

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan suatu kegiatan mengunjungi suatu tempat dengan berbagai tujuan seperti liburan, mengisi waktu luang, dan tujuan lainnya kecuali tujuan untuk memperoleh penghasilan secara langsung. Menurut ketentuan MPRS No. 1 Tahun 1960 (dalam Irawan, 2010:11), Pariwisata dalam dunia modern pada hakekatnya adalah suatu cara untuk memenuhi kebutuhan manusia dalam memberi liburan rohani dan jasmani setelah beberapa waktu bekerja serta mempunyai modal untuk melihat daerah lain (pariwisata dalam negeri) atau negara lain (pariwisata luar negeri)". Pembangunan pariwisata berdampak pula pada pembangunan sektor pendukungnya, seperti pembangunan restoran sebagai penyedia makanan dan minuman, peningkatan pelayanan transportasi, peningkatan atraksi wisata, dan peningkatan pelayanan penginapan sebagai penyedia 2 tempat untuk menginap para wisatawan seperti hotel, resort, cottage, villa, losmen, dan lain-lain.

Menurut Sulastiyono (2011:5), Hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Hotel tidak hanya menyediakan jasa penginapan, tetapi juga jasa

makanan, minuman dan jasa pelayanan. Dalam suatu hotel terdapat bagian-bagian yang saling terkait antara satu bagian dengan bagian yang lain. Contohnya: *front office, housekeeping, accounting, engineering, food and beverage, steward* dan *security*. *food and baverage* dibagi menjadi dua, yakni *Food and beverage Service* dan *food and beverage Product* yang keduanya sangat berkaitan erat dan sangat menentukan terhadap pendapatan hotel. *Food and beverage service* adalah seksi yang mana tugas dan tanggung jawabnya adalah melayani tamu-tamu di hotel baik di restoran ataupun di bar sesuai dengan SOP yang sudah ditentukan. Permen Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No.11 Tahun 2014 Restoran adalah usaha penyediaan jasa makanan dan minuman dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan dan penyajian di suatu tempat tetap yang tidak berpindah-pindah dengan tujuan memperoleh keuntungan dan/atau laba.

Arief (2005:113) *Food & Beverage* merupakan bagian yang bertugas atau mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan hotel, baik dalam kamar, *restaurant*, makanan karyawan dan sebagainya. *Food and beverage department* merupakan departemen yang sangat mutlak diperlukan di hotel dalam penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman dalam menjalankan tugasnya *food and beverage department* terbagi menjadi dua.

Menurut Ninemeir (2005:33) Pramusaji adalah *staff* yang melayani makanan dan minuman kepada tamu – tamunya. Pelayanan makanan dan minuman di Ruby Resto tersedia sampai jam 10 malam. Pelayanan saat

melayani tamu yaitu dengan senyum serta mengucapkan salam, menawarkan bantuan akan menjadi *First Impression* bagi tamu yang berkunjung.

Dan ketika melayani tamu *Taking Order waiter/waitress* harus lebih teliti dan tangkap terhadap pesanan tamu dan menjawab sesuai *sop* yang sudah di terapkan di hotel. 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. Terutama pelayanan *taking order* yang harus di tingkatnya oleh karena itu pramusaji sangat berperan dalam meningkatkan pelayanan dalam kelancaran oprasional dan meminimalisir adanya *guest complain*, Dalam hal ini pelayanan proses *taking order* di Ruby Resto Royal Hotel and Lounge Jember belum optimal.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan rumusan maslah sebagai berikut :

“Bagimanakah Proses Penanganan *Taking Order* Oleh *Waiter/Waitress* Di Ruby Resto Royal Hotel and Lounge Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui untuk memperluas pengetahuan tentang Proses Penanganan *Taking Order* Oleh *Waiter/Waitress* Di Ruby Resto Royal Hotel and Lounge Jember, dan menambah informasi tentang Royal Hotel and Lounge Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Manfaat penelitian ini adalah untuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti tentang Proses Penanganan *Taking Order* Oleh *Waiter/Waitress* Di Ruby Resto Royal Hotel and Lounge Jember. Pemanfaatan ini sehingga dapat diterapkan di seluruh hotel yang ada sesuai dengan standar masing-masing.

2. Bagi Masyarakat

Manfaat penelitian ini adalah untuk memberikan informasi kepada khalayak umum tentang Proses Penanganan *Taking Order* Oleh *Waiter/Waitress* Di Ruby Resto Royal Hotel and Lounge Jember.

3. Bagi Akademi Pariwisata Muhammadiyah Jember

Hasil penelitian ini bisa dijadikan bahan untuk mengetahui Proses Penanganan *Taking Order* Oleh *Waiter/Waitress* Di Ruby Resto Royal Hotel and Lounge Jember.

1.5 Lokasi dan Waktu pelaksanaan On The Job Training II

1.5.1 Lokasi *On The Job Training*

Alamat	: Jalan karimata no 50 A Jember
Nomor <i>Telephone</i>	: 0331-326677
Fax	: 0331-326789
Website	: https://www.hotelroyaljember.com

1.6 Jenis dan Sumber Data

1.6.1 Jenis Data

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 Jember.

2. Data Kuantitatif

Menurut Sugiyono (2010:15), data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau di tulis secara langsung, yang berupa informasi 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 adalah yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian. Menurut Sujaweni (2014:73)

2. Data Sekunder

Data 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 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.

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 Proses Penanganan *Taking Order* Oleh *Waiter/Waitress* Di Ruby Resto Royal Hotel and Lounge Jember. Dengan metode ini peneliti dapat memperoleh kesimpulan dan dapat mengetahui tentang proses penanganan *taking order*.

1.8.1 Teknis Analisis deskriptif

Analisis deskriptif Menurut Arikunto (2010: 3) penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau memaparkan sesuatu hal, misalnya keadaan, kondisi, situasi, peristiwa, kegiatan dan lain-lain.”

1.8.2 Teknis 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.