

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pemerintah Indonesia dalam era pembangunan dewasa ini sedang berupaya dalam meningkatkan perkembangan sektor-sektor yang turut berperan aktif dalam pembangunan. Salah satu sektor yang mendapat perhatian serius oleh pemerintah Indonesia adalah sektor pariwisata, karena sektor ini merupakan salah satu produk andalan bagi Indonesia dalam hal sumbangsuhnya terhadap peningkatan devisa negara. Yang mana dengan dukungan dari keadaan alam dan khasanah budaya yang dimiliki Indonesia menjadikan perkembangan sektor pariwisata demikian pesat.

Michael Picard (2006) berpendapat, perkembangan pariwisata di Indonesia tentunya tidak terlepas dari keberadaan Pulau Bali sebagai pusat serta acuan pengembangan pariwisata Indonesia. Bali memiliki segala macam potensi pariwisata seperti, keindahan alam, kebudayaan yang kaya, keramahtamahan, serta jiwa seni tinggi penduduknya yang menjadi daya tarik bagi wisatawan untuk mengunjungi Bali. Selain itu, terdapat berbagai faktor yang juga turut andil dalam kepariwisataan Bali, yaitu tersedianya sarana dan prasarana penunjang pariwisata antara lain seperti, transportasi, akomodasi, layanan jasa wisata, bar dan restoran, serta telekomunikasi guna mempermudah aksesibilitas dan mobilitas bagi wisatawan.

Ubud merupakan salah satu daerah yang memiliki daya tarik wisata di Bali. Ubud terkenal dimancanegara karena kawasan ini sekitar tahun 1800an banyak didatangi oleh seniman, komposer serta kaum terpelajar dari berbagai belahan dunia. Satu hal yang paling dikagumi oleh wisatawan yang mengunjungi Ubud,

yaitu pola hidup masyarakatnya yang erat dengan seni dan keselarasannya dengan alam (Dinas Pariwisata Kabupaten Gianyar, 2011).

Kepuasan wisatawan (konsumen) merupakan prioritas utama yang harus diperhatikan dalam penjualan jasa makanan dan minuman. Oleh karena itu, pelaku pariwisata harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan untuk memahami kebutuhan wisatawan serta memperhatikan berbagai keluhan yang disampaikan oleh wisatawan. Ini dilakukan untuk tetap menjaga hubungan yang baik dengan wisatawan serta mempertahankan keberadaan wisatawan yang berkunjung ke daerah tujuan wisata. Menurut Yoeti (1999), dalam industri pariwisata khususnya penjualan jasa makanan dan minuman ada 2 faktor yang harus diperhatikan, yaitu:

1. Faktor pelayanan (*service*), berkaitan dengan aspek-aspek teknis persiapan produk dan layanan yang akan diberikan kepada tamu dalam hal ini perlu memperhatikan kualitas pelayanan produk dan ketepatan waktu penyampaian.
2. Faktor kepuasan (*satisfaction*), kemampuan berkomunikasi, sikap dan tingkah laku, etika, keramah tamahan, kesedian untuk membantu dan dapat memecahkan masalah yang dihadapi tamu.

Untuk mendapatkan gambaran tentang faktor kepuasan dan pelayanan, maka yang dijadikan tolak ukur adalah kualitas dan kuantitas pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan ditentukan oleh konsumen yang bisa dilakukan dengan terlebih dahulu mengidentifikasi masukan konsumen tentang pelayanan, kebutuhan dan keinginan konsumen. Dengan demikian sebuah restoran dapat mengetahui faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Keberadaan bar di Ubud saat ini telah menjadi pembicaraan hangat bagi wisatawan yang berkunjung ke Bali. Terlebih lagi, Ubud terkenal dengan budaya seni yang kental dan keindahan alam serta nuansa asri khususnya membuat wisatawan ingin menikmati suasana santai dengan berkunjung di bar-bar yang ada di Ubud. Berikut merupakan daftar bar yang menjadi pesaing Ozigo Bar Ubud dan berada di sekitar Ubud, yang dapat dilihat pada Tabel 1.1. berikut:

**Tabel 1.1.**  
**Daftar Bar Yang Ada di Ubud**

No.	Nama Bar	Lokasi	Produk
1	Mingle Cafe Bar	Jl. Dewi Sita	<i>Indo and Western food, alcoholic dan non alcoholic beverage, cozy place</i>
2	Wild Ginger	Jl. Jero Gadung Br. Kutuh Kelod	<i>Masakan Indonesia, healthy food, special price.</i>
3	Clear Cafe	Jl. Hanoman	<i>Seafood, Masakan Indonesia, vegetarian.</i>
4	Terazo	Jl. Suweta Ubud Kaja	<i>Italian food, indonesian/international food, alcoholic beverages.</i>
5	XL Shisha Lounge	Jl. Monkey Forest 129	<i>Alcoholic dan non alcoholic beverages, shisha special flavor, live music, masakan belanda, makanan bakar, tapas.</i>
6	Il Guardino	Jl. Kajeng, Han Snel Bungalow	<i>Game bar and cafe, international food, alcoholic/non alcoholic beverages.</i>
7	Cafe Des Artises	Jl. Bisma 9X	<i>Romantic food/dinner, alcoholic dan non alcoholic beverage.</i>
8	Art Kafe Bar	Jl. Monkey Forest	<i>Alcoholic dan non alcoholic beverages, vegan, international food, live accoustic music, local session indie band.</i>
9	Juice Ja Cafe	Jl. Dewi Sita	<i>Alcoholic dan non alcoholic beverages, Masakan lokal dan murah.</i>
10	Bar Luna	Jl. Gootama	<i>Elektic food, local food, international food and beverages.</i>
11	The Melting Pot	Jl. Pengosekan	<i>Alcoholic dan non alcoholic beverages, coffee and tea, live music, special event dan special price.</i>
12	Havana	Jl. Dewi Sita	<i>Alcoholic dan non alcoholic beverages, cerutu kuba, live DJ, music session setiap selasa dan jumat.</i>

13	Kagemusha	Jl. Raya Pengosekan	<i>Japanese old fashion alcoholic beverages, Jappanese Food, live music.</i>
14	Jazz Cafe	Jl. Sukma no. 2	<i>Alcoholic dan non alcoholic beverages, Mediteranian food, live music spesialis musik bergenre Jazz, Blues, Country, dan Fusion.</i>
15	Fly	Jl. Raya Lungsiakan	<i>Alcoholic dan non alcoholic beverages, tattoo studio, live session subculture indie music.</i>
16	China Moon	Jl. Monkey Forest	<i>Asian food, Indonesian, alcoholic beverages, live DJ.</i>
17	Bunute	Jl. Dewi Sita	Masakan dan minuman Indonesia dan internasional
18	Lotus	Jl. Raya Ubud Kaja	<i>Indonesian food, traditional/international alcoholic beverages, live DJ</i>
19	Karsa	Jl. Bangkiang Sidem	<i>Indonesian Food</i>
20	Randevouzduox	Jl. Raya Ubud no. 14	<i>Traditional alcoholic beverages, live DJ party, Ladies nites setiap selasa.</i>
21	Kokokan Club	Jl. Raya Pengosekan	<i>Asian Food, live DJ, ruang karaoke dan VIP.</i>
22	Dijon Cafe Ubud	Jl.Sanggingan	Vegetarian, masakan Asia dan internasional, <i>alcoholic dan non alcoholic beverages.</i>

*Sumber: Hasil Penelitian 2012*

Berdasarkan Tabel 1.1. dapat dilihat bahwa bar yang menjadi pesaing Ozigo Bar Ubud masing-masing memiliki spesifikasi dan ciri khas produk. Namun terdapat beberapa persamaan produk dengan Ozigo Bar Ubud, antara lain dari segi menu *alcoholic dan non alcoholic beverages*, dan hiburan yang ditawarkan seperti *live music dan live DJ*. Perbedaannya terletak pada menu makanan yang tidak dimiliki oleh Ozigo Bar Ubud, seperti *western food, asian food, seafood, italian food, mediteranian food dan japanese food*. Hal ini disebabkan sebagian besar bar yang ada di Ubud memiliki restoran sedangkan Ozigo Bar Ubud hanya memiliki bar. Salah satu bar yang memiliki kesamaan dengan Ozigo Bar Ubud adalah The Melting Pot yang dalam produknya tidak menyajikan atau menjual makanan.

Ozigo Bar Ubud terletak di Jalan Sanggingan Ubud/Gianyar, merupakan salah satu bar yang mampu mengaplikasikan konsep seni yang dipadukan dengan suasana khas bar modern. Tentunya dengan tema-tema hiburan yang berbeda di setiap waktunya, antara lain seperti salsa setiap hari selasa dan *sexy dancer* setiap sabtu. Selain itu, Ozigo Bar Ubud juga menawarkan aneka jenis minuman dan *snack* pilihan. Pengunjung juga bisa menikmati fasilitas ruangan VIP(*very important person*), yang tentunya ditemani dengan sesi *Live Music* setiap harinya. Namun sejak awal berdirinya, tingkat kunjungan wisatawan ke Ozigo Bar Ubud selalu mengalami perubahan yang fluktuatif. Adapun jumlah kunjungan wisatawan ke Ozigo Bar Ubud yaitu dapat dilihat pada Tabel 1.2 sebagai berikut:

**Tabel 1.2.**  
**Jumlah Kunjungan Konsumen ke Ozigo Bar Ubud**

Tahun	Jumlah Konsumen (Orang)		Total Konsumen	Pertumbuhan (%)
	Asing	Domestik		
2006	6.014	3.631	9.645	-
2007	6.891	3.988	10.876	11,34
2008	7.101	4.394	11.495	5,35
2009	6.703	3.612	10.315	-11,43
2010	6.099	3.417	9.516	-8,39
2011	7.216	4.012	11.228	15,24
Rata-Rata Pertumbuhan				2,42

*Sumber : Ozigo Bar Ubud, 2012*

Tabel 1.2. tersebut, dapat dilihat bahwa konsumen yang berkunjung ke Ozigo Bar Ubud mulai mengalami peningkatan sejak tahun 2007 sebesar 11,34 persen, hal ini disebabkan keamanan di Bali mulai kondusif pasca tragedi terorisme di Bali. Pada tahun 2008 mengalami peningkatan sebesar 5,35 persen, yang disebabkan Pemerintah Daerah Bali gencar dalam bidang promosi pariwisata guna mengembalikan citra Bali sebagai destinasi wisata dunia. Namun, ditahun 2009 mengalami penurunan sebesar 11,43 dan pada tahun 2010 juga mengalami penurunan sebesar 8,39 persen yang disebabkan oleh krisis ekonomi global, sehingga berpengaruh pada daya beli konsumen. Sedangkan pada tahun 2011 jumlah kunjungan wisatawan ke Ozigo Bar Ubud mengalami peningkatan sebesar 15,24 persen, dikarenakan pihak pengelola Ozigo Bar Ubud melakukan promosi ke setiap penginapan, *travel agent*, dan restoran yang dilakukan secara intensif dalam meningkatkan minat wisatawan untuk berkunjung ke Ozigo Bar Ubud.

Kenyataan di lapangan terdapat munculnya beberapa keluhan konsumen (*customer complaints*) yang berkunjung di Ozigo Bar Ubud. Adapun keluhan yang sering disampaikan konsumen di antaranya:

1. Miskomunikasi antara konsumen dan pramusaji sehingga terjadi kesalahpahaman pramusaji dalam menjawab pertanyaan konsumen.
2. Pramusaji terkadang lebih sibuk dengan urusan dan tugas sendiri. Sehingga terkesan kurang memperhatikan konsumen yang lain.
3. Sering terjadi kesalahan *taking order*. Pada saat konsumen memesan produk terjadi kesalahan. Sehingga waktu memberikan *order* sering tertukar.

4. Pramusaji kurang sigap terhadap konsumen yang memerlukan bantuan seperti pada saat konsumen terlihat bingung atau membutuhkan sesuatu.
5. Pramusaji terkadang meninggalkan tempat kerja, sehingga karyawan lain seperti *sound enginer* dan personil/*crew home live band* terpaksa menggantikan tugas pramusaji sementara.

Untuk mengurangi adanya keluhan konsumen (*complaint*) seperti yang disebutkan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan kualitas pelayanan pramusaji di Ozigo Bar Ubud. Tingkat kepuasan konsumen yang membeli produk Ozigo Bar Ubud dapat diketahui dengan cara membandingkan kinerja restoran (pelayanan) yang dirasakan dan dipersepsikan konsumen melalui pengalaman selama konsumen datang sampai dengan meninggalkan restoran. Apabila pelayanan restoran sesuai dengan harapan berarti konsumen puas, sedangkan konsumen akan kecewa apabila pelayanan yang diberikan oleh pramusaji tidak sesuai dengan harapan konsumen. Dengan demikian, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Wisatawan di Ozigo Bar Ubud-Bali.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan tersebut, maka dapat dirumuskan masalah adalah: Bagaimanakah kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pramusaji di Ozigo Bar Ubud?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah: Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pramusaji yang diharapkan di Ozigo Bar Ubud.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Dalam melakukan penelitian, hendaknya penelitian yang dilakukan memiliki manfaat yang diperoleh setelah mendapat hasil dari penelitian, adapun manfaat penelitian ini adalah:

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam bidang manajemen bar dan restoran. Selain itu, penelitian ini juga dapat menerapkan konsep dan teori berdasarkan mata kuliah F&B (*Food and Beverages*) dalam bidang *service* dan mata kuliah Manajemen Restoran.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan sumbangan pemikiran sebagai masukan kepada manajemen Ozigo Bar Ubud dalam hal mengambil kebijakan lebih lanjut terhadap pelayanan dan pengembangan produk.

### **1.5. Sistematika Penyajian**

Adapun sistematika penyajian dari penelitian ini adalah :

#### **BAB I : Pendahuluan**

Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penyajian.



**BAB II : Tinjauan Pustaka**

Bab ini mengemukakan konsep-konsep yang relevan dengan penelitian, baik itu tinjauan penelitian sebelumnya maupun deskripsi konsep yang mendukung dan terkait dengan permasalahan dalam penelitian.

**BAB III: Metode Penelitian**

Pada bab ini menguraikan tentang lokasi penelitian, definisi operasional variabel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik penentuan sampel serta teknik analisis data.

**BAB IV: Hasil dan Pembahasan**

Pada bab ini dijelaskan secara rinci mengenai gambaran umum lokasi penelitian, fasilitas yang dimiliki oleh Ozigo Bar Ubud, struktur organisasi Ozigo Bar Ubud, serta kualitas pelayanan pramusaji terhadap tingkat kepuasan konsumen di Ozigo Bar Ubud.

**BAB V : Simpulan dan Saran**

Pada bab ini merupakan penutup yang berisikan simpulan dari hasil penelitian serta saran-saran dari penelitian yang telah dilakukan.

