

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata adalah kegiatan bersantai atau aktivitas waktu luang. Perjalanan wisata pada umumnya dilakukan pada saat seseorang bebas dari pekerjaan yang rutin dilakukan atau pada saat mereka libur atau cuti. Kegiatan berwisata terdiri dari tiga unsur yaitu wisatawan, daerah atau tempat melakukan perjalanan wisata dan waktu perjalanan dan tinggal di tempat wisata. Organisasi Pariwisata Dunia mendefinisikan pariwisata atau turisme adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk rekreasi atau liburan, dan juga persiapan yang dilakukan untuk aktivitas ini. Seorang wisatawan atau turis adalah seseorang yang melakukan perjalanan paling tidak sejauh 80 km dari rumahnya dengan tujuan rekreasi. Definisi yang lebih lengkap turisme adalah industri jasa yang menangani jasa mulai dari transportasi, jasa keramahatamahan, tempat tinggal, makanan, minuman, dan jasa bersangkutan lainnya seperti bank, asuransi, keamanan, dan lainnya. Dan juga menawarkan tempat istirahat, budaya, petualangan dan pengalaman baru dan berbeda lainnya.

(sumber : <http://id.Wikipedia.org/wiki/Pariwisata>, diakses tanggal 20Maret 2012)

Menurut SK Menparpostel No.KM 34/HK 103/MPPT-87,hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam keputusan pemerintah. Sedangkan menurut Surat Keputusan

Menteri Perhubungan RI No., PM 10/PW-301/Phb. 77, tanggal 12 Desember 1977, hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan, berikut makan dan minum.

Saat ini dunia tengah diguncang oleh kasus penyebaran pandemi wabah Virus COVID-19 dari Cina kian merebak dan meluas secara cepat dan menjadi polemik global terbesar untuk saat ini. Dunia menjadi waspada akan wabah virus ini, tidak hanya waspada terhadap penyebaran penyakitnya saja, akan tetapi juga waspada terhadap dampak yang mungkin terjadi terhadap perekonomian dunia. Virus Covid-19 yang tengah menjadi permasalahan kesehatan global untuk saat ini menimbulkan dampak yang sangat besar terhadap semua sektor kehidupan diseluruh dunia, mulai dari sektor ekonomi, pendidikan, sosial, pariwisata dan sebagainya.

Adapun sektor pariwisata merupakan salah satu yang terdampak sangat besar dari kasus wabah virus Covid-19 ini. Pariwisata yang pada awalnya kian mengalami pertumbuhan yang sangat begitu pesat saat ini seakan melemah dan mengalami penurunan yang sangat drastis. Penurunan yang terjadi dalam tingkat hunian Hotel untuk saat ini tidak akan bisa ditanggulangi sampai kasus wabah virus Covid-19 ini menemukan titik terang penyelesaiannya.

Akibat dari pandemi Covid-19 ini memberi dampak negatif bagi dunia pariwisata di Kabupaten Batu, khususnya Perhotelan.

Dan selain itu kota Batu juga banyak sekali tempat wisata maupun penginapan yang sudah dibuat untuk para wisatawan sehingga banyak terjadi

persaingan yang sangat ketat dari beberapa hotel, hal ini terjadi karena banyaknya kunjungan yang menyebabkan menipisnya kebutuhan akomodasi terutama dalam hal makanan, dan minuman salah satunya Hotel Golden Tulip Holland Resort Batu yang terletak di Jl. Cherry No. 10, Panderman Hill, Kota Batu.

Oleh karena itu setiap Hotel harus memiliki strategi masing—masing yang dapat meningkatkan pendapatan serta kepuasan tamu, dalam hal ini setiap hotel akan memiliki bagian dan tugas masing-masing sesuai departemen yang sudah terbentuk, adapun departemen yang ada di dalam Hotel Golden Tulip Holland Resort Batu ini adalah, *food and beverages service, food and beverage product, housekeeping, engineering, gardener, sales and marketing, purchasing, security, front office.*

Hotel Golden Tulip Holland Resort Batu ini merupakan hotel yang berkonsep resort dan berklasifikasi hotel bintang 5 (lima), memiliki 3 restoran yaitu *The Peak, Branche, dan Skydome.* Dimana karyawan restaurant hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab masing-masing untuk melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para pelanggan hotel secara profesional.

Sedangkan ditinjau dari istilahnya maka *waiter and waitress* berarti orang yang bertugas atau bekerja didalam bidang penyajian, dalam hal ini makanan dan minuman atau setidaknya menyampaikan hidangan pada seseorang. *Waiter* atau *Waitress* merupakan suatu jabatan yang terdapat dalam berbagai *outlet food and beverage department* seperti restaurant, *room service, bar* dan *banquet.*

Seseorang *waiter and waitress* melayani tamu yang makan dan minum di restoran, ia harus mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi tamu dan

dapat dilakukan dengan berbagai cara diantaranya *grooming* (penampilan diri). *Grooming* seseorang *waiter and waitress* akan menentukan apakah pelayanan yang diberikan kepada tamu merupakan pelayanan yang berkualitas dan beretiket atau tidak. Oleh sebab itu, karyawan hotel secara keseluruhan terutama yang memberikan pelayanan secara langsung kepada tamu senantiasa dituntut dengan penampilan yang rapi dan menarik.

