

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kegiatan pariwisata merupakan salah satu kegiatan yang harus mendapat perhatian khusus dari pemerintah Indonesia. Hal ini dikarenakan pariwisata mempunyai peran yang sangat penting dalam pembangunan dan pemasukan devisa negara. Disamping itu pariwisata juga berperan dalam meningkatkan dan menggerakkan perekonomian masyarakat pada umumnya. Selain meningkatkan perekonomian bagi masyarakat, pariwisata juga membuka lapangan pekerjaan bagi masyarakat dan mendorong kegiatan industri lainnya-

Kota Surabaya adalah ibukota provinsi Jawa Timur dan merupakan kota terbesar kedua setelah Jakarta. Kota Surabaya ini mempunyai ciri khas tersendiri yaitu heroik-patriotik. Surabaya memang bukan seperti Bali yang menyuguhkan keindahan pantai yang luas dan begitu cantik bila dinikmati pada pagi dan sore hari, tetapi wisatawan bisa menikmati peninggalan peninggalan jaman kolonial. Kota Surabaya adalah kota sejarah dimana banyak peninggalan Belanda pada masa penjajahan yang sampai detik ini masih ada. Kota Surabaya lebih dikenal dengan sebutan “kota Pahlawan” karena memiliki sejarah yang sangat diperhitungkan dalam merebut kemerdekaan Indonesia seperti Monumen Kapal Selam, Tugu Pahlawan dan lain lain.

Menurut Ruslan (2005;53) 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*.

Menurut Ruslan (2010;59) Pramusaji adalah petugas yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para tamu secara profesional. Pelayanan makanan dan minuman di *Rock And sugar Coffe And Bistro* 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*.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang judul di atas dapat diambil rumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelayanan *Waiter And Waitress* Di Restaurant Rock And Sugar *Coffee And Bistro* Di Luminor Hotel Surabaya ?
2. Apakah Peran *Waiter* dan *Waitress* dapat meningkatkan Pelayanan Restaurant Rock And Sugar *Coffee And Bistro* Di Luminor Hotel Surabaya?

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 Pelayanan Restaurant Di Rock And Sugar *Coffee And Bistro* Di Luminor Hotel Surabaya.

1.4 Manfaat Penulisan

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

- a. Bagi Penulis

Laporan ini diharapkan dapat menambah ilmu bagi penulis yang nantinya dapat menjadi bekal ketika bekerja di hotel.

b. Bagi Institusi

Laporan ini dapat memberikan manfaat bagi Program Studi D3 Perhotelan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember sebagai tambahan referensi di perpustakaan.

c. Bagi Luminor Hotel Surabaya

Laporan ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi Luminor Hotel Surabaya dalam rangka menuju kesempurnaan Pelayanan *Waiter And Waitress* Di Restaurant Rock And Sugar coffe And Bistro Di luminor Hotel Surabaya ?

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 Luminor Hotel Surabaya yang terletak di :

Alamat : JL Raya Jemursari No. 206-208

Telp :+ 628121600099

Fax : 031 8478383

Website : www.luminorhotel.com

1.6 Jenis dan Sumber Data

1.6.1 Jenis Data

Menurut Ruslan (2006:20) bahwa jenis data dapat dikelompokkan sebagai berikut:

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 Luminor Hotel Surabaya.

2. Data Kuantitatif

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

1.6.2 Sumber Data

Menurut Ruslan (2006:20) bahwa sumber data dapat di kelompokkan sebagai berikut:

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 di keluarkan di berbagai organisasi atau perusahaan, termasuk modal, perbankan, dan keuangan.

1.7 Teknik Pengumpulan Data

Dalam teknik pengumpulan data ini penulisan menggunakan metode yang ditulis oleh Ruslan (2006:31) yakni:

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 Luminor Hotel Surabaya.

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

1. Teknik Analisis Deskriptif

Teknik yang digunakan dalam menganalisa data ini adalah untuk menggambarkan, menjelaskan dan menguraikan secara sistematis data yang diperoleh pada saat kegiatan *On The Job Training* .

2. Teknik Analisis SWOT

Pengertian kata SWOT adalah berasal dari kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman atau hambatan (*threats*) Sulastiyono (2006:290) mengatakan bahwa cara ini adalah sederhanadan bersifat langsung dalam penggunaannya, tetapi dapat menyajikan suatu analisis yang komprehensif dan akurat tentang usaha yang sedang dilaksanakan. Analisis SWOT banyak dipergunakan diindonesia dan mungkin sudah diketahui nilai dan manfaat analisis tersebut. Analisis pada umumnya digunakan apabila hotel akan membuat keputusan yang sifatnya stratejik. Sebagai keputusan stratejik maka harus dilakukan analisis yang mendetail tentang hotel yang bersangkutan untuk mendapat titik temu antara faktor faktor stratejik dalam lingkungan internal dan lingkungan eksternal.

Tabel 1.8.1 Contoh Tabel Analisis SWOT

<i>Variable</i>	<i>Strengths</i> (S)	<i>Weaknesses</i> (W)	<i>Opportunities</i> (O)	<i>Threats</i> (T)
Sumber daya Manusia Hotel				
Peralatan				
Lokasi				
.....				