

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah suatu kegiatan yang secara langsung menyentuh dan melibatkan masyarakat, sehingga membawa berbagai manfaat terhadap masyarakat setempat dan sekitarnya. Bahkan peristiwa dikatakan mempunyai energindobrak yang luar biasa, yang mampu membuat masyarakat setempat mengalami metamorphose dalam berbagai aspeknya. Pariwisata mempunyai banyak manfaat bagi masyarakat bahkan bagi Negara sekalipun, manfaat pariwisata dapat dilihat dari berbagai aspek yaitu dari segi ekonomi, social budaya, lingkungan hidup, nilai pergaulan dan ilmu pengetahuan, serta peluang dan kesempatan kerja. Freuler (dalam Hanief dan Dian Pramana, 2018:2), merumuskan pengertian pariwisata dengan memberikan batasan sebagai berikut : Pariwisata dalam arti modern adalah merupakan *fenomena* dari jaman sekarang yang didasarkan atas kebutuhan akan kesehatan dan pergantian hawa, penilaian yang dasar dan menumbuhkan cinta terhadap keindahan alam dan pada khususnya disebabkan oleh bertambahnya pergaulan berbagai bangsa dan kelas manusia sebagai alat dari perkembangan perniagaan, industri – industri penyempurnaan dari alat – alat pengangkutan.

Di Indonesia sendiri dalam kepemimpinan Bapak Joko Widodo tengah mengembangkan pariwisata Indonesia, salah satunya adalah 10 Bali baru. 10 Bali baru antara lain Danau Toba, Tanjung Kelayang, Tanjung Lesung, Pulau Seribu, Candi Borobudur, Mandalika, Gunung Bromo, Wakatobi, Labuan Bajo

dan Morotai. Pengembangan 10 Bali baru kedepannya diharapkan mampu menyamai Bali sebagai ikon pariwisata internasional di Indonesia.

Hotel merupakan suatu akomodasi berupa penginapan yang disediakan untuk para wisatawan untuk dapat menginap. Selain untuk menginap, hotel juga menyediakan fasilitas penunjang lain yang dapat digunakan para tamu.

Menurut AHMA (*American Hotel & Motel Association*) hotel adalah suatu tempat dimana disediakan penginapan, makanan dan minuman, serta pelayanan lainnya, untuk disewakan bagi para tamu atau orang – orang yang tinggal untuk sementara waktu (dalam Sumarsono 20014:12).

Makanan dan minuman adalah kegiatan yang tidak ada henti – hentinya, manusia membutuhkan makanan dan minuman untuk memenuhi kebutuhan tubuhnya demi kelangsungan hidupnya. Pada masa sekarang sangat mudah sekali untuk memperoleh makanan dan minuman itu karena banyak jasa boga menyediakan berbagai macam makanan dan minuman termasuk diantaranya restoran yang letaknya berada didalam hotel.

Banyak jumlah hotel dan restoran yang mulai berkembang menuntut para karyawan untuk memiliki suatu terobosan atau inovasi baru tetapi tidak meninggalkan budaya yang sudah ada. Menurut Metayasa (2012:2) yang dimaksud dengan tata hidangan adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada tamu baik di hotel maupun di luar hotel. Jadi, dapat disimpulkan bahwa *Food and beverages department* adalah departemen yang bertanggung jawab mengelola makanan minuman yang disertakan dengan pelayanan.

Food and beverages department merupakan salah satu departemen penting di hotel, hal ini juga berlaku pada Royal Hotel n' Lounge Jember. Pada Royal Hotel n' Lounge Jember terdapat beberapa outlet yaitu Pool Bar dan Ruby Resto. Apalagi di tengah pandemic Covid-19 saat ini Ruby resto menerapkan *breakfast* dengan sistem *self service* dengan mematuhi protokol yang berlaku seperti menjaga jarak, memakai masker, hand glove dan *face shield* serta menyediakan handsanitizer dan hand glove.

Self service atau kadang-kadang disebut juga dengan *buffet service* ialah suatu sistem pelayanan restoran di mana semua makanan secara lengkap (dari hidangan pembuka, *soup*, hidangan utama, hidangan penutup, dan sebagainya) telah ditata dan diatur dengan rapi di atas meja hidang atau meja prasmanan. Para tamu secara bebas mengambil sendiri hidangannya sesuai dengan selera maupun kesukaannya. Sedangkan untuk minuman panas, seperti teh atau kopi, pada umumnya disajikan kepada tamu oleh petugas.

Maka dari itu penulis mengambil judul Kualitas Pelayanan *Breakfast* Pada Saat Pandemi Covid-19 Di Royal Hotel N' Lounge Jember. Dengan tujuan agar mengetahui standar kompetensi dari kualitas pelayanan *breakfast* oleh *waiter/waitress* apakah sudah dilakukan mengikuti Standar Operasional Prosedur atau belum.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka di ambil rumusan masalah, yaitu :

Bagaimana kualitas pelayanan *breakfast* di Royal Hotel n' Lounge Jember pada saat pandemic covid-19?

1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan *breakfast* di Royal Hotel n' Lounge Jember pada saat pandemi covid-19.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir antara Lain sebagai berikut :

1. Manfaat bagi penulis
 - a. Dapat mengetahui kualitas pelayanan *breakfast* di Royal Hotel n' Lounge pada saat pandemic covid-19.
 - b. Dapat mengetahui prosedur pelayanan *breakfast* di Royal Hotel n' Lounge pada saat pandemic covid-19.
2. Manfaat bagi perusahaan
 - a. Hotel mendapatkan tenaga kerja operasional.
 - b. Menciptakan peluang kerja sama yang saling menguntungkan dan bermanfaat antara lembaga dan instansi.
3. Manfaat bagi intitusi
 - a. Terciptanya hubungan kerja sama yang baik antara lembaga dan industri yang terkait.
 - b. Dapat melihat tingkat keberhasilan suatu pendidikan dalam mendidik dan melatih mahasiswa.

- c. Laporan yang telah dikumpulkan dapat dijadikan bahan acuan bagi mahasiswa selanjutnya.
- d. Dapat membandingkan semua pelajaran yang ada dengan kegiatan di hotel melalui laporan yang dibuat oleh para mahasiswa.

1.5 Lokasi Penelitian

Pelaksanaan penelitian dilakukan di Royal Hotel n' Lounge Jember yang terletak di :

Alamat : Jl. Karimata no. 50 Kav. 2, Sumpersari, Gumuk Kerang,
Sumpersari, Kec. Sumpersari, Kab. Jember, Jawa Timur
68121

Telp : 0331-326677

Fax : 0331-326789

Website : <https://www.hotelroyaljember.com>

Lama waktu : 3 Bulan

Tanggal dimulai : 06 Maret 2021

Tanggal berakhir : 06 Juni 2021

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Menurut Setyosari (2016:5), penelitian deskriptif adalah penelitian yang tujuannya untuk menjelaskan atau mendeskripsikan suatu peristiwa, keadaan, objek apakah orang, atau segala sesuatu yang terkait dengan variabel – variabel yang bisa dijelaskan baik menggunakan angka – angka maupun kata – kata. Dalam hal ini peneliti menjelaskan atau mendeskripsikan hasil kualitas pelayanan *breakfast* pada saat pandemi Covid-19 di Royal Hotel n' Lounge Jember.

1.6.2 Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (dalam Gunawan 2018:151), penelitian kualitatif adalah penilitan yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang di alami oleh subjek penelitian misalnya perilaku persepsi, motivasi, tindakan, dll. Secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata – kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

1.6.3 Jenis dan Sumber Data

1.6.3.1 Jenis Data

1. Data Kualitatif

Menurut Ariesto dan Arief (2010:22), data kualitatif adalah data yang berupa tulisan mengenai tingkah laku manusia yang dapat di amati. Data kualitatif itu berbentuk uraian terperinci, kutipan langsung dari dokumentasi kasus. Misalnya data mengenai sejarah Royal Hotel n' Lounge Jember.

2. Data Kuantitatif

Menurut Sugiono (2010:15), data kuantitatif adalah jenis data yang dapat di ukur atau di hitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. Misalnya jumlah kamar di Royal Hotel n' Lounge Jember.

1.6.3.2 Sumber Data

1. Data Primer

Menurut Sujarweni (2014:74), data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuisisioner, kelompok focus, dan panel atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi. Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

2. Data Sekunder

Menurut Sujarweni (2014:74), data sekunder merupakan data yang di dapat dari catatan, buku, majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku – buku sebagai teori, majalah dan lain sebagainya. Data yang diperoleh dari data sekunder ini tidak perlu di olah lagi. Sumber yang tidak langsung memberikan pada pengumpul data. Misalnya data *standart operational prosedur pelayanan breakfast*.

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.

1. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiono (2013:145) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Misalnya mengamati penerapan SOP (*Standart Operational Procedure*) pelayanan.

2. Dokumentasi

Menurut Sugiono (2013:240), dokumentasi 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, cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain – lain. Misalnya dokumentasi menu *breakfast*.

3. Kepustakaan

Menurut Sugiono (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 – literature ilmiah.

1.8 Teknik Analisis Data

1.8.1 Analisis Deskriptif

Menurut Sujarweni (2014:11), teknik analisis deskriptif merupakan teknik analisis yang dilakukan untuk mengetahui nilai masing – masing variabel, baik satu variabel atau lebih. Variabel tersebut dapat menggambarkan secara sistematis dan akurat mengenai populasi atau mengenai bidang tertentu.

1.8.2 Analisis SWOT

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 Ruby Resto n' Lounge.

b. Kelemahan (*Weaknesses*)

Merupakan karakteristik dari suatu organisasi atau bisnis yang merupakan kelemahan yaitu segala faktor yang tidak menguntungkan atau merugikan bagi Ruby Resto n' Lounge. Dalam hal ini, kelemahan ini berupa besarnya sajian makanan yang memperlambat waktu penyajian dan membutuhkan meja yang cukup lebar.

c. Peluang (*Oppurtunities*)

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 disini ialah hal – hal yang dapat mendatangkan kerugian bagi Ruby Resto n' Lounge.

Tabel 1.8.2 Analisis SWOT

Variabel	Kekuatan <i>(Strenghts)</i>	Kelemahan <i>(Weaknesses)</i>	Peluang <i>(Oppurtunity)</i>	Ancaman <i>(Threats)</i>
Sumber				
Daya				
Manusia				
Peralatan				
Lokasi				
.....				