

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam industri pariwisata tidak terlepas dari salah satu sarana akomodasi seperti hotel. Hotel adalah sebuah bidang usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan, hotel mengutamakan pelayanan *service* sebagai alat untuk menarik tamu menginap atau berkunjung ke hotel, dengan memberikan *service* yang baik akan membuat tamu merasa puas sehingga keinginan untuk kembali ke hotel sangat besar. “hotel merupakan sebuah bangunan yang menjual kamar sebagai produk utama yang lengkap dengan berbagai macam fasilitas yang ada didalamnya dan di kelola secara komersial. Pendapatan sebuah hotel dapat di peroleh dari dua unsur yaitu hasil dari penjualan kamar hotel (*accommodation industry*) dan (*food service industry*) penjualan makanan dan minuman”. (Marsum W.A, restoran dan segala permasalahannya. Adi. Yogyakarta .1993:13-14). “ suatu hotel dikatakan berhasil dalam pencapaian tujuan apabila pendapatan dari (*food service industry*) penjualan makanan dan minuman lebih besar dari pada penjualan kamar hotel (*accommodation industry*). (Marsum W.A, restoran dan segala permasalahannya. Adi. Yogyakarta .1993:13-14).

Didalam hotel terdapat beberapa departemen yang menunjang operasional suatu hotel. Salah satunya adalah food and beverage department. food and beverage service merupakan Sebuah department yang bertanggung jawab atas penjualan makanan dan minuman untuk mendapatkan pemasukan bagi hotel.

Banquet adalah salah satu bagian yang masuk dala food and beverage service yang bertanggung jawab atas berbagai event, aktifitas hotel sehari-hari dan acara yang diadakan di hotel baik dari luar maupun dalam hotel. Keberhasilan banquet dalam menangani sebuah event terletak pada professional kerja dan kemampuan pramusaji dalam

memberikan pelayanan kepada tamu. Seperti upacara pernikahan, ulang tahun, pertunangan, rapat dan lain sebagainya merupakan sebuah acara yang sering diselenggarakan di hotel dan ditangani oleh banquet.

Hotel JW Marriot Surabaya adalah salah satu hotel bintang lima yang ada di kota Surabaya. Kepuasan tamu selalu di utamakan oleh para pramusaji. Dengan demikian banquet section hotel JW Marriot Surabaya dituntut bekerja secara professional sehingga operasional kerja dapat berjalan dengan baik. Selain itu banquet juga harus di dukung dengan berbagai fasilitas yang pendukung yang lengkap demi kelancaran kerja. Salah satunya seperti peralatan china ware yang menjadi peranan penting di dalam peralatan makan tamu. Peralatan tersebut seperti plate, soup bowl, tea cup dan alat alat china ware lainnya yang menjadi syarat mutlak bagi banquet service.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk menjadikan sebuah topik tugas akhir dengan mengambil judul :’’URGensi KELENGKAPAN PERALATAN CHINA WARE PADA BANQUET SECTION DALAM MENANGANI EVENT DENGAN CHAINASE SET MENU DI JW MARRIOT SURABAYA’’.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana pengaruh kelengkapan peralatan china ware banquet service dalam menangani event dengan chainase set menu?

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kelengkapan peralatan china ware dalam menangani event dengan chinase set menu.

1.4 Manfaat Penulisan

Manfaat penelitian ini adalah untuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti tentang peralatan china ware yang digunakan dalam

menangani event dengan chinase set menu untuk kelancaran operasional banquet section.

1.5 Lokasi Penulisan

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan di hotel JW Marriot Surabaya yang terletak di:

Alamat : Jl.Embong Malang No. 85-89, Kedungoro
Tegalsari, kota Surabaya,Jawa Timur 60261
Nomor Telephone : (031)5458888
Website : -
Email : -
Waktu penelitian : 05 januari 2021 sampai 05 juli 2021

1.6 Jenis Dan Sumber Data

1.6.1 Jenis Data

1. Data Kualitatif

Menurut sugiono (2018; hlm.2130 data kuantitatif adalah data penelitian yangberlandaskan pada filsafat postpositivisme (tepatanya fenomenologi), yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah dimana peneliti sendiri adalah instrumennya, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekan pada makna. Metodologi penelitian kualitatif bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan fenomena atau objek penelitian melaui aktifitas sosial, sikap dan persepsi orang secara individual atau kelompok.

