

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan sektor yang ikut berperan penting dalam usaha peningkatan pendapatan. Indonesia merupakan negara yang memiliki keindahan alam dan keanekaragaman budaya, sehingga perlu adanya peningkatan sektor pariwisata. Hal ini dikarenakan pariwisata merupakan sektor yang dianggap menguntungkan dan sangat berpotensi untuk dikembangkan sebagai salah satu aset yang di gunakan sebagai sumber yang menghasilkan bagi Bangsa dan Negara. Pariwisata berasal dari dua kata, yakni Pari dan Wisata. Pari dapat diartikan sebagai banyak, berkali-kali, berputar-putar atau lengkap. Sedangkan wisata dapat diartikan sebagai perjalanan atau bepergian yang dalam hal ini sinonim dengan kata "travel" dalam bahasa Inggris. Atas dasar itu, maka kata "Pariwisata" dapat diartikan sebagai perjalanan yang dilakukan berkali-kali atau berputar-putar dari suatu tempat ke tempat yang lain, yang dalam bahasa Inggris disebut dengan "Tour". (Yoeti, 1991:103). Sedangkan menurut RG. Soekadijo (1997:8), Pariwisata ialah segala kegiatan dalam masyarakat yang berhubungan dengan wisatawan.

Hotel terdiri dari berbagai macam department yang mempunyai tugas dan tanggung jawab terhadap suatu bidang pekerjaan tertentu. Keseluruhan Department tersebut saling bekerjasama dan saling mendukung untuk mencapai target manajemen yaitu mendapatkan keuntungan. Perlu kita ketahui juga

bahwasanya tamu hotel bukan sekedar untuk menginap, melainkan cenderung untuk melakukan berbagai kegiatan seperti: seminar, rapat, bisnis, mungkin juga untuk menikmati makanan dan minuman destaurant ataupun sekedar untuk menyaksikan hiburan yang diadakan oleh pihak hotel. Menurut Sulastiyono (2011:5), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Banquet Section merupakan salah satu bagian dari *Food and Beverage Service department* yang bertugas dalam pelayanan makanan dan minuman kepada tamu. Mengingat pentingnya peranan *Banquet Section* sebagai pihak pelayanan makanan dan minuman, tentunya menginginkan produknya dibeli dan mendapatkan banyak pelanggan. Untuk itu perlu diperhatikan beberapa hal seperti: (a). Meningkatkan mutu *service* kepada tamu. (b). Meningkatkan kualitas produk yang akan dijual. (c). Meningkatkan fasilitas-fasilitas penunjang pelayanan. (d) Meningkatkan promosi dan periklanan atau *advertising* (Agus Sulastiyono, 1999: 24). Sedangkan Menurut Riyadi (2015: 180), “Banquet adalah salah satu bagian dari hotel yang tidak hanya menyediakan makanan atau minuman, tetapi juga mengatur dan merencanakan sebuah acara mulai dari ruangan yang akan digunakan, perlengkapan yang diperlukan serta hal-hal lain yang menunjang acara tersebut sesuai dengan keinginan tamu”.

Banquet section di harris hotel and convention malang seorang waiter dituntut untuk memberikan pelayanan lebih kepada tamu. Hal tersebut dilakukan agar tamu merasa puas dengan pelayanan hotel. Bagi hotel, kepuasan pelanggan merupakan tujuan yang sangat penting karena akan menentukan tamu tersebut berminat untuk datang kembali atau tidak sehingga pelayanan hotel dituntut untuk memberikan kepuasan terhadap tamu dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Optimalisasi Kinerja *Waiter* Dalam Menangani *Event Meeting* Pada *Banquet Section* Di Harris Hotel And Convention Malang” yang dilakukan oleh sebagai penulis sebagai trainee di bagian banquet section.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut :“Bagaimanakah Optimalisasi Kinerja *Waiter* Dalam Menangani *Event Meeting* Pada *Banquet Section* Di Harris Hotel And Convention Malang?”

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Kinerja *Waiter* Dalam Menangani *Event Meeting* Pada *Banquet Section* Di Harris Hotel And Convention Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

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

1. Bagi Penulis

Dapat mengetahui Optimalisasi Kinerja Waiter Dalam Menangani Event Meeting Pada Banquet Section Di Harris Hotel And Convention Malang

2. Bagi Lembaga atau Kampus

- a. Sebagai referensi perpustakaan yang nantinya dapat bermanfaat dan dijadikan referensi sebagai sarana belajar mahasiswa angkatan selanjutnya.

- b. Dengan adanya tugas akhir ini, diharapkan dapat dijadikan referensi untuk pengembangan program akademik khususnya di bidang Banquet.

3. Bagi Perusahaan atau Hotel

- a) Dapat meningkatkan kerja sama antara Harris Hotel And Convention Malang dengan Universitas Muhammadiyah Jember.

- b) Dapat di jadikan rujukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan di *Banquet Section*.

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 *Banquet Section* di *Harris Hotel And Convention Malang* beralamat:

Alamat : Jl.Jend. A Yani Utara, Riverside C1 , Blimbing, Malang

Telp : (0341) 2992299

Website : <http://malang.HARRIShotels.com>

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- temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya dan bertujuan mengungkapkan gejala secara holistik-kontektual melalui pengumpulan data dengan latar alami dengan memanfaatkan diri peneliti sebagai kunci. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif.

Dalam penelitian tentang “Optimalisasi Kinerja Staff Pada Banquet Section Di harris Hotel And Convention Malang”, 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 ancaman. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai factor

secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan.

Table 1.8-1.8.2.1

Tabel Analisis SWOT

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