

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada Awal tahun 2020, masyarakat Indonesia digemparkan dengan kemunculan virus corona yang berasal dari Wuhan. Virus ini kemudian mulai menyebar ke berbagai negara, termasuk Indonesia. Presiden Joko Widodo menyampaikan kasus pertama ditemukan dua orang positif virus SARS Cov-2 atau COVID-19 pada tanggal 2 Maret 2020 di Depok. Kasus positif di Indonesia kemudian mulai terdeteksi di berbagai kota lainnya. Masa pandemic di Indonesia sudah dilewati selama kurang lebih 1 tahun 4 bulan terhitung dari bulan Februari 2020 semenjak ditemukannya kasus positif. Hal ini membuat ancaman serius bagi perekonomian global. pandemic Covid-19 berimbas pada berbagai sektor. Sektor industri makanan dan minuman (*food & beverage*) yang paling terdampak dibandingkan industri yang lain. Hasil survei yang dilakukan di 17 kota di Indonesia meliputi Jabodetabek, Bandung, Semarang, Yogyakarta, Surabaya, Medan, Batam, dan Bali menunjukkan bahwa 13 kota mengalami penurunan pendapatan harian yang signifikan akibat Covid-19, dan kasus positif Covid-19 di Indonesia bertambah 3.602 menjadi 368.842 orang. Jumlah pasien sembuh bertambah 4.410 menjadi 293.653 orang. Jumlah kasus meninggal bertambah 117 menjadi 12.734 orang. (<https://www.merdeka.com/peristiwa/data-terkini-jumlah-korban-virus-corona-di-indonesia.html> merdeka.com diakses 25 Juni 2020).

Di Indonesia sendiri Pariwisata merupakan salah satu penyumbang devisa terbesar di Indonesia. Dan pada masa pandemic ini devisa Negara di sector pariwisata menurun dikarenakan sepi nya pengunjung tempat wisata di Indonesia. Pariwisata sendiri merupakan sebuah kegiatan mengunjungi suatu tempat diluar tempat tinggal dengan berbagai tujuan seperti liburan ataupun kegiatan keagamaan.

Menurut Kodhyat (dalam Kurniansyah 2014:28) pariwisata adalah perjalanan dari satu tempat ketempat lain bersifat sementara, dilakukan perorangan atau kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan dalam dimensi social budaya, alam dan ilmu. Sedangkan menurut Apabila ditinjau secara etomologi Yoeti (dalam Octavia 2015:30) istilah pariwisata sendiri berasal dari bahasa Sansekerta yang memiliki persamaan makna dengan tour, yang berarti berputar putar dari suatu tempat ke tempat lain. hal ini didasarkan pada pemikiran bahwa kata “pariwisata” terdiri dari dua suku kata yaitu “Pari” dan “Wisata”. “pari” yang berarti banyak, berkali-kali, berputarputar, lengkap, dan “wisata” yang berarti perjalanan, bepergian”. (<http://eprints.polsri.ac.id/5970/3/03%20BAB%20II.pdf> diakses 1 juli 2021)

Pengembangan pariwisata di Indonesia berdampak pada berkembangnya sektor sektor pendukung pariwisata lainnya, seperti akomodasi, transportasi, penyedia makanan dan minuman, dan lain sebagainya.

Berdasarkan data dari BPS tahun 2018, jumlah hotel berbintang di Indonesia berjumlah 3.314 hotel, serta jenis akomodasi lainnya seperti *homestay*, villa, dan lain lain berjumlah 24.196. Salah satu akomodasi yang meningkat dan

berdampak baik pada penyaluran tenaga kerja di Indonesia adalah hotel. (<http://repository.unmuhjember.ac.id/6478/3/BAB%20I.pdf> diakses 1 Juli 2021)

Pada hotel sendiri terdiri dari berapa departemen yang memiliki tugas masing-masing guna mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu. Departemen tersebut antara lain *Front Office Department*, *Food And Beverage Department*, *Housekeeping Department*, dan lain sebagainya. *Food and beverage department* merupakan departemen yang penting di dalam hotel, karena departemen tersebut yang membantu menyediakan makanan dan minuman bagi tamu. Menurut sulastiyono (dalam Siyana 2019:2) *Food and Beverage Department* adalah suatu bagian yang menangani makanan dan minuman dan melaksanakan tanggung jawab melaksanakan penjualan dan pelayanan makanan dan minuman.

