

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sektor pariwisata Indonesia saat ini mengalami penurunan yang sangat signifikan yang disebabkan dengan kemunculan bawah Covid-19 yang dideteksi pertamakali di kota Wuhan, Cina pada akhir 2019. Kemudian mulai meluas keseluruh Negara di dunia, termasuk Indonesia yang mulai terdapat kasus covid-19 pada awal maret 2020. Tidak lama dari waktu tersebut pemerintah Indonesia sudah bertindak melarang seluruh kegiatan yang bisa mengumpulkan orang-orang yang berjumlah banyak seperti kerja di kantor, Belajar di sekolah dan tentunya pariwisata yang bisa mendatangkan banyak turis yang berbagai negara. Banyak pengusaha yang mengalami kerugian yang disebabkan tidak adanya wisatawan atau pengunjung yang datang, seperti perhotelan, restoran, transportasi maupun tempat wisata. pemerintah juga berupaya untuk mendongkrakan wisata domestik dengan berbagai promo dan diskon di sektor pariwisata. Walaupun dengan adanya upaya tersebut namun di sektor pariwisata wisatawan asing maupun domestik terus berkurang sejak adanya virus Covid-19 di Indonesia.

Kondisi sector perhotelan di Yokyakarta pada saat ini sangat berdampak signifikan dengan adanya wabah Covid-19. Sehingga pebisnis

yang bergerak di bidang jasa dan pelayanan seperti perhotelan maupun restoran sangat mengalami penurunan yang drastik, sehingga hampir seluruh hotel di Yogyakarta mengalami kerugian yang cukup besar. Dan beberapa Hotel tidak mampu membayar gaji karyawannya sehingga mengambil kebijakan dengan mengurangi sebagian karyawan hotel. Kepala Bidang Pengembangan SDM dan Usaha Pariwisata Dinas Pariwisata Kabupaten Sleman, Nyoman Rai Safitri mengakui dalam menangani pasien COVID-19, semua pihak memang diminta untuk berpartisipasi. Demikian juga insan pariwisata diharapkan juga bisa berkontribusi. Dengan adanya permintaan dari pemerintah hal ini sangat membantu sector perhotelan untuk tetap bertahan di masa sekarang. Salah satunya pemerintah meminta kepada kalangan perhotelan untuk memfungsikan sebagian kamar mereka untuk tempat isolasi mandiri bagi pasien COVID-19.

Ketua BPD perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Daerah Istiwea Yogyakarta (DIY). Deddy Pranowo Eryono mengatakan dari semua kebijakan pengetatan dan pembatasan yang diterapkan sejak awal pandemic Covid-19, kebijakan PPKM darurat ini lebih berat dampaknya sehingga sangat memukul sector perhotelan maupun restoran.

Food and beverage adalah sebuah bidang usaha yang bertanggung jawab terhadap kebutuhan, karena dalam pelayanannya menyediakan makanan dan minuman serta dalam kebutuhan lainnya yang terkait dari sebuah hotel atau dikelola secara komersil "(SoekresnodanPendi,1998:4).

Pramusaji adalah petugas yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para tamu secara profesional. Pelayanan makanan dan minuman di Purple Restaurant tersedia 24 jam bagi tamu menginap sedangkan tamu yang tidak menginap hanya sampai jam 11:00 pm. Pelayanan saat melayani tamu dengan ramah serta mengucapkan salam, dan mengantarkan ke tempat duduk. Pelayanan makanan dan minuman yang berkualitas dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh hotel sangat berpengaruh penting bagi kepuasan tamu di Purple Restaurant Grand Mercure Hotel Yogyakarta Adi Sucipto

Ketepatan penyajian makanan di Purple Restoran merupakan bagian dari prosedur pelayanan yang waktunya telah ditetapkan 20-45 menit untuk mempersiapkan makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu pada saat makan siang (lunch). Oleh sebab itu waiter/waitress diwajibkan memberikan informasi kembali kepada tamu adanya keterlambatan penyajian makanan.

Waiter/waitress harus memiliki keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada tamu, yaitu kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan serta keterampilan tersebut perlu dikembangkan lebih luas lagi sehingga kualitas pelayanan kepada tamu dapat ditingkatkan. Oleh karena itu pramusaji sangat berperan dalam meningkatkan pelayanan dalam kelancaran saat operasional sehingga tamu merasa puas dan meminimalisir adanya *guest complain* yang disebabkan oleh keterlambatan penyajian makanan

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas menjadikan penulis untuk membahas judul “Peran *Waiter/Waitress* dalam Menjaga Kepuasan Tamu di Purple Restoran Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto”

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut “Bagaimanakah Peran *Waiter/Waitress* dalam Menjaga Kepuasan Tamu di Purple Restoran Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto.”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui peran *waiter/waitress* dalam menjaga kepuasan tamu di Purple Restaurant Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto.

