

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang sangat penting bagi Indonesia, hal ini dikarenakan pariwisata merupakan salah satu penyumbang devisa negara terbesar dibandingkan sektor-sektor lain. Pariwisata menempati posisi ketiga sebagai penyumbang devisa negara setelah minyak dan gas bumi, serta minyak kelapa sawit. Hal ini juga didukung oleh fakta bahwa Indonesia memiliki potensi kepariwisataan yang sangat besar dan luas. Indonesia memiliki 17.508 pulau, 719 bahasa daerah, serta banyaknya lokasi wisata yang sering dikunjungi bahkan oleh wisatawan mancanegara sekalipun. Hingga saat ini, UNESCO telah menetapkan 7 lokasi di Indonesia sebagai Situs Warisan Dunia, serta 4 hal yang termasuk sebagai Daftar Representatif Budaya Takbenda Warisan Manusia yang terdiri dari wayang, keris, batik, dan angklung.

Wisatawan yang ada di Indonesia, baik mancanegara maupun lokal terus bertambah jumlahnya dari tahun ke tahun. Di tahun 2015 saja, ada sekitar 9 juta wisatawan asing yang datang ke Indonesia. Dari data ini maka dapat dilihat bahwa Indonesia merupakan salah satu tujuan pariwisata yang populer di dunia.

Oleh karena itu, sangat perlunya dilakukan pembangunan fasilitas-fasilitas yang dapat mendukung pariwisata tersebut. Fasilitas-fasilitas

tersebut sangatlah banyak jenis dan bentuknya, salah satu yang sangat sering kita dengar adalah Restoran dan Resort.

Salah satu destinasi yang terkenal adalah Bandung yang terletak di daerah Jawa Barat. Kota ini merupakan kota ke-tiga terbesar di Indonesia setelah Surabaya dan Jakarta. Selain itu Bandung adalah kota terkenal sebagai kota belanja dan kota wisata kuliner karena di Bandung banyak terdapat pusat perbelanjaan seperti menjual aksesoris, pakaian, kerajinan tangan dan berbagai macam seni lainnya. Di sekitar Bandung juga memiliki banyak tempat wisata alam seperti Tangkuban Perahu merupakan salah satu objek wisata lokal maupun wisatawan mancanegara. Adapula wisata kuliner yang menyediakan aneka menu kuliner yang lezat dan nikmat, kuliner di kota Bandung terkenal dengan inovasi serta keragaman jenis menu makanan dan minuman yang menggugah selera karena biasanya pusat wisata kuliner di Bandung lokasinya dengan tempat-tempat atau suasana alam pegunungan Bandung yang indah, eksotis dan juga romantis. salah satunya restoran yang mempunyai makanan khas daerah Bandung itu sendiri, atau pun dari berbagai daerah lainnya di Indonesia, mempunyai restoran yang memiliki konsep mancanegara dengan variasi menu barat.

Agar mendukung operasional pada suatu perusahaan atau restoran, dan dalam memberikan kepuasan terhadap tamu selain dari tempat yang nyaman dibutuhkan juga sumber daya manusia yang mendukung untuk memberikan pelayanan yang maksimal.

Manusia merupakan faktor strategis dalam semua kegiatan institusi/organisasi. sumber daya manusia adalah suatu bagian dari tenaga kerja yang berperan penting dalam menggerakkan suatu organisasi, usaha atau perusahaan.

Dari sumber daya manusia yang baik, maka akan didapatkan pelayanan yang maksimal dari setiap industri maupun organisasi. Untuk memaksimalkan kualitas sumber daya manusia maka diadakan pelatihan terhadap sumber daya manusia yang ada.

Oleh karena itu, penulis mengambil judul “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Sapulidi Resto Dan Resort Lembang Bandung Jawa Barat”. Di harapkan dengan ada nya penulisan Proposal Artikel Ilmiah ini dapat membantu mengetahui strategi yang tepat agar kualitas pelayanan di Resto Dan Resort Lembang Bandung Jawa Barat dapat berjalan maksimal.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan penulisan latar belakang diatas maka penulis membuat beberapa rumusan masalah, antara lain :

1. Bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan di Resto Dan Resort Lembang Bandung Jawa Barat ?
2. Bagaimana standar pelayanan di Resto Dan Resort Lembang Bandung Jawa Barat ?

### **C. BATASAN MASALAH**

Agar penelitian tidak menyimpang dan menjawab dari rumusan masalah serta lebih fokus pada bahasan, penelitian akan difokuskan pada kualitas pelayanan di Resto Dan Resort Lembang Bandung Jawa Barat, dengan study di Sapulidi Resto Dan Resort Lembang Bandung Jawa Barat.

### **D. TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan rumusan masalah dan batasan masalah di atas, maka tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Mengetahui kualitas pelayanan di Resto Dan Resort Lembang Bandung Jawa Barat.
2. Mengetahui standar pelayanan di Resto Dan Resort Lembang Bandung Jawa Barat
3. Mengetahui kepuasan tamu di Resto Dan Resort Lembang Bandung Jawa Barat.
4. Untuk memenuhi persyaratan kelulusan dalam menyelesaikan pendidikan program studi Strata Satu, Jurusan Hospitality di Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta (STIPRAM).

### **E. MANFAAT PENELITIAN**

Manfaat dengan diadakan dan dilaksanakan penelitian ini, penulis mengharapkan dapat memberi manfaat bagi penulis, pembaca dan kampus, yaitu:

1. Bagi Penulis

- a. Dalam penelitian artikel ilmiah ini diharapkan mampu menambah pengetahuan mengenai pengembangan suatu objek wisata khususnya museum, sehingga kedepannya dapat dijadikan acuan penulis ketika berada di industri pariwisata.
- b. Mengaplikasikan ilmu yang telah penulis dapatkan selama perkuliahan.
- c. Menambah pengalaman penulis dalam pembuatan artikel ilmiah.
- d. Untuk melengkapi salah satu syarat kelulusan jenjang Strata 1, Jurusan *Hospitality* di Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta (STIPRAM).

2. Bagi Pembaca

Diharapkan mampu memberikan informasi kepada pembaca terkait pengembangan suatu perusahaan khususnya resto dan resort.

3. Bagi Akademik

Diharapkan dapat digunakan sebagai sumber referensi dan media pembelajaran dalam bidang pariwisata mengenai objek wisata khususnya museum dan diharapkan mampu mencetak mahasiswa yang profesional di bidang pariwisata.