Hotel Royal 'N Lounge Jember merupakan salah satu hotel berbintang 3 yang menyediakan berbagai fasilitas, mulai dari kamar, kolam renang, restoran, jasa panggilan spa, dan lain-lain. Pada Hotel Royal 'N Lounge Jember Terdapat 3 jenis Pelayanan menu, yaitu *A la Carte*, *Table D'hote* dan *Special Party Menu* dimana dalam penjualannya memiliki harga yang berbeda-beda.

Food and Beverage Departement merupakan salah satu Departemen yang berperan Penting dalam menyumbang kenaikan *revenue* Hotel. Restoran yang ada di Hotel Royal 'n Lounge bernama *Ruby Restaurant* dimana setiap harinya memberikan pelayanan makanan dan minuman dimulai dari *Breakfast*, *Lunch*, *Dinner*, maupun pada saat ada *event-event* tertentu seperti *wedding event*, *coffee break event*, dan lain-lain. Selain itu, terdapat pula *service menu* yang diberikan

oleh *Ruby Restarant* seperti *A la Carte* dan *Table D'hote*.

Pada saat *Dinner* tak jarang tamu memilih menu *A la Carte* untuk menikmati makanannya. *A la Carte* Menu merupakan sebuah ungkapan yang berasal dari Perancis yang berarti “*dari kartu*” (menu makanan), dan sering digunakan di restoran

(<https://indogastronomi.wordpress.com/2016/03/15/pengertian-dan-jenis-menu/> diakses 2 Juli 2021). Tamu memilih menu *A la Carte* biasanya dikarenakan terdapat harga tersendiri yang telah di tetapkan dalam satu jenis makanan. Misalnya tamu hanya ingin menikmati *Main Course* saja maka menu yang digunakan adalah menu *A la Carte*. Sebaliknya apabila tamu ingin menikmati hidangan dari awal sampai akhir (*appetizer* sampai dengan *dessert*) maka sebaiknya memilih menu *Table D'hote*.

Pelayanan *A la Carte* ini disediakan untuk tamu dimana tamu tersebut disambut oleh *greeter* dan di antar ke meja oleh *waitress* atau *waiter*, setelah itu tamu di berikan menu oleh *waitress* atau *waiter* dan selanjutnya *taking order*. Maka dari latar belakang diatas penulis tertarik mengambil judul “*Penanganan A la Carte Dinner* di *Ruby Restoran* oleh *Waiter* *Hotel Royal 'N Lounge Jember*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas rumusan masalah yang dibahas adalah bagaimana penanganan *A la Carte Dinner* di *Ruby Restoran* oleh *Waiter* *Hotel Royal 'N Lounge Jember*.

1.3 Tinjauan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui penanganan *A la Carte Dinner* di *Ruby Restoran* oleh *Waiter* *Hotel Royal 'N Lounge Jember*

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi penulis:

- a. Sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya Pariwisata (A.Md. Par).
- b. Untuk mengetahui mengetahui bagaimana pelayanan *A la Carte Dinner* yang baik dan benar yang dilakukan oleh *Waiter* Hotel Royal 'N Lounge Jember.

2. Manfaat bagi Perusahaan dan Hotel:

Manfaat bagi Royal Hotel 'N Lounge Jember adalah dengan kita mengetahui bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik dan benar terhadap tamu, maka tamu tersebut akan merasa senang dan akan kembali ke Hotel Royal 'N Lounge karena puas dengan pelayanan *Waiter/waitress* pada saat dinner.

