

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri Pariwisata merupakan sektor yang memiliki potensi yang sangat besar menjadi salah satu titik terpenting dalam perkembangan ekonomi nasional Negara. Apalagi didukung dengan sektor wisata Indonesia yang cukup banyak diminati baik wisatawan domestik maupun Internasional, sebagai penhasil Devisa Non migas terbesar di Indonesia, maka dibentuklah sarana dan prasarana guna menunjang kebutuhan sektor pariwisata tersebut.

Hotel merupakan salah satu bentuk usaha industry pariwisata yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan yang di tujukan kepada para tamu untuk memberikan pelayanan dan kepuasan (satisfaction), baik itu secara fisik, mental atau psikologis maupun merasa aman. Para tamu dapat mempergunakan dan menikmati fasilitas-fasilitas yang ada di dalam hotel, kepuasan tamu merupakan sebuah kesan yang dapat mempengaruhi kinerja pelayanan daripada karyawan, maka dari itu karyawan dari sebuah hotel harus bekerja sesuai dengan kemampuan dalam bidang yang di tekuni atau memiliki keahlian dalam bidang perhotelan, karena dengan adanya keahlian tersebut pada akhirnya akan sangat di butuhkan untuk mencapai suatu keberhasilan dalam menjalankan suatu perusahaan atau usaha dalam bidang perhotelan.

Djanuraga dalam agusnawar (2002:14) menyatakan bahwa “Hotel adalah Suatu bentuk akomodasi yang di kelola secara komersil yang di sediakan kepada orang yang membutuhkannya untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makanan, dan minuman”. Berdasarkan pengertian hotel d atas dapat dispulkan bahwa bahwa hotel merupakan salah satu bentuk akomodasi yang di kelola secara komersil yang menyediakan fasilitas

pelayanan penginapan, makanan dan minuman kepada tamu yang tinggal sementara waktu di tempat tersebut. Bentuk pelayanan yang diberikan oleh sebuah hotel tidak hanya terdapat pada makanan dan minuman saja akan tetapi juga fasilitas-fasilitas lain yang berhubungan dengan segala sesuatu yang dimiliki oleh hotel yang diberikan kepada para tamu, seperti : Swimming pool, Fitness center, Laundry, dan Sebagainya.

Adapun peranan Bartender yaitu menjamin kualitas standar pelayanan diberikan kepada tamu secara optimum sesuai dengan tujuan bisnis hotel serta menjaga dan memelihara konsistensi produk. Dan bertanggung jawab atas seluruh operasional bagian bar dari persiapan , penjagaan par stock , penjagaan peralatan, inventory standart pelayanan , standart produk dalam memaksimalkan penjualan. Suko Wine Lounge adalah salah satu Lounge yang ada di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa yang melayani makan dan minum breakfast, lunch, dan diner dalam bentuk ala carte bagi tamu hotel dan tamu luar. Maka dari itu penulis mengambil judul "Peran Bartender Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Suko Wine Lounge Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka diambil dua rumusan masalah, antara lain:

1. Bagaimana peran bartender dalam meningkatkan kualitas kenyamanan pelanggan di Suko Wine Lounge di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Sebagai syarat memperoleh gelar ahli madya pariwisata (Amd.Par).
2. Mengetahui bagaimana cara bartender dalam meningkatkan kualitas kenyamanan pelanggan di Suko Wine Lounge Sheraton Mustika Yogyakarta

Resort & Spa

3. Untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab Bartender di Suko Wine Lounge Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat kepada pihak-pihak yang berkaitan di antaranya :

1. Manfaat bagi penulis

Sebagai penambah wawasan dan pengetahuan tentang *food and beverage service* khususnya penerapan kepuasan tamu dan mengenal secara langsung peralatan dan perlengkapan dalam operasional hotel. Menambah pengalaman sebagai bekal di masa yang akan datang. Dapat mengetahui tugas dan tanggung jawab Bartender di Suko Wine lounge Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa. Dapat mempraktikkan langsung materi perkuliahan ke dunia kerja nyata.

