

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau lebih untuk melakukan perjalanan dari satu tempat yang lain dengan tujuan untuk bersenang-senang maupun melakukan kegiatan wisata/rekreasi. Di Indonesia, pariwisata merupakan salah satu sektor yang sangat potensial untuk dikembangkan mengingat Indonesia negara kepulauan yang kaya akan objek wisata menarik dan peninggalan sejarahnya. Pariwisata menduduki peringkat ke-3 sebagai penyumbang devisa terbesar bagi Indonesia setelah minyak dan tekstil sehingga pariwisata saat ini menjadi sektor andalan bagi Indonesia sebagai modal pembangunan negara. Banyak hal yang harus diperhatikan dalam kegiatan pariwisata itu sendiri. Salah satunya adalah di bidang perhotelan.

Hotel menjadi salah satu aspek yang sangat penting dalam kegiatan pariwisata dimana hotel sangat diperlukan sebagai salah satu alternatif menginap bagi wisatawan yang datang dan tinggal di suatu destinasi wisata. Hotel adalah badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu. Surat Keputusan Menteri Perhubungan RI No.SK.241/H/70 tahun 1970 menyatakan: "Hotel adalah perusahaan yang menyediakan jasa dalam bentuk penginapan (akomodasi) serta menyajikan hidangan dan fasilitas lainnya dalam

hotel untuk umum, yang memenuhi syarat syarat kenyamanan dan bertujuan komersial. Bentuk, susunan, tata ruangan, dekorasi, peralatan dan perlengkapan bangunan hotel dan akomodasi, sanitasi, hygiene, estetika, keamanan dan ketentraman, serta secara umum dapat memberikan sasaran nyaman. Dan khusus untuk kamar-kamar tamu dapat menjamin adanya ketenangan pribadi untuk para tamu hotel”.

Hotel memiliki banyak departemen-departemen yang mendukung kelancaran operasional hotel, salah satu di antaranya adalah bagian *food and beverage department* yang bertanggung jawab penuh dalam pengolahan sampai pada saat menyajikan makanan dan minuman. Adapun *food and beverage department* dibagi menjadi dua bagian, yakni *food and beverage service* dan *food and beverage product*. Kedua ini memiliki peran penting dalam memanjakan tamu yang datang. Melayani dengan ramah tamah, muka ceria, penampilan yang sopan serta kebersihan terjaga. *Food and beverage service* dan *food and beverage product* memiliki peranan penting terhadap *income* hotel.

Pramusaji adalah petugas yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para tamu secara profesional. Pelayanan makanan dan minuman di El Patio Coffe Shop tersedia 24 jam. Pelayanan saat melayani tamu yaitu dengan senyum serta mengucapkan salam, menawarkan bantuan akan menjadi *First Impression* bagi tamu yang berkunjung. Pelayanan makanan dan minuman yang berkualitas dan sesuai dengan standart yang telah ditetapkan oleh hotel sangat berpengaruh penting bagi kepuasan tamu, karena sesuatu yang dibutuhkan dan diharapkan oleh tamu sesuai dengan yang

diberikan oleh pramusaji (*waiter/waiterss*). Waiter/waitress harus memiliki keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada tamu, yaitu kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan serta keterampilan tersebut perlu dikembangkan lebih luas lagi sehingga kualitas pelayanan tamu kepada tamu dapat ditingkatkan. Oleh karena itu pramusaji sangat berperan dalam meningkatkan pelayanan dalam kelancaran oprasional dan meminimalisir adanya guest complain.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas menjadikan penulis untuk membahas judul “Peran Waiter dan Waitress Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di El Patio Coffe Shop, Melia Purosani Hotels And Resort Yogyakarta”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Peran *Waiter* dan *Waitress* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di El Patio *Coffe Shop*, Melia Purosani Hotels And Resort Yogyakarta?
- 2.. Apakah Peran Waiter dan Waitress dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan di El Patio *Coffe Shop*, Melia Purosani Hotels And Resort Yogyakarta?

1.3 Tujuan Penulisan Laporan

Adapun tujuan dari penulisan tugas akhir ini antara lain:

1. Untuk memenuhi salah satu syarat guna mendapatkan gelar Ahli Madya Pariwisata.
2. Untuk mengetahui Peranan *Waiter* dan *Waitress* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di *El Patio Coffe Shop* Melia Purosani Hotels And Resort, Yogyakarta.

1.4 Manfaat Penulisan Laporan

Laporan ini diharapkan dapat memberikan hal-hal yang bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan di antaranya:

1. Bagi Penulis

Laporan ini diharapkan dapat menambah ilmu bagi penulis yang nantinya dapat menjadi bekal dalam melanjutkan studi ataupun membuka usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan minuman

2. Bagi Institusi

Laporan ini dapat memberikan manfaat bagi Akademi Pariwisata Muhammadiyah Jember sebagai tambahan referensi yang terdapat di perpustakaan kampus

3. Bagi Melia Purosani Hotels And Resort Yogyakarta

Laporan ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi Melia Purosani Hotels And Resort Yogyakarta dalam menyempurnakan upaya

meningkatkan pelayanan tamu serta meningkatkan tingkat konsumsi tamu di bidang makanan dan minuman

1.5 Lokasi Penelitian

Untuk memenuhi, membuktikan dan mempertanggung jawabkan sesuai dengan judul yang ditulis maka penulis melakukan penelitian pada *food and beverage department*, khususnya pada *Restaurant Section* di Melia Purosani Hotels And Resort beralamat:

Alamat : Jalan Mayor Suryotomo No.31, Ngupasan, Gondomanan
55122 Yogyakarta
Telp : (62)274589521/23
Fax : (62)274588071/70
Website : melia.purosani@melia.com

1.6 Jenis dan Sumber Data

1.6.1 Jenis data

Menurut Ruslan (2006:28) jenis data dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

1. Data Kualitatif

Data Kualitatif adalah data yang abstrak (intangible) atau tidak terukur seperti ingin menjelaskan atau disebut juga data yang bersifat uraian. Misalnya, sejarah hotel Melia Purosani Hotels And Resorts

2. Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang konkret (tangible) atau data yang menjelaskan suatu nilai.

1.6.2 Sumber Data

Sumber data yang dipergunakan dalam tugas akhir ini dikelompokkan menjadi dua kelompok (Ruslan, 2006:30), yaitu:

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian perorangan, kelompok, dan organisasi.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan bentuk data yang sudah jadi melalui publikasi dan informasi yang dikeluarkan di berbagai organisasi atau perusahaan, termasuk modal, perbankan dan keuangan.

1.7 Teknik Pengumpulan Data

Agar dapat membuktikan dan mempertanggung jawabkan tugas akhir ini, diperlukan penelitian untuk memperoleh data aktual guna mendukung proses penulisan tugas akhir. Hal ini penting agar hasil yang didapat bersifat objektif dan tidak diragukan kebenarannya. Adapun pengumpulan data dilakukan dengan cara:

1. Observasi partisipan

Observasi dilakukan selama 6 bulan oleh penulis secara langsung di hotel yang bersangkutan

2. Wawancara

Pengumpulan data juga dilakukan dengan wawancara langsung dengan beberapa karyawan yang dianggap dapat mewakili seluruh karyawan perusahaan.

3. Dokumentasi

Penulis juga mengumpulkan beberapa dokumentasi yang dibutuhkan berupa foto dan dokumen yang dipergunakan di hotel Melia Purosani Hotels And Resort Yogyakarta

Adapun penulis memakai dua jenis penelitian (Ruslan 2006:31) yaitu:

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Metode penelitian ini merupakan metode pengumpulan data dari pengamatan langsung selama melaksanakan praktek kerja dan juga dari wawancara langsung.

2. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Metode penelitian ini merupakan suatu usaha untuk mendapatkan data yang diperoleh melalui buku- buku, majalah, brosur, internet serta bahan-bahan perkuliahan yang berhubungan dengan objek penelitian untuk melengkapi kebenarannya.

1.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan penulis dalam tugas akhir ini memakai dua analisis yaitu:

1.8.1 Teknik Analisis Deskriptif

Dalam teknik ini penulis akan menjabarkan dan menggambarkan konsisi yang terjadi di lapangan selama penelitian berlangsung.

1.8.2 Teknik Analisis SWOT

Sulastiyono (2006;290) menjelaskan analisis SWOT merupakan singkatan dari kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weakness*) peluang (*opportunities*), dan ancaman (*Threats*). Cara ini adalah sederhana dan bersifat langsung dalam penggunaannya, tetapi dapat menyajikan suatu analisis yang komperatif dan akurat tentang usaha yang dilaksanakan.

Tabel 1.8.2.1 Tabel Analisis SWOT

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