

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah kegiatan perpindahan sementara seseorang dalam waktu yang singkat ke tempat tujuan yang berbeda dari kebiasaan hidup dan untuk mencari hiburan. Menurut UU Republik Indonesia No. 9 Th.1990 Tentang Kepariwisata Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan kegiatan perjalanan yang dilakukan secara sukarela dan bersifat sementara untuk menikmati objek dan daya tarik wisata, termasuk pengusaha objek dan daya tarik wisata, serta usaha-usaha yang terkait di bidang tersebut.

Seiring dengan perkembangan zaman yang menuntut manusia untuk meluangkan waktu dan berwisata, kebutuhan akan transportasi, akomodasi di daerah tujuan wisata meningkat. Hal inilah yang menyebabkan banyak daerah tujuan wisata semakin mengembangkan dan meningkatkan produk wisata dan juga kemudahan akan transportasi, restoran dan akomodasi khususnya hotel.

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 tugas dan tanggung jawabnya adalah melayani tamu-tamu di hotel di restoran sesuai dengan SOP yang sudah ditentukan.

Restoran berfungsi sebagai tempat yang menjual dan melayani makanan dan minuman kepada tamu, baik tamu hotel ataupun dari luar hotel.

Dalam Perhotelan bagian *Food & Beverage Service* department peran seorang *order taker* dalam menangani pesanan tamu di restaurant sangatlah penting. Petugas yang melakukan taking order disebut order taker. Taking Order dapat diartikan menerima dan mencatat pesanan tamu, dalam hal ini makanan dan minuman, yang selanjutnya akan diteruskan ke bagian yang terkait, antara lain : kitchen, bar, dan pastry. Taking order merupakan bagian dari service, biasa dilakukan di room service, restaurant, bar, dan banquet, seorang order taker dituntut memiliki memori yang baik. Agar dapat memberikan informasi akurat mengenai semua makanan dan minuman yang tersedia dan terdaftar di daftar menu, guna dapat meningkatkan penjualan, pendapatan dan keuntungan dalam sebuah hotel.

Kegiatan Operasional seorang order taker dalam menangani pesanan tamu di restaurant tidak hanya dituntut memiliki penampilan yang bagus tetapi juga memiliki sikap perilaku, serta kualitas pelayanan yang baik dalam menangani pesanan tamu dan menerapkan Standar Operasional Prosedur pelayanan tamu di Royal Hotel N' Lounge, agar tamu mendapat kenyamanan dan kepuasan. Kepuasan tamu adalah hal yang sangat penting, seluruh department di hotel memberikan pelayanan terbaik untuk para tamu yang datang.

Untuk meningkatkan kenyamanan tamu yang datang ke hotel, khususnya ke restaurant, maka pihak hotel bekerja sama dengan department Food and Beverage yang bertanggung jawab atas produksi penyajian serta penjualan makanan di hotel. Restoran biasa digunakan para tamu untuk bersantai sambil menikmati hidangan dari restoran itu sendiri.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas menjadikan penulis untuk membahas judul "Proses Penanganan Pesanan Menu Oleh Order Taker Di Room Service Royal Hotel N'Lounge"

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

Bagaimana "Penanganan Pesanan Menu Oleh Order Taker di Room Service Royal Hotel N' Lounge Jember"

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 Proses Penanganan Pesanan Menu Oleh Order Taker di Room Service Royal Hotel N' Lounge Jember.

1.4 Manfaat Penulisan Laporan

Laporan ini diharapkan dapat memberikan hal-hal yang bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan diantaranya:

1. Bagi Penulis

Dapat mengetahui Proses Penanganan Pesanan Menu Oleh Order Taker di Room Service Royal Hotel N' Lounge Jember

2. Bagi Institusi

Laporan ini dapat memberikan manfaat bagi Akademi Pariwisata Muhammadiyah Jember sebagai tambahan referensi yang terdapat di perpustakaan kampus

3. Bagi Royal Hotel N' Lounge

Laporan ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi Royal Hotel N' Lounge dalam menyempurnakan upaya meningkatkan pelayanan tamu dibagian room service Royal Hotel N'Lounge

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 Royal Hotel N' Lounge beralamat:

Alamat : Jl. Karimata No. 50 Kav. 2, Sumbersari, Gumuk Kerang,
Sumbersari, Kec. Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa
Timur 68121

Telp : 0331-326677

Fax : 0331-326789

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

1.6 Jenis dan SumberData

1.6.1 Jenis data

Menurut Ruslan (2006:28) jenis data dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

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 Royal Hotel N'Lounge

2. Data Kuantitatif

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

1.6.2 Sumber Data

Sumber data yang dipergunakan dalam tugas akhir ini dikelompokkan menjadi dua keompok (Ruslan, 2006:30), yaitu:

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

1.7 Teknik Pengumpulan Data

Agar dapat membuktikan dan mempertanggung jawabkan tugas akhir ini, diperlukan penelitian untuk memperoleh data aktual guna mendukung proses penulisan tugas akhir. Hal ini penting agar hasil yang didapat bersifat objektif dan tidak diragukan

kebenarannya. Adapun pengumpulan data dilakukan dengan cara:

1.7.1 Observasi Partisipan

Observasi dilakukan selama 3 bulan oleh penulis secara langsung di hotel yang bersangkutan.

1.7.2 Wawancara

Pengumpulan data juga dilakukan dengan wawancara langsung dengan beberapa karyawan yang dianggap dapat mewakili seluruh karyawan perusahaan.

1.7.3 Dokumentasi

Penulis juga mengumpulkan beberapa dokumentasi yang dibutuhkan berupa foto dan dokumen yang dipergunakan di Royal Hotel N' Lounge.

Adapun penulis memakai dua jenis penelitian (Ruslan 2006:31) yaitu:

1. Penelitian Lapangan (FieldResearch)

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

Teknik analisis yang digunakan penulis dalam tugas akhir ini memakai dua analisis yaitu:

1.8.1 Teknik Analisis Deskriptif

Dalam teknik ini penulis akan menjabarkan dan menggambarkan konsisi yang terjadi di lapangan selama penelitian berlangsung.

1.8.2 Teknik 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.

