

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata telah menjadi industri terbesar dan memperlibatkan pertumbuhan yang konsisten dari tahun ke tahun. *World Tourism Organization* memperkirakan bahwa pada tahun 2020 akan terjadi peningkatan terhadap angka kunjungan wisatawan dunia saat ini. Pariwisata modern saat ini juga dipercepat oleh proses globalisasi dunia sehingga menyebabkan terjadinya interkoneksi antar bidang, antar bangsa, dan antar individu yang hidup di dunia ini. Perkembangan teknologi informasi juga mempercepat dinamika globalisasi dunia termasuk juga didalamnya perkembangan dunia hiburan, rekreasi dan pariwisata. (I Gusti Bagus 2014:1)

Kebutuhan akan sarana akomodasi bagi para wisatawan sangat di rasakan manfaat dan pentingnya suatu hotel. Hotel berasal dari bahasa latin yakni “*hospes*” yang mempunyai pengertian untuk menunjukkan orang asing yang menginap di rumah seseorang kemudian berkembangnya menjadi kata “Hotel” yang di nyatakan sebagai rumah penginapan. (I Gusti Bagus 2014:51)

Restoran adalah salah satu bagian dari hotel yang fungsinya menjual dan melayani makanan dan minuman kepada tamu, baik tamu yang menginap di hotel maupun tidak menginap di hotel dan hanya menikmati makanan di restoran saja. Sedangkan *waiter/waitress* yang lebih dikenal dengan pramusaji memiliki peran

penting khususnya melayani tamu yang akan makan dan minum di restoran. Melakukan pekerjaan sebagai pramusai tentunya harus menggunakan atau menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ada. Royal Hotel n' Lounge Jember sudah memiliki Standar Operasional (SOP) yang digunakan sebagai salah satu acuan untuk mengerjakan tugas sesuai dengan aturan yang berlaku. Di Ruby *Restaurant* yang merupakan restoran yang hanya ada di Royal Hotel n' Lounge Jember masih ada saja *waiter/waitress* yang belum menggunakan atau mengimplementasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara optimal dalam melakukan tugasnya.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik mengambil judul "Penerapan Standard Operating Procedure Pada Waiter/Waitress Di Ruby Restaurant Royal Hotel n' Lounge Jember"

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Penerapan Standard Operating Procedure pada Waiter dan Waitress Ruby Restaurant Royal Hotel N' Lounge Jember?

1.3 Tujuan Penulisan Laporan

Adapun tujuan dari penulisan tugas akhir ini antara lain:

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan Standard Operating Procedure pada Waiter dan Waitress Ruby Restaurant Royal Hotel N' Lounge Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Bagi Peneliti

Manfaat bagi peneliti adalah dapat mengetahui bagaimana Penerapan *Standard Operating Procedure* Ruby Restaurant Royal Hotel N' Lounge Jember sehingga dapat diterapkan sebagaimana mestinya kepada Waiter dan Waitress agar berjalan dengan optimal.

b. Bagi Mahasiswa

Laporan ini diharapkan menjadi referensi dan bahan bacaan tentang Penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) pada departemen *food and beverage service* bagi mahasiswa yang akan melakukan *on the job training* di dunia Perhotelan.

c. Bagi Institusi

Hasil penelitian ini dijadikan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

d. Bagi Royal Hotel N' Lounge Jember

Laporan ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi Royal Hotel N' Lounge Jember dalam menyempurnakan *Standard Operating Procedure* (SOP) bagi para *Waiter* dan *Waitressnya*.

1.5 Lokasi Penelitian

Pelaksanaan penelitian di lakukan di Royal Hotel N' Lounge Jember yang beralamat:

Alamat : Jalan Karimata No. 50 Kav. 2, Jember 68121

Telephone : 0331-326677

Facsimile : 0331-326789

Email : hotelroyaljember@yahoo.com

Website : www.royalhoteljember.com

Waktu Penelitian : 22 September 2021 – 24 Desember 2021

1.6 Metode Pengumpulan Data

Kegiatan pengumpulan data dimulai setelah masalah penelitian ditetapkan dan desain/rencana penelitian dikerjakan. (Nikolaus Duli, 2019:84).

1.6.1 Teknik Wawancara

Menurut Slamet (2011), wawancara adalah cara yang dipakai untuk memperoleh informasi melalui kegiatan interaksi sosial antara peneliti dengan yang diteliti. (Fandi, 2016:2).

1.6.2 Teknik Observasi

Menurut Banister (dalam Poerwandari 2001), menjelaskan bahwa observasi berasal dari bahasa latin yang berarti melihat dan memperhatikan. Secara luas observasi diarahkan pada kegiatan memperhatikan fenomena secara akurat, mencatat fenomena yang muncul dan mempertimbangkan hubungan antar aspek dalam fenomena tersebut. (Ni'matuzahroh dan Susanti Prasetyaningrum, 2018:3).

