

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu kegiatan yang memberikan sumber pendapatan bagi negara dan juga merupakan salah satu penyumbang devisa negara terbesar. Indonesia bisa dikatakan negara yang sangat beruntung karena memiliki banyak pulau yang indah dan asri serta memberikan keindahan alam kepada para wisatawan, memiliki potensi yang besar untuk pengembangan industri pariwisata dan dapat menarik wisatawan dari manca negara. Hampir semua negara telah mengakui bahwa pariwisata saat ini sudah menjadi sektor unggulan di berbagai negara, baik negara kurang berkembang, negara sedang berkembang maupun negara maju. Indonesia sebagai salah satu negara sedang berkembang juga mempunyai perhatian yang penting terhadap pembangunan pariwisata (Erika dkk 2017:1).

Wisatawan adalah orang yang mengadakan perjalanan dari tempat kediamannya tanpa menetap di tempat yang didatanginya atau hanya untuk sementara waktu tinggal di tempat yang didatanginya. Organisasi Wisata Dunia (WTO), menyebut wisatawan sebagai pelancong yang melakukan perjalanan pendek. Menurut organisasi ini, wisatawan adalah orang yang melakukan perjalanan ke sebuah daerah atau negara asing dan menginap minimal 24 jam atau maksimal enam bulan di tempat tersebut (Soekadijo: 1997).

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan fasilitas kamar untuk tidur, pelayanan makanan, dan minuman kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus (Sulatiyono 2002).

Menurut Widanaputra (2009:16) definisi hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap.

Di Hotel terdapat beberapa department diantaranya : *Marketing Department* (Departemen Pemasaran), *Front Office Department*(Departemen Kantor Depan), *Housekeeping Department* (Departemen tata graha), *Laundry Department* (Departemen Binatu), *Engineering & Maintenance Department* (Departemen Pengoperasian dan Perbaikan), *Food & Beverage Department* (Departemen makanan dan minuman), *Finance Department* (Departemen Keuangan), *Personnel Department* (Departemen Personalia), *Training Department* (Departemen Pelatihan), *Security Department* (Departemen Keamanan).

Struktur hotel terdapat satu bagian yang menangani penyajian dan pembuatan makanan dan minuman yaitu *food and beverage department* yang berfungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman. *Food and beverage department* juga memiliki section sendiri untuk menangani makanan-makanan tertentu yang di pesan oleh tamu yaitu *food and beverage product*. Sedangkan *waiter/waitress* dari department *food and beverage service* yang akan menyajikan makanan tersebut kepada tamu. Section yang terdapat pada *food and beverage product* diantaranya adalah *main kitchen section, cool kitchen / garde manger section, butcher section, banquet kitchen section, pastry and bakery section, dan stewarding section*.

*Food and beverage department* adalah adalah bagian dari hotel yang menangani, bertanggung jawab, dan dikelola secara komersial dan profesional untuk kebutuhan makanan dan minuman dan kebutuhan terkait lainnya dari tamu yang menginap dan tidak menginap di

hotel. *Food and beverage department* Bagian makanan dan minuman, yang sangat diperlukan untuk penyediaan dan pendistribusian makanan dan minuman dalam rangka melaksanakan tugas-tugas hotel. *Sektor Food and beverage department* terbagi menjadi dua bagian yang saling tergantung satu sama lain dan saling harus bekerja sama yaitu *Food and beverage service* dan *Food and beverage product*.

*Food and beverage* dapat dikatakan sebagai bagian departemen penting di hotel. Hal ini terjadi karena sumber pendapatan terbesar suatu hotel berasal dari departemen tersebut. *Food and beverage product* adalah departemen yang menyajikan makanan, mulai dari proses pemasakan sampai berupa makanan jadi. Di dalam *Food and beverage product* terdapat berbagai jabatan mulai dari *executive chef, sous chef, commis 1, commis 2 dan cook helper*.

*Food and beverage product* merupakan departemen yang menyajikan makanan, mulai dari proses pemasakan sampai berupa makanan jadi. Di dalam *Food and beverage product* terdapat berbagai jabatan mulai dari *executive chef, sous chef, commis 1, commis 2 dan cook helper*. Cook Helper adalah karyawan yang belum pernah bekerja di dapur dan mereka ditugaskan untuk bekerja berpindah-pindah dari satu seksi yang lain dalam waktu tertentu agar karyawan pemula ini dapat mengenal dan menghayati pekerjaan di masing-masing seksi sebelum mereka ditentukan bertugas di suatu seksi sesuai dengan kemampuannya (Sihite 2015:13).