2. Data Kuantitatif

Menurut silaen (2018, hlm. 18) penelitian kuantitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data berupa angka-angka dan umumnya dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif atau inferensial. Artinya, angka yang didapatkan diolah dan dicari tahu pengaruhnya terhadap rumusan masalah

penelitian yang telah ditentukan.

1.6.2 Sumber Data

1. Data Primer

Menurut sugiyono (2016:225) data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung di lapangan.

2. Data Sekunder

Menurut sugiyono (2016:225) data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang di perlukan data primer.

1.7 Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2005:62), “teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah mendapatkan data”. Berdasarkan pendapat diatas dapat dikatakan bahwa pengumpulan data merupakan suatu hal yang penting dalam penelitian , karena berbagai cara digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang di perlukan dalam hasil penelitiannya. Pengumpulan data dalam penelitian dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan, kenyataan, dan informasi yang dapat di percaya. Dalam mendapatkan sebuah data yang akurat dalam penelitian dapat menggunakan beberapa cara diantaranya adalah dengan kuesioner, wawancara, observasi dan pengamatan.

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan suatu cara pengumpulan data, dimana peneliti bertanya jawab dengan responden menggunakan beberapa

pertanyaan sederhana. Metode ini lebih banyak digunakan oleh seorang peneliti dalam mencari sebuah data. dari segi waktu metode ini lebih relatif singkat serta informasi yang diperoleh lebih relevan dengan tujuan penelitian.

2. Wawancara

Wawancara biasanya dilakukan dalam bentuk pertemuan formal, dimana peneliti harus memiliki keterampilan bertanya untuk menggali informasi yang di perlukan. Sutrisnohadi (1986) mengemukakan hal yang perlu di pegang oleh peneliti dalam metode wawancara adalah sebagai berikut :

- a) bahwa pemberi informasi adalah orang yang sangat memahami tentang objek yang akan diteliti
- b) apa yang dinyatakan oleh subjek kepada peneliti adalah benar dan dapat di percaya.
- c) Bahwa interpretasi subjek dengan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan peneliti kepadanya adalah sama dengan apa yang di maksudkan peneliti.

Menurut patton (1990: 290-293) dalam Mikkelsen (1999) berdasarkan metode partisipatoris cenderung menggunakan wawancara individual yang dilaksanakan dalam suatu kesempatan pengambilan sampel atas responden yang dipilih secara sengaja untuk memperoleh informasi yang akurat.

3. Observasi Dan Pengamatan

Pengumpulan data observasi memiliki ciri yang spesifik bila dibandingkan teknik yang lain. Karena observasi tidak terbatas pada orang sebagai respondennya tapi bisa juga di dapatkan dari objek objek yang lain. Observasi biasanya digunakan untuk penelitian yang berkenaa dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala yang di amati tidak terlalu luas.

4. Dokumentasi

Menurut Hamidi (2004:72), metode dokumentasi adalah informasi yang bersal dari catatan penting baik dari lembaga atau organisasi maupun perorangan. Dokumentasi penelitian ini merupakan pengambilan gambar oleh peneliti untuk memperkuat data hasil penelitian.

1.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis interaktif. Menurut Sugiyono (2016:335) analisis interaktif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh hasil dari wawancara, penyebaran kuisionier, dan dokumentasi dengan mengorganisasikan data kedalam kategori dan menjabarkan dalam unit-unit serta menyusun, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh peneliti maupun orang lain.

Definisi tersebut dapat disimpulkan sebagai langkah pertama dalam menganalisis data dengan mengumpulkan data kemudian menyusun secara sistematis dan menarik kesimpulan dari hasil analisis, setelah itu mempresentasikan hasil penelitian.