

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan sektor industri yang dikembangkan secara berkelanjutan oleh pemerintah republik indonesia. hal ini terlihat dari pembetulan 10 bali baru yang diharapkan dapat mengangkat potensi pariwisata indonesia selain pulau dewata. 10 bali baru itu antara lain: danau toba, tanjung kelayang, morotai, kepulauan seribu dan kota tua, borobudur, tanjung lesung, bromo tengger semeru, labuhan bajo, wakatobi, mandalika NTB. Menurut mulyadi (2012:7), pariwisata adalah suatu aktivitas perubahan tempat tinggal sementara dari seseorang, diluar tempat tinggal sehari-hari dengan suatu alasan apapun selain melakukan kegiatan yang bisa menghasilkan upah atau gaji, selain itu pariwisata merupakan aktivitas, pelayanan dan produk hasil industri pariwisata yang mampu menciptakan pengalaman perjalanan bagi wisatawan pembangunan pariwisata juga berdampak pada pembangunan sektor pendukung lainnya, salah satunya adalah hotel.

Hotel merupakan salah satu bentuk akomodasi yang sering digunakan oleh wisatawan baik lokal maupun internasional. menurut manurung dan tarmoezi (2002:1), hotel adalah sebuah gedung yang di gunakan untuk tempat penginapan dengan tujuan komersial dan menyediakan jasa pelayanan secara profesional bagi para tamu termasuk penyediaan makanan, minuman dan fasilitas lainnya.

Dan salah satu pelayanan di hotel yang juga turut mendukung sektor pariwisata adalah *Department food and Beverages* sebagai penyediaan makanan dan minuman bagi tamu yang menginap dihotel maupun tidak, *Food and Beverage Department* merupakan salah satu department yang ada dihotel dan termasuk department yang sangat penting sebab dapat menghasilkan atau mendatangkan keuntungan. tamu yang tinggal dihotel tidak saja memerlukan kamar tapi juga memerlukan makanan dan minuman, yang akan dilayani oleh bagian tata hidangan atau *food and beverages service*. menurut mertayasa (2012:2) yang dimaksud dengan tata hidangan adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan makanan dan minuman kepada para tamu baik di

hotel maupun di luar hotel, jadi dapat disimpulkan bahwa. *food and beverages department* adalah department yang bertanggung jawab mengelola makanan dan minuman yang disertakan dengan pelayanan.

Pelayanan *dinner* di rubby restaurant selama pandemi untuk tamu yang masuk ke area restaurant harus selalu memakai masker, masker hanya boleh dilepas saat makan dan minum, tamu harus di cek suhu tubuhnya. dan tamu harus diarahkan menggunakan hand sanitizer yang disediakan sebelum duduk di meja.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas rumusan masalah sebagai berikut

"Bagaimanakah penanganan romantic dinner oleh waiter atau waitress di royal hotel n'lounge jember pada saat pandemi covid-19. "

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penanganan romantic dinner oleh waiter atau waitress di royal hotel n'lounge jember pada saat pandemi covid-19.

1.4 Manfaat Penelitian

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

1. Bagi Peneliti

Dapat mengetahui penanganan *romantic dinner* oleh *waiter* atau *waiterss* di royal jember pada saat pandemi covid-19.

2. Bagi Masyarakat

Manfaat penelitian ini adalah untuk memberikan informasi kepada khalayak umum tentang Penanganan *romantic Dinner* Oleh *Waiter/Waitress* Royal Hotel n'lounge Jember.

3. Bagi prodi perhotelan universitas muhammadiyah jember

Hasil penelitian ini bisa dijadikan sebagai kajian pustaka tentang penanganan dinner oleh *waiter* atau *waitress*

1.5 Lokasi Dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Pelaksanaan penelitian dilakukan langsung di royal hotel n'lounge yang terletak di :

Alamat : jl. Karimata no: 50A Jember
Telp : +0331-326677
Fax : +0331-326789
Website : <https://www.hotelroyaljember.com>

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama tiga bulan, mulai 6 maret 2021 sampai 6 juni 2021. Di *Food and Beverages Service Department* dengan penempatan di *ruby resstaurant* selama 3 bulan.

1.6 Jenis dan Sumber Data

1.6.1 Jenis Data

Definisi jenis data menurut sutopo dan arief (2010 :7) adalah sebagai berikut:

1. Data Kualitatif

Menurut Sutopo dan Arief (2010:7), data kualitatif adalah data yang merupakan berupa tulisan mengenai tingkah laku manusia yang dapat di amati. Data kualitatif itu berbentuk uraian terperinci, kutipan langsung dan dokumentasi kasus. Misalnya data mengenai sejarah royal Hotel and lounge .

2. Data Kuantitatif

Menurut Sugiyono (2010:15), data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau di tulis secara langsung, yang berupa inforasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilang atau berbentuk angka. Misalnya data jumlah tamu setiap bulannya.

1.6.2 sumber data

1. data primer

Data primer yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian menurut suaweni (2014:73).

2. data sekunder

sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data, yang kita butuhkan menurut sujaweni (2014:74)

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. Yaitu sebagai berikut :

1. Teknik Pengamatan/Observasi.

Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2013:145) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

2. Teknik Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013:240) dokumen merupakan catatan 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.

3. 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.

1.8 Metode analisis data

Data yang diperoleh dari suatu penelitian belum merupakan jawaban atas suatu masalah yang diteliti. Data tersebut harus diolah dan dianalisis lebih lanjut dengan menggunakan cara atau metode tertentu. Yang dimaksud dengan analisis data adalah langkah untuk mengolah data yang telah diperoleh dari hasil penelitian sehingga akan didapatkan adanya kesimpulan akhir. Untuk itu analisis data sangatlah berperan penting dalam pemecahan masalah yang terdapat dalam suatu penelitian. Data akan dianalisis dengan metode deskriptif. Penelitian deskriptif digunakan untuk mengumpulkan informasi aktual secara rinci dan melukiskan gejala yang ada, memeriksa kondisi, membuat

perbandingan menentukan apa yang dilakukan orang. Dalam penelitian ini metode deskriptif ditujukan untuk mengetahui *penanganan romantic dinner pada saat pandemi covid-19 di royal hotel and lounge jember*. Dengan metode ini peneliti dapat memperoleh kesimpulan dan dapat mengetahui tentang *penanganan romantic dinner*.

1.8.1 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*.

1.8.2 Teknik Analisis SWOT

Sulastiyono (2006:290) menjelaskan Analisis SWOT merupakan singkatan dari Kekuatan (*Strenghts*), Kelemahan (*Weakness*), Peluang (*Opportunities*), dan Ancaman (*Threats*). Cara ini adalah sederhana dan bersifat langsung dalam penggunaannya, tetapi dapat menyajikan suatu analisis yang komprehensif dan akurat tentang usaha yang sedang dilaksanakan.