Main Kitchen adalah dapur utama di sebuah hotel, namun di dalam operasional sebuah hotel dapur sangat memegang peran penting, karena tugas utama dari bagian dapur adalah tempat pengolahan makanan dan minuman, mulai dari bahan mentah hingga siap disajikan kepada tamu. Menurut Bartono dalam Sulton (2013:11-12)

Dari latar belakang di atas penulis ingin membahas dengan judul “Peran *Cook Helper* Dalam Meningkatkan Kinerja di *Main Kitchen* Hotel Royal n’ Lounge Jember”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka, penulis memutuskan untuk memilih judul Tugas Akhir yaitu:

Peran kerja *cook helper* dalam meningkatkan kinerja di *main kitchen* Hotel Royal Jember?.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana peran kerja *cook helper* di *main kitchen* Hotel Royal Jember.

## 1.4 Manfaat Penelitian

*On the Job Training* ini dilaksanakan agar bisa memberikan manfaat pada beberapa pihak antara lain bagi penulis, program studi, perusahaan tempat berlangsungnya praktik kerja lapangan, dan bagi pembaca.

### 1.4.1 Manfaat Bagi Penulis

Dapat mengetahui dan memahami lebih dalam tentang peran *cook helper* di *Main Kitchen Hotel Royal n' Lounge Jember*.

### 1.4.2 Manfaat Bagi Hotel

- A. Sebagai masukan tentang oprasional di hotel Royal Jember agar lebih meningkatkan standart kualitas dan penentuan harga yang sesuai.
- B. Mengevaluasi hasil usaha yang dikerjakan.
- C. Meningkatkan kerjasama dengan Universitas Muhammadiyah Jember.

### 1.4.3 Manfaat Bagi Akademik

- A. Dapat menjadi bahan referensi untuk karya ilmiah.

- B. Dapat menjadi tolak ukur kemampuan mahasiswa untuk kompetensi yang sesuai keilmuannya.

## **1.5 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian bertempat di *Royal Hotel n' Lounge* Jember terletak di Jl. Karimata No. 50 Kav. 2, Sumbersari, Gumuk Kerang, Sumbersari, Kec. Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68121.

## **1.6 Jenis dan Sumber Data**

### **1.6.1 Jenis Data**

#### **A. Data Kualitatif**

Menurut Bogdan dalam Rachmat, (2016:6) Penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati.

#### **B. Data Kuantitatif**

Menurut Kasiram dalam Rachmat (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**

#### **A. Data Primer**

Menurut Umi Narimawati (2008:98) data primer adalah “data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data.” Dalam penelitian ini data primer akan

diperoleh dari hasil wawancara terhadap seseorang (informan) yang menggunakan video *call* dalam berkomunikasi sehari-hari.

#### A. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2008: 402) data sekunder ialah “sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Contohnya seperti dari orang lain atau dokumen-dokumen. Data sekunder bersifat data yang mendukung keperluan data primer. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumen-dokumen jurnal.

### 1.7 Metode Pengumpulan Data

#### A. Metode Kepustakaan

Metode dengan cara mencari, mempelajari dan membaca buku yang terkait dengan laporan yang dibuat.

#### B. Metode Observasi

Metode dengan cara melakukan pengamatan terhadap hal-hal penting selama mengikuti program *on the job training*.

#### C. Metode Wawancara

Metode memperoleh data dengan cara melakukan *facto jawab* atau bertanya secara langsung kepada *staff* mengenai informasi tentang hotel tempat *on the job training*.

#### D. Metode Dokumentasi

Metode dengan cara mendokumentasikan sebuah data yang dibutuhkan melalui gambar, video, tulisan untuk membuktikan bahwa informasi yang di dapat oleh penulis benar.

## **1.8 Metode Analisis Data**

### **1.8.1 Metode penelitian Deskriptif**

Menurut Sugiyono (2006:14) data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar. Dalam penelitian ini, peneliti akan lebih mengkaji fenomena penggunaan video call dalam teknologi komunikasi.

Dalam penelitian tentang “Peran Cook Helper Dalam Meningkatkan Kinerja di Main Kitchen Hotel Royal Jember”, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif

Sugiyono, (2009:14) Data kuantitatif adalah data sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/7actor7ic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

### **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 7actor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan.

Menurut Sulastiyono dalam Murdani (2018:8) menjelaskan analisis SWOT merupakan singkatan dari kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weakness*) peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*). Cara ini adalah sederhana dan bersifat langsung dalam penggunaanya, tetapi dapat menyajikan suatu analisis yang komperatif dan akurat tentang usaha yang dilaksanakan.