3. Manfaat bagi Perguruan Tinggi:

Manfaat bagi DIII Perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember adalah dapat mengetahui bagaimana pelayanan *A la Carte Dinner* yang baik dan benar pada saat melakukan praktikum mata kuliah *Food and Beverage Service* di Lab Perhotelan.

1.5 Lokasi Penelitian

1. Tempat Penelitian:

Penulis melaksanakan *On The Job Training II* di *Food and Beverage Departement* yang terletak di Hotel Royal 'n Lounge Jember, berlokasi di Jl. Karimata No. 50 Kav. 2, Sumbersari, Gumuk Kerang, Sumbersari, Kec. Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur.

2. Durasi Penelitian:

Durasi penelitian yang dilaksanakan oleh penulis adalah selama 3 bulan dimulai dari tanggal 7 Maret 2021 s.d 7 Juni 2021.

1.6 Jenis Data dan Sumber Penelitian

1.6.1 Jenis Data

Jenis data menurut Kusherdyana (dalam Islami, 2020:6), dibagi menjadi 2 yaitu data kualitatif dan data kuantitatif.

1. Data Kualitatif

Data kualitatif yaitu data yang tidak berbentuk angka, atau merupakan atribut.

2. Data Kuantitatif

Data kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka angka.

1.6.2 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuisioner, kelompok fokus, dan panel atau juga data hasil wawancara peneliti dengan nara sumber. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi. Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sujarweni, 2014:73)

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapat dari catatan, buku, majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah dan lain sebagainya. Data yang diperoleh dari data sekunder ini tidak perlu diolah lagi. Sumber yang tidak langsung memberikan data pada pengumpul data. (Sujarweni,2014:74).

1.7 Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (dalam Islami, 2020:7), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

Berikut adalah metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian tentang bagaimana pelayanan *A la Carte Dinner* yang baik dan benar oleh *Waiter* Hotel Royal 'n Lounge Jember.yaitu:

1. Metode Wawancara

Menurut Esterberg (dalam Islami, 2020:8), wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

2. Metode Observasi

Menurut Arikunto (dalam Islami, 2020:8), observasi yakni memperhatikan sesuatu dengan menggunakan mata. Didalam pengertian psikologik, observasi atau yang disebut pula dengan pengamatan, meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra.

3. Metode Kepustakaan

Menurut sugiyono (dalam Islami, 2020:8), kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi social yang diteliti, selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literature- literatur ilmiah. Misalnya: kajian teori mengenai *food and beverage department*.

4. Metode Dokumentasi

Metode Dokumentasi, Menurut Sugiyono (dalam Islami, 2020:9), dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari

seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, *film* dan lain-lain.

1.8 Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan (dalam Islami, 2020:9), analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan semuanya dapat diinformasikan kepada orang lain.

1.8.1 Teknik Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (dalam Islami, 2020:9-10), Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Variabel mandiri adalah variabel yang berdiri sendiri, bukan variabel independen karena jika independen selalu dipasangkan dengan variabel dependen. Berdasarkan penjelasan diatas, sampai pada pemahaman penulis bahwa metode penelitian deskriptif adalah sebuah metode yang bertujuan untuk melukiskan atau menggambarkan keadaan di lapangan secara sistematis dengan fakta-fakta dengan interpretasi yang tepat, serta bukan hanya untuk mencari kebenaran mutlak tetapi pada hakekatnya mencari pemahaman observasi. Misalnya: memberikan gambaran yang terjadi

di tempat *On The Job Training* mengenai Penanganan *A la Carte Dinner* di Ruby Restoran oleh *Waiter* Hotel Royal 'N Lounge Jember

1.8.2 Teknik Analisis SWOT

Menurut Fredi Rangkuti (dalam Nisak 2013:3) menjelaskan bahwa Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strength*) dan peluang (*opportunity*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*threats*). Proses pengambilan keputusan strategi selalu berkaitan dengan pengembangan misi, tujuan, strategi dan kebijakan perusahaan. Dengan demikian, perencanaan strategi harus menganalisa faktor-faktor strategi perusahaan (kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman) dalam kondisi yang saat ini.

