

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.

Hotel tidak hanya menyediakan jasa penginapan, tetapi juga jasa makanan, minuman dan jasa pelayanan. Dalam suatu hotel terdapat bagian-bagian yang saling terkait antara satu bagian dengan bagian yang lain. Contohnya: front office, housekeeping, accounting, engineering, food and beverage, steward dan security. food and baverage dibagi menjadi dua, yakni Food and beverage Service dan food and beverage Product yang keduanya sangat berkaitan erat dan sangat menentukan terhadap pendapatan hotel. Food and beverage service adalah seksi yang mana tugas dan tanggung jawabnya adalah melayani tamu-tamu di hotel baik di restoran ataupun di bar sesuai dengan SOP yang sudah ditentukan. Restoran adalah salah satu outlet dari bagian makanan dan minuman yang fungsinya menjual dan melayani makanan dan minuman kepada tamu- tamu, baik tamu yang menginap maupun tidak menginap di hotel dan menikmati hidangan di restoran tersebut.

Pramusaji adalah petugas yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para tamu secara profesional. Pelayanan saat melayani tamu yaitu dengan senyum serta mengucapkan salam,

menawarkan bantuan akan menjadi *First Impression* bagi tamu yang berkunjung. Pelayanan makanan dan minuman yang berkualitas dan sesuai dengan standart yang telah ditetapkan oleh hotel sangat berpengaruh penting bagi kepuasan tamu, karena sesuatu yang dibutuhkan dan diharapkan oleh tamu sesuai dengan yang diberikan oleh pramusaji (*waiter/waiterss*). 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 tamu kepada tamu dapat ditingkatkan. Oleh karena itu pramusaji sangat berperan dalam meningkatkan pelayanan dalam kelancaran oprasional dan meminimalisir adanya guest complain

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas menjadikan penulis untuk membahas judul ” Peran Kerja Waiter/ss Pada Saat Pandemi Covid 19 Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di Ruby Resto Royal Hotel’n Lounge”

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimana ” Peran Kerja Waiter/ss Pada Saat Pandemi Covid 19 Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di Ruby Resto Royal Hotel’n Lounge”

1.3 Tujuan Penulisan Laporan

Adapun tujuan dari penulisan tugas akhir ini antara lain:

1. Untuk memenuhi salah satu syarat guna mendapatkan gelar Ahli Madya Pariwisata.
2. Untuk mengetahui Peran kerja waiters/ss pada saat pandemi Covid 19 terhadap pelayanan di Ruby Resto Royal Hotel’n Lounge

1.4 Manfaat Penulisan Laporan

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

1. Bagi Penulis
 - Dapat mengetahui Peran Kerja Waiter/ss pada saat pandemi covid -19 terhadap kualitas pelayanan di Ruby Resto Royal Hotel'n Loung'e
2. Bagi Institusi
 - Laporan ini dapat memberikan manfaat bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik di

Universitas Muhammadiyah Jember sebagai tambahan referensi yang terdapat di perpustakaan kampus

3. Bagi Royal Hotel'n Longue Jember

Laporan ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi Royal Hotel'n Longue dalam menyempurnakan upaya meningkatkan pelayanan tamu di bidang makanan dan minuman.

1.5 Lokasi Penelitian

Untuk memenuhi, membuktikan dan mempertanggung jawabkan sesuai dengan judul yang ditulis maka penulis melakukan penelitian pada *food and beverage department*, khususnya pada *Restaurant Section* di Royal hotel'n Longue beralamat:

Alamat : Jl. Karimata No. 50 Kav. 2, Sumpersari, Gumuk Kerang,
Sumpersari, Kec. Sumpersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur
68121

Telp : (0331) 326677

Website : -

1.6 Jenis dan Sumber Data

1. Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang berupa tulisan mengenai tingkah laku manusia yang dapat diamati. Data kualitatif itu berbentuk uraian terperinci, kutipan langsung dan dokumentasi kasus. Dalam buku 'Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan' menurut Muri Yusuf penelitian pengumpulan data kualitatif digunakan untuk melihat dan mengungkapkan keadaan objek dalam sebuah konteks tertentu (2014: 43).

2. Data Kuantitatif

Menurut Sugiono (2010:15), data kuantitatif adalah jenis data yang dapat di ukur atau di hitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. Misalnya jumlah kamar di Royal Hotel n' Lounge Jember.

1.7 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013:224), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian

adalah mendapatkan data.

1. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiono (2013:145) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Misalnya mengamati penerapan SOP (*Standart Operational Procedure*) pelayanan.

2. Dokumentasi

Menurut Sugiono (2013:240), dokumentasi 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, cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain – lain. Misalnya dokumentasi menu breakfast.

3. Kepustakaan

Menurut Sugiono (2012:291), 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 – literature* ilmiah.

1.8 Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari suatu penelitian belum merupakan jawaban atas suatu masalah yang diteliti. Data tersebut harus diolah dan dianalisis lebih lanjut dengan menggunakan cara atau metode tertentu. Yang dimaksud dengan analisis data adalah langkah untuk mengolah data yang telah diperoleh dari hasil penelitian sehingga akan didapatkan adanya kesimpulan akhir. 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 proses pelayan di Ruby resto Hotel Royal Jember.

1.9 Teknik Analisis Deskriptif

Dalam Analisis deskriptif merupakan analisis yang paling mendasar untuk menggambarkan keadaan data secara umum. Analisis deskriptif ini meliputi beberapa hal, yakni distribusi frekuensi, pengukuran tendensi pusat, dan pengukuran variabilitas (Wiyono,2001).

1.10 Teknik Analisis SWOT

Analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, dan Threats*) adalah kerangka kerja yang digunakan untuk mengevaluasi posisi kompetitif perusahaan dan untuk mengembangkan perencanaan strategis. Analisis SWOT menilai faktor internal dan eksternal, serta potensi saat ini dan masa depan.

Analisis SWOT dirancang untuk memfasilitasi pandangan yang realistis, berdasarkan fakta, berdasarkan data pada kekuatan dan kelemahan organisasi, inisiatif, atau dalam industrinya. Organisasi perlu menjaga agar analisis tetap akurat dengan menghindari keyakinan yang terbentuk sebelumnya atau area abu-abu dan sebagai gantinya berfokus pada konteks kehidupan nyata. Perusahaan harus menggunakannya sebagai panduan dan tidak harus sebagai resep.