2. Bagi Perguruan tinggi

- a. Sebagai pengetahuan dalam penerapan *Service* sehingga dapat diterapkan pada saat praktek di akademik dan Untuk mengenal lebih luas di bidang perhotelan secara bertahap yang senantiasa mampu mengurangi kecanggungan siswa bila terjun di masyarakat.
- b. Dapat menjadi sumber referensi untuk karya ilmiah.

3. Bagi Hotel

- a. Hasil laporan ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan pengetahuan terkait dengan penerapan pelayanan *service* agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang.
- b. Mempermudah dan mempercepat kinerja operasional di Suko Wine Lounge Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa

- c. Dapat meningkatkan kerja sama antara hotel dan kampus

1.5 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 6 bulan berturut-turut, dimulai pada tanggal 01 Januari 2020 sampai dengan 01 Juli 2020. Dengan mengambil lokasi penelitian sebagai berikut :

Nama lokasi : Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa

Alamat : Jl. Laksda Adisucipto No. Km 8. 7, Nayan Maguwoharjo, Kec.

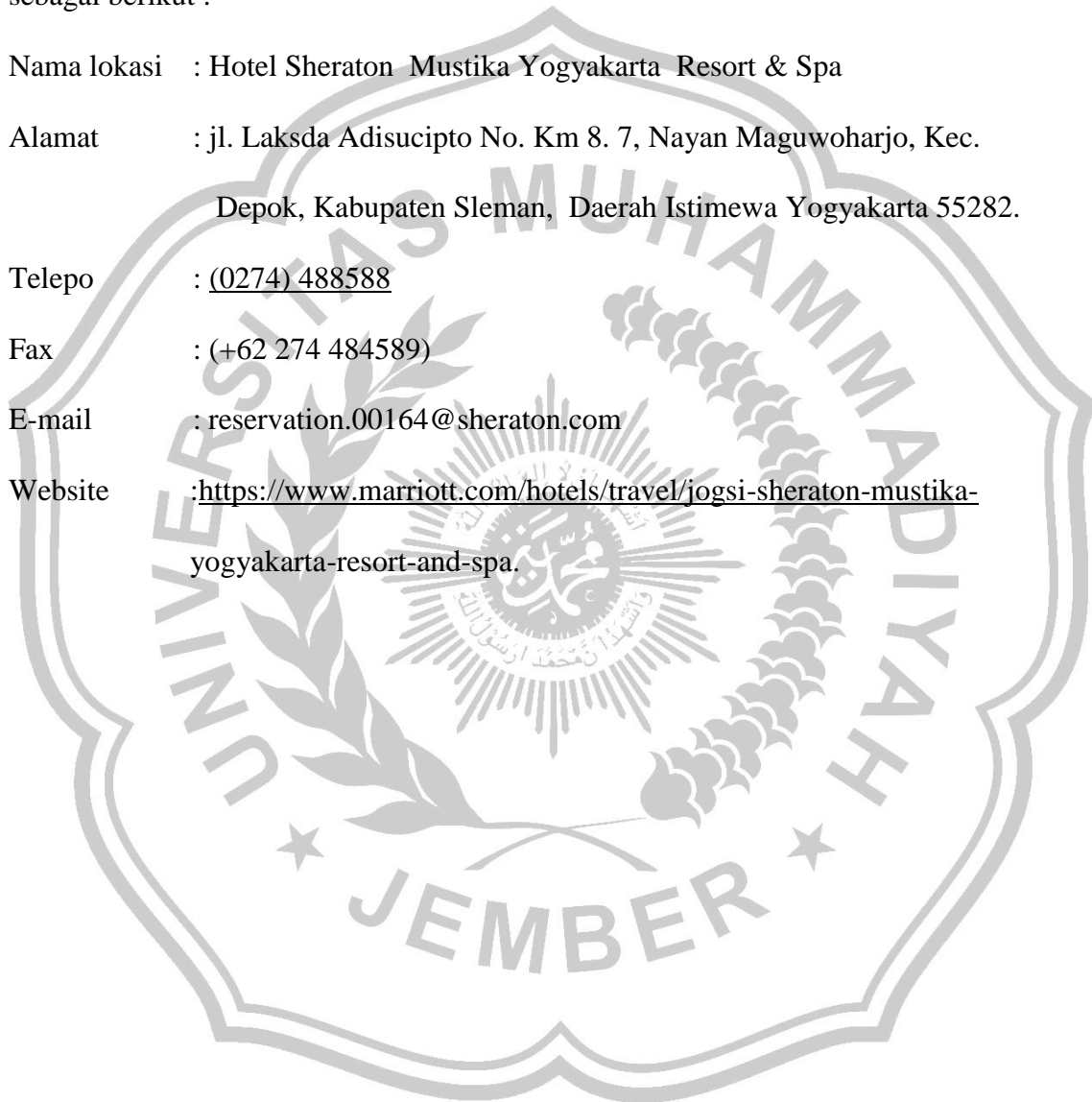
Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55282.

