BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk pengusahaan objek dan daya tarik wisata serta usaha- usaha dibidang tersebut (Suwithi, 2008:14). Menurut Muljadi (dalam Risalah, 2019:1) *"Tourism is any person who travels to a country other than that in which she/he has his/her usual residence but outside his/her usual environment for a period not exceeding 12 months and whose main purpose of visit is other than the exercise of an activity remunerated from within the country visited"* (Pariwisata adalah seseorang yang melakukan perjalanan ke Negara lain selain Negara atau diluar tempat kediamannya selama tidak lebih dari 12 bulan dengan tujuan utama kunjungan selain mencari nafkah secara langsung di Negara yang dikunjungi).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Wisata merupakan kata kerja yang berarti : bepergian bersama-sama, piknik.Pari berarti : segala, semua maka pariwisata dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang berhubungan dengan "bepergian bersama-sama".Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk pengusaha objek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait bidang tersebut(suwithi, 2008:14). Saat ini industri pariwisata sedang berjuang untuk tetap bertahan dari pandemic yang sedang berlangsung. Dilansir dari (https://bps.go.id/indicator/16/1150/1/jumlah-kunjungan-wisatawan-mancanegara-per-bulan-ke-indonesia-menurut-pintu-masuk-2017---sekarang.html)

Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara di tahun 2021 di bulan januari sebanyak 137.230 wisatawan mancanegara dan di bulan februari mengalami penururnan sebanyak 20.230 wisatawan mancanegara menjadi 117.000 wisatawan. Disisi lain pemerintah melalui Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif ingin memberikan jaminan berupa keamanan bagi para wisatawan ataupun tamu yang sedang berpariwisata di Indonesia, dengan menciptakan aturan baru berupa sertifikasi CHSE bagi Usaha pariwisata, Destinasi Pariwisata dan Produk Pariwisata lainnya. Sertifikasi CHSE adalah proses pemberian sertifikat kepada Usaha Pariwisata, Destinasi pariwisata, dan Produk Pariwisata lainnya untuk memberikan jaminan kepada wisatwan terhadap pelaksanaan Kebersihan, kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan.(https://chse.kemenparekraf.go.id/). Hal ini menunjukkan semakin berkembangnya sektor pariwisata di masa pandemic saat ini.

Semakin berkembangnya sektor pariwisata diikuti pula dengan sektor-sektor penunjang lain seperti akomodasi.Akomodasi adalah tempat bagi seseorang untuk tinggall sementara, dapat berupa hotel, losme, *guest house*, pondok, *cottage inn*, perkemahan, *caravan*, *bag packer*, dan sebagainya (Suwithi, 2008:18).

Menurut *The American Hotel and Motel Association (AHMA)* sebagaimana dikutip oleh Steadmon dan Kasavana (dalam suwithi 2008:38) : "*A hotel may be defined as an estabilishment whose primary business is providing lodging facilities for the general public and which furnishes one or more of the following services food and baverage service, room attendant service, uniformed service:, laundering of linens and use of furniture and fixtures".*(Hotel dapat didefinisikan

sebagai sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan sebagai berikut : pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaaan, pencucian pakaian. Dan dapat menggunakan fasilitas/perabotan dan menikmati hiasan-hiasan yang ada di dalamnya).

Di hotel terdapat bagian yg disebut departemen yang membawahi bagian-bagian kecil lainnya yang disebut *section*.Secara umum hotel membagi tugasnya kepada setiap departemen-departemen yang ada.pada umumnya hotel memiliki 8 departemen yang terdiri dari *Front Office Department, Housekeeping Department,Engginering Department,F&B Department, Security Department, Sales & Marketing Department, Accounting Department,* dan *Human Resouce Department.*

Front Office department dalam pelaksanaannya membagi tugas dan tanggung jawab kepada setiap sub bagian atau yang disebut dengan *Section*.Menurut Prakoso (2017:27-126) terdapat 6 section dalam departemen kantor depan yang terdiri dari *Reservation section, Reception Section. Cashier Section, Telephone Operator Section, Concierge Section,* dan *Guest Relation Officer (GRO.)*

Concierge adalah petugas hotel yang bertanggung jawab atas penanganan dan penyimpanan barang-barang tamu. Adapun petugas – petugas yang ada di *Concierge* atau *Uniform Service* adalah Chief Concierge, Bell Captain, Bellboy, Doorman, Car Valley, dan Sebagainya(Prakoso, 2017:105).

Berdasarkan latar belakang diatas penulis mengambil judul “Penanganan Barang Bawaan Tamu Di *Concierge Section* Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto”. Dengan tujuan untuk menganalisa tentang penanganan barang bawaan tamu di *concierge section* Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto yang dilakukan oleh sebagai penulis sebagai trainee di bagian *concierge section.*

1.2 Rumusan Masalah

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

“Bagaimana Penanganan Barang Bawaan Tamu Di *Concierge Section* Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto ?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Sebagai syarat untuk memperoleh gelar ahli madya pariwisata (Amd.Par).
2. Untuk mengetahui bagaimana penanganan barang bawaan tamu di *Concierge Section* Hotel Grand Mercure Yogyakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Bagi Pemilik

a). Penulis memperoleh pengetahuan tentang *Front Office Department* dan *Concierge Section*.

b). Penulis bisa mempraktekkan secara langsung teori yang sudah diberikan pada kegiatan operasional yang sesuai.

c). Mengetahui proses penanganan barang bawaan tamu di *Concierge Section* Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto.

d). Mengetahui tugas dan tanggung jawab *concierge section* Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto.

1.4.2 Manfaat Bagi Hotel

a) Dapat meningkatkan kerja sama antara Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto dengan Universitas Muhammadiyah Jember.

b) Dapat dijadikan rujukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan di *Concierge Section.*

1.4.3 Manfaat Bagi Akademik

a) Dapat menjadi bahan refernsi untuk karya ilmiah.

b) Dapat menjadi tolak ukur kemampuan mahasiswa bagi lembaga pendidikan.

1.5 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian bertempat di Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto di : Jl. Laksda Adisucipto No.80, Demangan Baru, Caturtunggal, Sleman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia

1.6 Jenis dan Sumber Data

1.6.1 Jenis Data

1. Data Kualitatif

Menurut Bogdan (dalam Priwandha, 2016:6) 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 (dalam Priwandha 2016:6) 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

Menurut Sujarweni (dalam Aminullah 2019:7) Data primer adalah 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.

2. Data Sekunder

Menurut Sujarweni (dalam Aminullah 2019:7) Data sekunder adalah 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.

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

Menurut Sugiarto (dalam Aminullah 2019:8) Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan- temuanya tidak diperoleh melalui prosedur statitik atau bentuk hitungan lainya dan bertujuan mengungkapkan gejala ecara holistik-kontektual melalui pengumpulan data dengan latar alami dengan memanfaatkan

diri peneliti sebagai kunci. Penelitian kualitatif bersifat deskripif dan cenderung menggunakan analisis dengan dengan pendekatan induktif.

Dalam penelitian tentang "Penanganan Barang Bawaan Tamu Pada Saat Pandemi COVID-19 Di Concierge Section Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto", pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif.

Menurut Sugiarto (dalam Aminullah 2019:8) 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 .

1.8.2 Metode Analisis SWOT

Menurut Rangkuti (dalam Aminullah 2019:9) definisi analisis SWOT adalah usaha yang dilakukan berdasarkan logika yang dapat memaksimalkan kekuatan dan peluang, dan pada saat yang sama dapat meminimalisir kelemahan dan ancamanan. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan.