

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan oleh seseorang (wisatawan) untuk mengunjungi tempat wisata di daerah objek wisata yang dikunjungi dengan maksud dan tujuan untuk mendapatkan kepuasan dan kesenangan yang bersifat sementara. Namun, dengan berkembangnya Ilmu Pariwisata, Pariwisata bisa memiliki beberapa banyak pengertian dalam pemikiran manusia. Bukan hanya sebagai suatu perjalanan melainkan pariwisata bisa dikatakan sebuah bisnis yang bisa dikelola oleh industri pariwisata. Industri Pariwisata berkembang sangat pesat pada saat ini. Bisnis- bisnis dalam bidang pariwisata semakin banyak dan tinggi akan persaingan. Hal ini dapat dilihat dengan makin banyaknya usaha perjalanan wisata dan makin luasnya jaringan usaha pariwisata sehingga jangkauan dan destinasi yang dituju semakin beragam dan menyeluruh. 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.

Menurut *Munavizt (2009 : 93)* Akomodasi dalam pariwisata adalah segala sesuatu yang disediakan untuk menaungi seseorang ketika berwisata. Akomodasi bisa berupa tempat dimana seorang wisatawan bisa menginap, beristirahat, makan, minum, dan lain sebagainya (<https://www.pelajaran.co.id/pengertian>

diakses pada tanggal 13 Juli 2021)

Menurut *Sulastiyono (2006:5)* Hotel adalah perusahaan atau badan usaha yang menyediakan layanan menginap untuk orang-orang yang melakukan perjalanan. Dikelola oleh pemilik atau ownernya dengan layanan tempat tidur beserta fasilitasnya makanan dan minuman serta fasilitas lengkap lainnya. (<https://hotelpopuler.com/pengertian-hotel> diakses pada tanggal 13 Juli 2021)

Menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KKBI)* definisi reservasi adalah proses pembuatan dan cara memesan (tempat, barang, dsb.) kepada orang lain. Istilah reservasi sering digunakan dalam hal – hal yang berhubungan dengan pemesanan tiket (ticketing), transportasi, hotel, pemesanan tempat duduk di restoran atau tempat makan. (<https://www.freedomnesia.id/reservasi/> diakses pada tanggal 13 Juli 2021)

Surabaya merupakan kota dengan perkembangan bisnis yang pesat dan cukup signifikan. Pembangunan yang pesat tersebut meliputi pembangunan akses transportasi yang baik, pembangunan gedung bertingkat, kemudahan akses pendidikan dan banyak pelaku bisnis di Surabaya. Surabaya merupakan kota terbesar kedua di Indonesia sehingga banyak usaha yang berjalan dan berkembang, seperti : kuliner, properti, dan perhotelan.

Di Surabaya terdapat banyak hotel yang dapat dipilih sebagai tempat peristirahatan. Dengan banyaknya kompetitor - kompetitor baru, maka persaingan di industri hotel menjadi semakin ketat. Bisnis hotel memiliki pertumbuhan bisnis yang baik dan memberikan kontribusi untuk perekonomian Indonesia. Hal yang menjadi pemicu semakin meningkatnya persaingan industri perhotelan yang ada di suatu daerah adalah karena meningkatnya sektor pariwisata dan perdagangan. Ketika tingkat pariwisata dan perekonomian semakin baik, maka akan menarik pengunjung yang berasal dari luar untuk singgah ke kota baik untuk sekedar berwisata atau untuk melakukan perjalanan bisnis.

JW Marriott Surabaya merupakan hotel bintang 5 yang dibuka pada 1996, sebuah hotel

mewah dengan bangunan 25 lantai, yang terletak di pusat Kota Surabaya. Rancangan dari setiap kamar memakai gaya Eropa mewah yang memiliki 4 restoran yang menjual berbagai jenis makanan. Yang pertama adalah *Imari Japanese restaurant* yaitu restoran yang khusus menyediakan makanan khas Jepang seperti berbagai macam sushi dan hidangan khas Jepang lainnya. Yang kedua adalah *Tang palace Chinese restaurant* yaitu restoran yang khusus menyediakan makanan khas Cina seperti berbagai macam *barbeque* dan hidangan khas Cina lainnya dan di *Tang Palace Chinese Restaurant* menyediakan berbagai macam menu *Dimsum* yaitu aneka kukusan seperti siomay, hakao, dan aneka bakpao, kukusan *chong fun*, bubur, gorengan, aneka panggang dan *Dessert* manggo puding dan ice jelly. Yang ketiga adalah *UppercutSteakhouse restaurant* yaitu restoran yang khusus menyediakan makanan khas Amerika dan hidangan khas Amerika lainnya. Dan yang keempat adalah *pavilion Restaurant* yaitu restoran utama yang menyediakan makanan seperti *Western food, Asian food, Japanese food*, dan lainnya. Pada *Pavilion Restaurant* sendiri juga memiliki 10 *station* yaitu *Noodle Station, Dimsum Corner, Egg Station, Japanese station, Pizza station, Bbq Ribs Station, Rujak Cingur, Jajanan Pasar, Pasta Station, Pastry and Bakery Station. Japanese station* yaitu outlet ini menyediakan berbagai macam olahan sushi, seperti : *california roll, maki california, tekamaki sushi* dan olahan sushi lainnya sehingga tamu hotel dapat menikmati olahan sushi tersebut sesuai dengan keinginan mereka.

