Aryaduta Hotel Manado?
2. Faktor-faktor apakah yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan staf pada restoran di Aryaduta Hotel Manado?
3. Hal-hal apa saja yang perlu diterapkan kepada *waitress/waiter* dalam melayani tamu yang datang ke Cakrawala Restoran Aryaduta Hotel Manado agar sesuai dengan SOP yang berlaku?
   1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari identifikasi masalah yang ditetapkan, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

Bagaimana keterbatasan jumlah staf dapat mempengaruhi standar dan kualitas pelayanan, serta faktor-faktor apakah yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan staf pada restoran di Aryaduta Hotel Manado.

* 1. **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk :

1. Mendeskripsikan tentang dampak keterbatasan jumlah staf terhadap kualitas pelayanan.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.
   1. **Manfaat Penelitian**

Sedangkan manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penulisan Tugas Akhir ini dapat diharapkan dapat :

1. Menjadi bahan masukan yang berguna bagi manajemen Aryaduta Hotel Manado khususnya bagian restoran dalam melaksanakan operasional kerja khususnya dalam hal menangani keterlambatan pelayanan yang disebabkan oleh keterbatasan jumlah staf demi meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Menjadi bahan masukan bagi institusi pendidikan dalam hal ini Jurusan Pariwisata Politeknik Negri Manado agar dapat menyelanggarakan pendidikan yang lebih baik dan berkualitas bagi mahasiswa-mahasiswanya agar menjadi tenaga yang professional dalam arti yang sesungguhnya.
3. Menambah pengetahuan bagi masyarakat maupun pemerhati dunia perhotelan khususnya restoran, tentang pentingnya keseimbangan antara jumlah staf dengan kondisi pekerjaan yang dibebankan, demi meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu.