

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pariwisata Indonesia tengah dikembangkan secara pesat. Tidak hanya dari meningkatkan destinasi wisata namun juga meningkatkan promosi wisata kepada wisatawan baik asing maupun lokal. Indonesia mengusung tema “*digital destination and nomadic tourism*” sebagai tema dalam rakornas (rapat koordinasi nasional) pariwisata 2018. Data mengatakan, 63% dari seluruh aktivitas perjalanan dicari (*searching*), dipesan, dibeli, dan dijual secara *online*, sedangkan 50% dari seluruh penjualan perjalanan secara *online* melibatkan lebih dari satu perangkat mengenai tema yang diangkat. Hal ini menandakan bahwa *digital destination* banyak digunakan oleh wisatawan dan penggunaannya mampu untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisatanya. Selain 50% dari penjualan perjalanan dari *online*, *digital destination* juga telah terbukti mengenalkan destinasi wisata melalui media yaitu Pasar Pancingan Lombok, Pasar Mangrove Batam, Pasar Tahura Lampung, Pasar Kaki Langit Yogyakarta, Pasar Bab Boen Tjot Palembang ([kemenpar.go.id](http://kemenpar.go.id)).

Yogyakarta termasuk dalam salah satu dimana banyak dari destinasi wisatanya dikenalkan melalui media. Predikat kota pariwisata diberikan pada Yogyakarta, karena sudah lama kota Yogyakarta menjadi daerah tujuan wisata baik wisatawan domestik maupun mancanegara. Meningkatnya kunjungan

wisatawan ke Yogyakarta, secara otomatis meningkatkan pula sektor pendukungnya termasuk hotel sebagai penyedia layanan akomodasi.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2017, terdapat 117 hotel berbintang dan 1.062 hotel non berbintang. Sedangkan jumlah wisatawan menginap pada hotel berbintang mencapai 3.961.279 orang pada tahun 2017. Jumlah ini mengalami peningkatan sebanyak 93,14% dari tahun sebelumnya. Jumlah ini lebih sedikit dibanding dengan jumlah wisatawan menginap pada hotel non berbintang yakni 2.893.628 orang.

*Sheraton Mustika Resort & Spa* Yogyakarta adalah salah satu hotel bintang 5 di Yogyakarta yang bealamat di Jalan Laksda Adisucipto KM 8.7, Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta. Terletak di Kota Yogyakarta, *Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa* dapat dicapai dalam 5 menit berkendara dari bandara Adisucipto dan halte bus trans Sambilegi. Resor ini menawarkan beberapa pilihan *dining room*, kolam renang *indoor* dan *outdoor*, lapangan tenis, *spa*, serta *gym*. *Sheraton Mustika Resort & Spa* Yogyakarta memiliki berbagai departemen diantaranya *Room division Department, Food and Beverage Department, Human Resource Department, Enggenering Department, Accounting Department,* dan *Sales and Marketing Department. Food and Beverage Department* adalah suatu departemen yang berperan penting di suatu hotel, departemen ini adalah departemen yang bertugas menangani kebutuhan makanan dan minuman, yang merupakan kebutuhan tamu hotel atau setiap individu yang datang untuk memperoleh jasa makanan dan minuman yang ada di hotel. *Sheraton Mustika Resort and Spa Yogyakarta* memiliki beberapa restoran salah satunya

*Androwino Bistro Restaurant, Androwino Bistro Restaurant* menawarkan masakan *continental* dan Asia dalam suasana Jawa yang santai. Restoran ini adalah restoran utama yang menyediakan *breakfast* untuk tamu yang menginap. Jam operasional *breakfast* di *androwino bistro* restoran dimulai pukul 06.00-10.00 pagi (HRD *Sheraton Mustika Resort And Spa Yogyakarta*, 2018).

*Androwino Bistro Restaurant* memiliki beberapa pelayanan *breakfast* yaitu, *room service, picnic box, buffet breakfast* dan *alacarte*. *Buffet breakfast* merupakan pelayanan yang sangat umum digunakan di setiap hotel di Indonesia. *Androwino Bistro Restaurant* mengedepankan pelayanan *buffet breakfast* karena sebagian besar tamu yang menginap di hotel mendapatkan fasilitas tersebut setiap pagi. Setiap pelayanan yang diberikan kepada tamu khususnya pelayanan *breakfast* harus berdasarkan *sequence of service* dan aturan yang ditentukan oleh *Sheraton hotel*. Akan tetapi tidak semua *waiter* dan *waitress* menjalankan dengan baik. Oleh sebab itu, peneliti sebagai pelayan atau *waitress* pada *Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa* mengambil judul penelitian “Penerapan *Sequence Of Service* pada saat *Breakfast* oleh *Waiter* dan *Waitress* pada *Androwino Bistro Restaurant* di *Sheraton Mustika Resort and Spa Yogyakarta*”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari penjelasan latar belakang di atas rumusan masalah yang dibahas adalah bagaimana penerapan *sequence of service* pada saat *breakfast* oleh *waiter* dan *waitress* pada *Androwino Bistro Restaurant* di *Sheraton Mustika Resort and Spa Yogyakarta*?

### 1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan ini untuk mengetahui bagaimana penerapan *sequence of service* pada saat *breakfast* oleh *waiter* dan *waitress* pada *Androwino Bistro Restaurant* di *Sheraton Mustika Resort and spa* Yogyakarta.

### 1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi Penulis
  - a. Sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya Pariwisata (Amd. Par).
  - b. Dapat mengetahui penerapan *sequence of service* pada saat *breakfast* pada *Androwino Bistro Restaurant* di *Sheraton Mustika Resort and Spa Yogyakarta*.

2. Manfaat bagi Perusahaan atau Hotel

Manfaat bagi *Sheraton Mustika Resort and Spa Yogyakarta* adalah dengan mengetahui penerapan *sequence of service* pada saat *breakfast* para staf akan lebih mudah menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sesuai yang telah dibuat dan ditetapkan oleh pihak hotel. Sehingga operasional *restaurant* berjalan dengan lancar.

3. Manfaat bagi Perguruan Tinggi

Manfaat bagi DIII Perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember adalah dapat mengetahui Penerapan *sequence of service* pada saat *breakfast* pada *Androwino Bistro Restaurant* di *Sheraton Mustika*

*Resort and Spa Yogyakarta*. Yang mana tempat tersebut merupakan tempat *on the job training* bagi penulis.

## **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Tempat penelitian yang dilaksanakan oleh penulis adalah *Androwino Bistro Restaurant* yang terletak di *Sheraton Mustika Resort And Spa* Yogyakarta, yang beralamat di Jalan Laksda Adisucipto KM 8.7, Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta.

### **2. Waktu Penelitian**

Waktu penelitian yang dilaksanakan penulis adalah kurang lebih 6 bulan, dimulai pada tanggal 15 Januari 2018 sampai 23 Juli 2018.

## **1.6 Metode Penelitian**

### **1.6.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Menurut Sebliawan (2011: 62) metode penelitian deskriptif digunakan untuk berupaya memecahkan atau menjab permasalahan yang sedang dihadapi pada situasi sekarang, dilakukan dengan langkah-langkah pengumpulan, klasifikasi, dan analisis atau pengolahan data serta membuat penggambaran tentang suatu keadaan secara objektif dalam suatu deskripsi situasi. Dalam hal ini peneliti mendeskripsikan Bagaimana standar pelayanan yang dilakukan *waiter* dan

*waitrees* pada saat *Breakfast* di *Androwino Bistro Restaurant, Sheraton Mustika Resort and Spa Yogyakarta*.

## **1.6.2 Jenis Dan Sumber Data**

### **1.6.2.1 Jenis Data**

Jenis data menurut Kuserdyana (2013: 20) adalah sebagai berikut:

#### 1. Data Kualitatif

Data kualitatif yaitu data yang tidak berbentuk angka, atau merupakan atribut. Misalnya: data mengenai sejarah hotel *Sheraton Mustika Resort and Spa Yogyakarta*.

#### 2. Data Kuantitatif

Data kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka angka. Misalnya: data keberadaan jumlah hotel bintang di Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2016.

### **1.6.2.2 Sumber Data**

#### 1. Data Primer

Menurut Uma Sekaran (2011) data primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi. Sumber data primer adalah responden individu, kelompok fokus, internet juga dapat menjadi sumber data primer jika koisioner disebarkan melalui internet. Misalnya hasil wawancara tentang bagaimana cara *greeting the guest*.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Sumber data sekunder adalah catatan atau dokumentasi perusahaan, publikasi pemerintah, analisis industri oleh media, situs Web, internet dan seterusnya (Uma Sekaran, 2011). Misalnya: data *standart operational prosedur breakfast* di Sheraton mustika Yogyakarta.

### 1.7 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

Berikut adalah metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian tentang *Standart Pelayanan Waiter Dan Waitress Pada Saat Breakfast Di Sheraton Mustika Resort and Spa Yogyakarta*:

#### 1. Teknik Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2013:231) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Misalnya bertanya kepada karyawan tentang tahapan menangani *breakfast* yang baik.

## 2. Metode Observasi

Menurut Arikunto (2010) observasi yakni memperhatikan sesuatu dengan menggunakan mata. Didalam pengertian psikologik, observasi atau yang disebut pula dengan pengamatan, meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra. Misalnya penulis melaksanakan *On The Job Training* selama kurang lebih 6 bulan dimulai pada pertengahan bulan Januari sampai dengan bulan juli di *Androwino Bistro Restaurant, Sheraton Mustika Resort and Spa Yogyakarta*.

## 3. Metode kepustakaan

Menurut sugiyono (2012:291) kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi social yang diteliti, selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literature-literatur ilmiah. Misalnya: kajian teori mengenai *food and beverage department*.

## 4. Metode dokumentasi

Teknik Dokumentasi, Menurut Sugiyono (2013:240) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan,

kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Misalnya: mengumpulkan data berupa foto gambar alat-alat yang digunakan di *buffet* dan alat-alat yang digunakan pada saat makan. Serta hal-hal yang berkaitan dengan tema penulis.

### **1.8 Teknik Analisis Data**

Menurut Bogdan dalam Sugiyono (2012: 332-333) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan semuanya dapat diinformasikan kepada orang lain.

#### **1. Teknik analisis deskriptif**

Menurut Sugiyono (2014:53) Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. variabel mandiri adalah variabel yang berdiri sendiri, bukan variabel independen karena jika independen selalu dipasangkan dengan variabel dependen. Berdasarkan penjelasan tersebut di atas, sampai pada pemahaman penulis bahwa metode penelitian deskriptif adalah sebuah metode

yang bertujuan untuk melukiskan atau menggambarkan keadaan di lapangan secara sistematis dengan fakta-fakta dengan interpretasi yang tepat, serta bukan hanya untuk mencari kebenaran mutlak tetapi pada hakekatnya mencari pemahaman observasi. Misalnya: memberikan gambaran yang terjadi di tempat *On The Job Training* mengenai permasalahan yang terdapat dalam rumusan masalah. Yaitu standar pelayanan *waiter* dan *waitrees* pada saat *Breakfast* di *Androwino Bistro Restaurant, Sheraton Mustika Resort and Spa Yogyakarta*.

## 2. Teknik Analisis SWOT

Menurut Yoeti (1996:133) teknik analisis SWOT sebagai berikut:

### a. Kekuatan (*Strengths*)

Merupakan karakteristik dari suatu organisasi atau bisnis yang merupakan suatu keunggulan. Dalam hal ini, kekuatan apa saja yang dimiliki oleh *Androwino Bistro Restaurant*.

### b. Kelemahan (*Weaknesses*)

Merupakan karakteristik dari suatu organisasi atau bisnis yang merupakan kelemahan. Yaitu segala faktor yang tidak menguntungkan atau merugikan bagi *Androwino Bistro Restaurant*.

Dalam hal ini, kelemahankelemahan ini berupa, jeleknya pelayanan, kurang profesionalnya pelaksana pelayanan di lapangan, terbatasnya jumlah karyawan yang profesional, sehingga timbulah keluhan tamu yang datang ke restorantersebut.

c. Peluang (*Opportunities*)

Kesempatan yang datang dari luar organisasi atau bisnis.

d. Ancaman (*Threats*)

Elemen yang datang dari luar yang dapat menjadi ancaman bagi organisasi atau bisnis. Yang dimaksudkan dengan ancaman di sini ialah hal-hal yang dapat mendatangkan kerugian bagi *Androwino Bistro Restaurant*.

Tabel 1.1 Tabel Analisis SWOT

Variable	Strength (S)	Weakness (W)	Oppurtunity (O)	Threat (T)
Sumber Daya Manusia				
Peralatan				
Lokasi				
.....				