Reservation Table atau Reservasi Meja adalah peraturan yang dibuat di muka untuk memiliki meja yang tersedia di sebuah restoran. Sementara sebagian besar restoran dunia tidak menemukan reservasi, dan beberapa tidak memiliki kebijakan atau saluran apapun untuk membuatnya, apa yang disebut restoran kelas atau terutama di kota – kota besar yang sering kali memerlukan reservasi dan beberapa mungkin memiliki meja yang dipesan selama berminggu – minggu sebelumnya. Di tempat – tempat yang sangat eksklusif, mungkin tidak untuk membuat reservasi pada hari yang sama dengan kunjungan yang direncanakan.

(https://en.wikipedia.org/wiki/Table_reservation di akses pada tanggal 21 Juli 2021)

Berdasarkan uraian Latar Belakang diatas, maka penelitian mengambil Judul :
“Penanganan Reservation Table dengan Aplikasi Open Table Di Restoran Uppercut Steakhouse Hotel JW Marriott Surabaya”

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut :

Bagaimana Penanganan *Reservation Table* Dengan Aplikasi Open Table Di *Uppercut Steakhouse* Hotel JW Marriott Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penanganan Penanganan *Reservation Table* Dengan Aplikasi Open Table Di *Uppercut Steakhouse* Hotel JW Marriott Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Manfaat penelitian ini adalah dapat mengetahui Penanganan *Reservation Table* Dengan Aplikasi Open Table Di *Uppercut Steakhouse* Hotel JW Marriott Surabaya.

1.4.2 Bagi Perusahaan/Hotel

Manfaat bagi JW Marriott Surabaya adalah untuk mengetahui tentang Penanganan *reservation table* dengan aplikasi Open Table di *upercut steakhouse* Hotel JW Marriott Surabaya. Supaya bisa menjadi referensi bagi pengembang sistem tentang *reservation table* di restoran Uppercut Steakhouse.

1.4.3 Bagi Universitas Muhammadiyah Jember

Hasil penelitian ini bisa dijadikan bahan untuk mengetahui Penanganan *reservation table* dengan aplikasi Open Table di *upercut steakhouse* Hotel JW Marriott Surabaya.

Supaya bisa menjadi referensi pembelajaran di program studi Perhotelan.

1.5 Lokasi Penelitian

Pelaksanaan Penelitian dilakukan di Hotel JW Marriott Surabaya yang terletak :

Alamat : Jl. Embong Malang No.85-89, Kedungdoro
Tegalsari, Kota Surabaya, Jawa Timur. 60261

Nomor Telpon : (031)5458888

Website : www.marriott.com/hotels

Email : mhrs.subjw.reservations@marriott.com

Waktu Penelitian : 05 Januari 2021 – 05 Juli 2021

1.6 Jenis dan Sumber Data

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.

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 kelompok (*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.

Sumber data penelitian yaitu sumber subjek dari tempat mana data bisa didapatkan. Jika peneliti memakai kuisioner atau wawancara didalam pengumpulan datanya, maka sumber data itu dari responden, yakni orang yang menjawab pertanyaan peneliti, yaitu tertulis ataupun lisan. Sumber data berbentuk responden ini digunakan didalam penelitian. Dalam hal ini peneliti menjelaskan dan mendeskripsikan Penanganan *Reservation Table* dengan Aplikasi Open Table Di *Uppercut Steakhouse JW Marriott Surabaya*.

1.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah bertujuan untuk memperoleh data dalam bentuk keterangan atau informasi dari objek yang telah ditentukan sehingga dapat diperoleh kesimpulan yang obyektif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi.

1.7.1 Observasi

Observasi dilakukan selama 6 bulan oleh penulis secara langsung di hotel yang bersangkutan.

1.7.2 Dokumentasi

Penulis juga mengumpulkan beberapa dokumentasi yang dibutuhkan berupa foto dan dokumen yang dipergunakan di Hotel JW Marriott Surabaya.

1.7.3 Wawancara

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

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

A. Penelitian Lapangan (*FieldResearch*)

Metode penelitian ini merupakan metode pengumpulan data dari pengamatan langsung selama melaksanakan praktek kerja dan juga dari wawancara langsung.

B. 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 untk melengkapi kebenarannya.

1.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah metode atau cara untuk mendapatkan sebuah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut menjadi mudah untuk dipahami dan juga bermanfaat untuk menemukan solusi permasalahan, yang terutama adalah masalah yang tentang sebuah penelitian. Analisis data adalah proses penerapan secara sistematis teknik statistik dan logis untuk menggambarkan dan mengilustrasikan, menyingkat dan merekap, serta mengevaluasi data. Untuk itu analisis data sangatlah berperan penting dalam pemecahan masalah yang terdapat dalam suatu penelitian.

Data akan dianalisis dengan metode deskriptif. Penelitian deskriptif digunakan untuk mengumpulkan informasi aktual secara rinci dan melukiskan gejala yang ada, memeriksa kondisi, membuat perbandingan menentukan apa yang dilakukan orang. Dalam penelitian ini metode deskriptif ditujukan untuk mengetahui Penanganan *reservation table* dengan aplikasi Open Table di *uppercut steakhouse JW Marriott Surabaya*.

1.8.1 Teknik Analisis Data

Menurut *Sugiyono (2004:169)* Analisis deskriptif merupakan statistik yang digunakan

untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. (<https://statistikceria.blogspot.com/2012/01/teori-analisis-deskriptif.html> diakses pada tanggal 13 Juli 2021)

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.

Tabel 1.8.2.1 Analisis SWOT

Variable	Strength (S)	Weakness (W)	Oppurtunity (O)	Threat (T)
Sumber Daya Manusia				
Peralatan				
Pelayanan				