1.4 Manfaat Penelitian

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

1. Bagi Penulis
 - a. Dapat mengetahui peran *waiter/waitress* dalam menjaga kepuasan tamu di Purple Restoran Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto.

2. Bagi Institusi

- a. Laporan ini dapat memberikan manfaat bagi Prodi D3 Perhotelan. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Jember sebagai tambahan referensi yang terdapat di perpustakaan kampus.

3. Bagi Perusahaan

1. Menjadi bahan masukan bagi Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto dalam menyempurnakan upaya meningkatkan kepuasan tamu serta meningkatkan tingkat konsumen tamu di bidang makanan dan minuman.

1.5 Lokasi Penelitian

Untuk memenuhi, Membuktikan dan mempertanggung jawabkan sesuai dengan judul yang di tulis maka penulis melakukan penelitian pada food and beverage department, khususnya pada Restaurant Section di Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto beralamat:

Alamat : Jalan Laksada Adisucipto No. 80, Demangan Baru,
Caturtunggal, Sleman, 55281 Kota Yogyakarta.

Telp : (622742924000)

Fax : (+62)274/2924400)

Website : H9608-RE1@ACCOR.COM

1.6 Jenis dan Sumber Data

1.6.1 Jenis Data

1. Data Kualitatif

Menurut Sutopo dan Arief (2010:7), data kualitatif adalah data yang merupakan berupa tulisan mengenai tingkah laku manusia yang dapat di amati. Data kualitatif itu berbentuk uraian terperinci, kutipan langsung dan dokumentasi kasus. Misalnya data mengenai sejarah Hotel Grand Mercure Yogyakarta
Adi Sucipto.

2. Data Kuantitatif

Menurut Sugiyono (2010:15), data kuantitatif adalah jenis data yang dapat di ukur secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. Misalnya data jumlah tamu setiap bulanya.

1.6.2 Sumber Data

1. Data Primer

Menurut Sujarweni (2014:73), data primer adalah yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian.

2. Data Sekunder

Menurut Sujarweni (2014:74), data sekunder adalah data yang di peroleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari tada yang kita butuhkan.

1.7 Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2005:62), “Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dale penelitian. Karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data”.Berdaskan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa pengumpulan data merupakan teknik yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang diperlukan dari narasumber dengan menggunakan banyak waktu. Pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti sangat diperlukan dalam suatu penelitian ilmiah. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi, teknik wawancara, dan dokumentasi. Berikut ini akan dijelaskan teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti sebagai berikut.

1. Teknik Observasi

Menurut Ridwan (2004:104) merupakan teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Adanya observasi peneliti dapat mengetahui

kegiatan operasional di restoran peneliti dapat mengetahui kegiatan operasional di restoran yang berada di Hotel Grand Mercure Yogyakarta.

2. Teknik Wawancara

Menurut Sugiyono (2010:194), Pengertian wawancara sebagai berikut. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila akan melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diketahui, dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan terstruktur karena peneliti menggunakan pedoman wawancara yang disusun secara sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan data yang dicari.

3. Metode Dokumentasi

Menurut Hamidi (2004:72), Metode dokumentasi adalah informasi yang berasal dari catatan penting peneliti baik dari lembaga atau organisasi maupun dari perorangan. Dokumentasi peneliti ini merupakan pengambialan gambar oleh peneliti untuk memperkuat hasil peneliti.

4. Metode Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2012:291), Metode Kepustakaan adalah memberikan kemudahan kepada para pembaca, menyajikan bahan-bahan dengan suatu cara yang mudah diinginkan dan yang paling penting, tidak menimbulkan rasa bosan kepada para pembaca. Muatan karya tulis ini sepenuhnya sama dengan muatan buku-buku tentang moral dalam keputusan abad.

1.8 Teknik Analisis Data

1. Teknik Analisis Deskriptif

Teknik analisis yang berusaha untuk mendeskriptifkan atau mengabarkan/melukiskan fenomena atau hubungan antara fenomena yang sedang diteliti dengan sistematis, factual dan akurat menurut Kusmayadin dan Sugiato (2000:92) Contoh: Data berbentuk uraian yang diambil dari survey, kuisioner, observasi, wawancara, dan sebagainya.

2. Teknik Analisis SWOT

Menurut Sulastiyono (2006:290) menggunakan analisis SWOT yang merupakan singkatan dari kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*). Cara ini adalah sederhana dan bersifat langsung dalam penggunaannya, tetapi dapat menyajikan sesuatu analisis yang Komprehensif dan akurat

tentang usaha yang sedang dilaksanakan. Analisis SWOT banyak digunakan di Indonesia dan mungkin sudah diketahui nilai dan manfaat analisis tersebut dalam.