Waiter and waitress adalah orang yang akan membantu segala keperluan restaurant sebelum *waiter and waitress* juga harus mempunyai kemampuan *upselling* untuk menunjang pendapatan dan memberikan kepuasan tersendiri bagi tamu, salah satunya dalam memberikan promosi-promosi kepada konsumen yang ada di *Branche* ini selalu *terupdate* dan menurut peneliti hal tersebut membuat *Branche Restaurant Hotel Golden Tulip Holland Resort Batu* ini lebih unggul dari pada hotel-hotel lainnya. Maka dari itu penulis tertarik untuk mengambil penelitian di *Branche Restaurant Hotel Golden Tulip Holland Resort Batu* ini dengan judul: Peran Waiter dan Waitress Dalam Strategi *Up Selling* Pada Masa Covid-19 Di *Branche Restaurant Di Golden Tulip Holland Hotel & Resort Batu – Jawa Timur*

1.2 Rumusan Masalah

Setelah melihat latar belakang yang ada, maka penulis membatasi dan merumuskan permasalahan yang terdapat pada laporan ini. Adapun perumusan masalah yang penulis ambil diantaranya: Bagaimana Peran *waiter dan waitress* dalam penerapan strategi *Up-selling* pada masa Covid-19 di *Branche Restaurant Di Golden Tulip Holland Hotel & Resort Batu*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan inia dalah untuk mengetahui peran waiter dalam penerapan strategi *up-selling* pada masa Covid-19 Branche *Restaurant Golden Tulip Holland Hotel & Resort Batu* .

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penulisan laporan ini adalah sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat untuk Golden Tulip Holland Resort Batu

1. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai media pengetahuan bagi *waiter* maupun *waitress* terkait *up-selling*
2. Hasil penelitian dapat di gunakan sebagai acuan manajemen saat melakukan *up-selling*
3. Dapat digunakan sebagai upaya meningkatkan pendapatan dan kepuasan tamu melalui *up-selling*

1.4.2 Manfaat untuk Akademisi

1. Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan manfaat dimasa mendatang.
2. Hasil penelitian diharapkan mampu membangun pengetahuan dan memfasilitasi pembelajaran
3. Sebagai media pembelajaran khususnya *up-selling*

1.4.3 Manfaat bagi peneliti

1. Untuk memahami berbagai masalah dan meningkatkan kesadaran publik

2. Sebagai benih untuk suka membaca, menulis, menganalisis, dan berbagi informasi berharga
3. Dapat menjadi landasan dalam pengembangan media pembelajaran atau penerapan media pembelajaran secara lebih lanjut
4. Penelitian digunakan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Diploma di Universitas Muhammadiyah Jember

1.5 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan selama 6 bulan yang bertempat di :

Lokasi Penelitian
Hotel Golden Tulip Holland Resort Batu Jalan Bukit Panderman Hill Jl. Cherry no 10, Temas, Kecamatan Batu, Jawa Timur Phone :(0341) 3302000 Website : holland-resort-batu.goldentulip.com

1.6 Jenis dan Sumber Data

1.6.1 Jenis Data

Jenis data yang diperlukan dalam penulisan laporan ini adalah :

1. Data Kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka atau bilangan.
Data kuantitatif ini juga disebut data numerik (Harinaldi:2005: 18).
Contohnya: jumlah kamar, jumlah karyawan, dan lain sebagainya.

2. Data Kualitatif yaitu data yang bukan berupa angka atau bilangan. Data kualitatif ini juga disebut dengan data atribut (Harinaldi:2005:18). Contohnya: Sejarah hotel, dan prosedur kerja.

1.6.2 Sumber Data

1. Data Primer yaitu data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah atau tujuan penelitian yang dilakukan dalam penelitian deskriptif maupun kausal dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa survei atau observasi (Hermawan:2006:168). Contohnya: sejarah hotel, *jobdescription*, jumlah karyawan di *Restaurant*, dan lain-lain.
2. Data Sekunder yaitu data yang merupakan struktur data historis mengenai variabel-variabel yang telah dikumpulkan dan dihimpun sebelumnya oleh pihak lain (Hermawan:2006:168). Contohnya: Tata kerja di *Restaurant*, dan Sejarah hotel.
- 3.

1.7 Pengumpulan data

Dalam teknik pengumpulan data ini penulis menggunakan metode yang ditulis oleh Ruslan (2003:31) yakni:

1. Riset Perpustakaan

Yaitu dilakukan dengan cara mencari data atau informasi riset melalui membaca jurnal ilmiah, buku-buku referensi dan bahan-bahan publikasi yang tersedia di perpustakaan.

2. Riset Lapangan

Yakni melakukan penelitian dengan cara memperoleh data langsung dari responden yang ada disana agar perolehan data dapat tercapai, bisa dengan wawancara langsung. Misalnya, melakukan wawancara kepada senior dan tamudengan menanyakan beberapa peranan *waiter and waitress* di *Branche Restaurant Golden Tulip Holland Hotel & Resort*

1.8 Teknik Analisis Data

1. Analisa Deskriptif

Teknik yang digunakan dalam menganalisa data ini adalah untuk menggambarkan, menjelaskan dan menguraikan secara sistematis data yang diperoleh pada saat kegiatan *On The Job Training*.

2. Analisis SWOT

Pengertian kata SWOT adalah berasal dari kekuatan (strengths), kelemahan (weaknesses), peluang (opportunities), dan ancaman/hambatan (threats). Menurut Jogiyanto (2005:46), SWOT digunakan untuk menilai kekuatan-kekuatan dan kelemahan-kelemahan dari sumber-sumber daya yang dimiliki perusahaan dan kesempatan-kesempatan eksternal dan tantangan-tantangan yang dihadapi.