Telepon : (0274) 488588

Fax : (+62 274 484589)

E-mail : reservation.00164@sheraton.com

Website : <https://www.marriott.com/hotels/travel/jogsi-sheraton-mustika-yogyakarta-resort-and-spa>.



1.6 Jenis dan Sumber Data

1.6.1 Jenis Data

1. Data Kualitatif

Menurut sugiyono (2011). Penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati.

2. Data Kuantitatif

Menurut Kasiram sugiyono(2011).Penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data yang berupa angka sebagai alat menganalisis apa yang diketahui.

1.6.2 Sumber Data

1. Data Primer

Data yang diperoleh dari responden melalui kuisioner, kelompok fokus dan panel atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Data yang diperoleh data primer ini harus diolah lagi. Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sujarweni, 2014:73).

2. Data Sekunder

Data yang didapat dari catatan, buku, majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku ini tidak perlu diolah lagi. Sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sujarweni, 2014:74).

1.7 Metode Pengumpulan Data

1. Metode Kepustakaan

Metode dengan cara mencari, mempelajari dan membaca buku yang terkait dengan laporan yang dibuat.

2. Metode Observasi

Metode dengan cara melakukan pengamatan terhadap hal-hal penting selama mengikuti program *on the job training*.

3. Metode Wawancara

Metode memperoleh data dengan cara melakukan tanya jawab atau bertanya secara langsung kepada staff mengenai informasi tentang hotel tempat *on the job training*.

4. Metode Dokumentasi

Metode dengan cara mendokumentasikan sebuah data yang dibutuhkan melalui gambar, video, tulisan untuk membuktikan bahwa informasi yang didapat oleh penulis benar.

1.8 Metode Analisis Data

1.8.1 Metode Penelitian Deskriptif

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan- temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya dan bertujuan mengungkapkan gejala secara holistik- kontekstual melalui pengumpulan data dengan latar alami dengan memanfaatkan diri peneliti sebagai kunci. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan dengan pendekatan induktif (Sugiyono, 2015:8).

Dalam penelitian tentang “Penanganan Barang Bawaan Tamu Di Concierge Section Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa”, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Data dalam penelitian kualitatif adalah data yang bersifat deskriptif yang pada umumnya berbentuk kata- kata, gambar-gambar ,atau rekaman. Kriteria data dalam penelitian kualitatif adalah data yang pasti. Data yang sebenarnya terjadi (Sugiyono, 2015:9).

1.8.2 Teknik Analisis Swot

Menurut Ferrel dan Harline (2005), fungsi dari Analisis SWOT adalah untuk mendapatkan informasi dari analisis situasi dan memisahkannya dalam pokok persoalan internal (kekuatan dan kelemahan) dan pokok persoalan eksternal (peluang dan ancaman). Analisis SWOT tersebut akan menjelaskan apakah informasi tersebut berindikasi sesuatu yang akan membantu perusahaan mencapai tujuannya atau memberikan indikasi bahwa terdapat rintangan yang harus dihadapi atau diminimalkan untuk memenuhi pemasukan yang diinginkan. Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara systematis untuk merumuskan strategi perusahaan, analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strengths*) dan peluang (*opportunities*), namun secara bersamaan dapat menimbulkan kelemahan (*weaknesses*) dan ancaman (*threat*). Proses pengambilan keputusan strategis selalu berkaitan dengan pengembangan misi, tujuan , dan strategi, dan kebijakan dari perusahaan.

