

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pariwisata adalah perjalanan untuk rekreasi, liburan atau bisnis tujuan. *The World Tourism Organization (UNWTO)* mendefinisikan wisatawan sebagai orang yang "melakukan perjalanan ke dan tinggal di tempat-tempat di luar lingkungan yang biasa mereka selama lebih dari dua puluh empat (24) jam dan tidak lebih dari satu tahun berturut-turut untuk liburan, bisnis dan tujuan lain yang tidak terkait dengan pelaksanaan sebuah pekerjaan yang dibayar dari dalam tempat yang dikunjungi.

Pariwisata pula lah sebagai *agent of development* bagi daerah / Negara yang mengembangkannya dan memberikan investasi maupun pengembangan yang *sustainable* atau berkelanjutan dalam hal memelihara pariwisata itu sendiri, yang dimaksud dengan pembangunan berkelanjutan berdasar pada *The United Nations Environment Programme (UNEP)* mengadopsi batasan seperti ini *Sustainable development is improving the quality of human life while living within the carrying capacity of supporting ecosystems. If an activity is sustainable, for all practical purposes it can continue forever (WTO, 1995: 30)*. Dikatakan pembangunan yang berkelanjutan adalah usaha memperbaiki kualitas hidup manusia untuk

jangka panjang dengan memanfaatkan daya dukung ekosistem yang ada, dan untuk pariwisata berkelanjutan diberikan definisi sebagai berikut *which meet needs present tourist and host region while protecting and enhancing opportunity for the*

future. It is envisaged as leading to the government of all resources in such a way that economic, social and aesthetic needs can be fulfilled while maintaining cultural integrity, essential ecological diversity and life support system (WTO, 1995: 30). Adapun yang dimaksud pariwisata berkelanjutan adalah mempertemukan kebutuhan wisatawan dan daerah tujuan wisata dalam usaha menyelamatkan dan memberi peluang untuk menjadi lebih menarik lagi di waktu yang akan datang (Yoeti 2008: 242).

Pariwisata adalah fenomena pergerakan manusia, barang dan jasa yang sangat kompleks. Ia terkait erat dengan organisasi, hubungan-hubungan kelembagaan dan individu, kebutuhan layanan, penyediaan kebutuhan layanan dan sebagainya (Damanik dan Weber, 2006:1). Industri pariwisata seperti hotel dan restoran serta usaha boga lainnya akhir-akhir ini semakin berkembang yang menurut adanya suatu penciptaan suasana yang nyaman dari berbagai aspek untuk diberikan atau ditawarkan sebagai suatu produk kepada calon pelanggannya. Secara umum produk yang dijual oleh pihak manajemen hotel terdiri dari produk nyata (*tangible product*) seperti kamar hotel, restoran, *spa*, dan berbagai fasilitas hotel lainnya dan produk tidak nyata (*intangible product*) seperti

kenyamanan, layanan, suasana dan lain sebagainya (Soekadijo, 2000:3).

Surabaya merupakan salah satu kota yang berpotensi dan selalu berkembang dalam bidang kepariwisataanya. Hotel JW Marriot merupakan salah satu hotel bintang lima yang ada di Surabaya. Hotel JW Marriott memiliki berbagai departemen seperti *Front Office Departement*, *Food And Beverage Departement*, *Kitchen Departement*, *Securitiy and Safety Departement*, *Housekeeping*

Departement, *Laundry Departement*, *Sales Departement*. Departement departemen tersebut memiliki peran yang penting dalam memberikan *income* yang besar bagi hotel. Selain dari penjualan kamar dan penjualan makanan dan minuman, Hotel JW Marriott mendapatkan *income* dari restoran Tang Palace. Kegiatan di Restoran Tang palace di Hotel JW Marriott mulai dari persiapan, pelaksanaan dan pembersihan (*clear up*) dilakukan oleh *waiter waitress Section*. Prosedur kerja yang dilakukan dengan tepat merupakan salah satu cara memberikan pelayanan yang prima sehingga dapat memberika kepuasan terhadap tamu. Tang palace restoran adalah salah satu restoran yang berada di Hotel JW Marriott. Tang palace mengalami dampak dari pandemi covid-19 sehingga tang palace restoran untuk sementara waktu di berhentikan operasional selama 10 bulan. Tang palace restoran kembali beroperasi pada 28 Januari 2021. Jadwal operasional tang palace pada hari Kamis sampai Minggu jam 12.00-15.00 WIB untuk lunch, 18.00-22.00 WIB untuk dinner pada hari Minggu

kita buka lebih awal jam 09.00-15.00 untuk lunch. Bagaimanakah operasional di atas menjadikan alasan bagi penulis untuk membahas judul tentang **“Operasional Di Restoran Tang Palace Hotel Jw Marriott Surabaya Pada Saat Pandemi Covid-19”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan masalah adalah **“ Bagaimanakah Operasional Di Restoran Tang Palace Hotel Jw Marriott Surabaya Pada Saat Pandemi Covid-19”**

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Terdapat beberapa tujuan dari penulisan tugas akhir ini diantaranya adalah sebagai berikut: Untuk mengetahui operasional dalam pengelolaan restoran Tang Palace oleh waiter dan waitress di Hotel JW Marriott Surabaya.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

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

1. Bagi Penulis Dapat mengetahui operasional di restoran Tang Palace Hotel JW Marriott Surabaya pada saat Pandemi Covid-19
2. Bagi Institusi Laporan ini dapat memberikan manfaat bagi Akademi Pariwisata Muhammadiyah Jember sebagai referensi

tambahan di perpustakaan.

3. Bagi Hotel JW Marriott Surabaya Laporan ini diharapkan menjadi bahan referensi dan rekomendasi bagi Hotel JW Marriott Surabaya dalam memperbaiki pelayanan yang diberikan oleh *waiter & waitress section* sesuai dengan prosedur kerja yang berlaku.

1.5 LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN

1.5.1 LOKASI PENELITIAN

Pelaksanaan penelitian dilakukan langsung di JW Marriott Surabaya yang terletak di : Alamat : JL. Embong Malang No.85-89, Kedungdoro, Tegalsari, Surabaya

1.5.2 WAKTU PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan selama enam bulan, mulai 05 Januari 2021 sampai 05 Juli 2021. Di *Food and Beverage Service Department* dengan penempatan di restoran Tang Palace selama enam bulan.

1.6 SUMBER DATA

1.6.1 JENIS DATA

Definisi jenis data menurut Ruslan (2006:28) adalah sebagai berikut:

- a. Data Kualitatif Data kualitatif adalah data yang abstrak (*intangibel*) atau tidak terukur seperti ingin menjelaskan atau disebut juga data yang bersifat uraian. Misalnya: Sejarah berdirinya Hotel JW

Marriott Surabaya, tugas dan tanggung jawab waiter dan waitress Section di restoran Tang Palace JW Marriott Surabaya.

- b. Data Sekunder Data Sekunder adalah data dalam bentuk yang sudah jadi atau tersedia melalui publikasi dan informasi yang dikeluarkan di berbagai organisasi atau perusahaan, termasuk modal, perbankan, dan keuangan. Misalnya: dari buku tentang pariwisata, laporan akhir, Jurnal Ilmiah, Hasil Seminar.

1.7 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Menurut Sulastiyono (2006:300) Dalam teknik ini terdapat 3 (tiga) Metode yang digunakan dalam pengambilan data. Antara lain adalah sebagai berikut :

3.1. Metode Observasi adalah melakukan pengamatan langsung terhadap obyek

yang ditinjau. Misalnya : data mengenai tugas waiter dan waitress pada saat melakukan pengelolaan restoran Tang Palace.

2. Metode Wawancara Metode wawancara yaitu melakukan wawancara secara langsung, dengan mengajukan sejumlah pertanyaan kepada pihak karyawan (yang dianggap mewakili) restoran/*waiter* yang ditinjau. Misalnya : Melakukan wawancara dengan *Assist Manager* tentang bagaimana prosedur pelayanan yang baik.
3. Metode Kepustakaan Metode kepustakaan adalah rekomendasi juga didasari oleh pengetahuan teori yang berkaitan dengan pengelolaan

usaha restoran. Misalnya : membaca dan memahami buku mengenai pariwisata maupun semua pengertian hotel dan juga *food and beverage department* dan juga mencari informasi dari internet (Jurnal Ilmiah dan *E-book*).

1.8 TEKNIK ANALISIS DATA

1.8.1 TEKNIK 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.

Tabel 1.1 Matriks Analisa SWOT

<u>Variabel</u>	<u>Kekuatan</u> (<i>Strenghts</i>)	<u>Kelemahan</u> (<i>Weaknesses</i>)	<u>Peluang</u> (<i>Opportunities</i>)	<u>Ancaman</u> (<i>Threats</i>)
-----------------	---	---	--	--------------------------------------

Staff Tang Palace Restaurant				
Peralatan dan perlengkapan				
Prosedur Kerja dalam Pengelolaan Tang Palace Restaurant Hotel JW Marriott				