1.6.3 Teknik Dokumentasi

Dokumen merupakan kumpulan atau jumlah signifikan dari bahan tertulis ataupun film (berbeda dari catatan) , berupa data yang akan ditulis, dilihat, disimpan, dan digulirkan dalam penelitian, yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seorang peneliti yang rinci dan mencakup segala keperluan data yang diteliti, mudah diakses. Istilah dokumen merujuk pada materi seperti foto, video, film, memo, surat, catatan harian, catatan khusus klinis, dan memorabilia segala macam yang bisa digunakan sebagai informasi tambahan sebagai bagian dari studi kasus yang sumber data utamanya adalah observasi atau wawancara partisipan. (Albi Anggito dan Johan Setiawan,2018:146)

1.7 Jenis dan Sumber Data

1.7.1 Jenis Data

1. Data Kualitatif

Data kualitatif secara sederhana dapat disebut sebagai data hasil kategori (pemberian kode), untuk isi data dapat berupa kata atau dapat didefinisikan sebagai data bukan angka, tetapi diangkakan, misalnya; jenis kelamin, status, dan sebagainya. (I Made Laut Mertha Jaya,2020:7)

2. Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau bentuk angka. Misalnya data jumlah tamu VIP (*very important person*) setiap bulannya. (Sugiyono, 2010:15)

1.7.2 Sumber Data

1. Data Primer

Data Primer (*primary data*) yaitu data yang dikumpulkan sendiri oleh perorangan/suatu organisasi secara langsung dari objek yang diteliti dan untuk kepentingan studi yang bersangkutan yang dapat berupa interview, observasi. (Syafizal Helmi Situmorang, 2010:2)

2. Data Sekunder

Data Sekunder (*secondary data*) yaitu data yang diperoleh/dikumpulkan dan disatukan oleh studi-studi sebelumnya atau yang diterbitkan oleh berbagai instansi lain. Biasanya sumber tidak langsung berupa data dokumentasi dan arsip-arsip resmi. (Syafizal Helmi Situmorang, 2010:2)

1.8 Teknik Analisis Data

Menurut John W. Tukey (1961) menjelaskan bahwa, analisis data adalah merupakan prosedur untuk menganalisis data, teknik-teknik untuk menginterpretasikan hasil-hasil analisis, didukung oleh proses pengumpulan data

untuk membuat analisi lebih mudah, lebih tepat, dan lebih akurat. (Jogiyanto Hartono, 2018:193)

1.8.1 Teknik Analisis Deskriptif

Menurut Sudjana (2004) menjelaskan bahwa, Teknik analisis deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk mengubah data menjadi informasi melalui langkah-langkah pengumpulan data, pengolahan data, penyajian data, analisis data dan penarikan kesimpulan untuk menentukan keputusan. (Diah Prihatiningsih, 2022:3)

1.8.2 Teknik Analisis Matriks SWOT

Analisis SWOT merupakan akronim atau singkatan dari 4 kata yaitu *strengths*, *weaknesses*, *opportunities*, dan *threats*. Analisis SWOT ini merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) dalam suatu spekulasi. (Fajar Nur'ani Dwi Fatimah:7)

Faktor-faktor yang ditetapkan kemudian diterapkan dalam bentuk matriks SWOT, yang mana pengaplikasiannya adalah:

- a. Bagaimana kekuatan (*strengths*) mampu mengambil keuntungan (*advantage*) dari peluang (*opportunities*) yang ada.
- b. Bagaimana cara mengatasi kelemahan-kelemahan (*weaknesses*) yang mencegah keuntungan (*advantage*) dari peluang (*opportunities*) yang ada.

- c. Bagaimana kekuatan (*strenghts*) mampu menghadapi ancaman (*threats*) yang ada.
- d. Bagaimana cara mengatasi kelemahan (*weaknesses*) yang mampu membuat ancaman (*threats*) menjadi nyata atau menciptakan sebuah ancaman baru.

Tabel 1.8.2.1 Matriks SWOT

	Kekuatan (<i>Strengths-S</i>)	Kelemahan (<i>Weaknesses-W</i>)
Peluang (<i>Opportunities-O</i>)	Strategi SO	Strategi WO
Ancaman (<i>Threats-T</i>)	Strategi ST	Strategi WT

Sumber: Freddy Rangkuti 2015

Matriks SWOT berguna untuk menggambarkan secara jelas bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi perusahaan dapat disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimilikinya. Matriks ini dapat menghasilkan empat set kemungkinan alternatif strategis sebagai berikut :

- a. Strategi SO (*Strengths-Opportunities*)

Strategi yang dihasilkan pada kombinasi kekuatan-peluang adalah dapat memanfaatkan kekuatan atas peluang yang telah diidentifikasi.

b. Strategi WO (*Weaknesses-Opportunities*)

Strategi yang dihasilkan pada kombinasi kelemahan-peluang adalah menciptakan strategi meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang.

c. Strategi ST (*Strengths-Threats*)

Strategi yang dihasilkan pada kombinasi kekuatan-ancaman adalah menciptakan strategi menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman.

d. Strategi WT (*Weaknesses-Threats*)

Strategi yang dihasilkan pada kombinasi kelemahan-ancaman adalah menciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman.



