

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata saat ini berkembang pesat sesuai arus globalisasi dalam bidang teknologi dan informasi. Industri pariwisata juga merupakan salah satu industri yang memiliki keterkaitan yang kuat dengan sektor lain, karena pariwisata bisa dikatakan sebagai gabungan fenomena dan hubungan timbal balik akibat adanya interaksi dengan wisatawan, supplier bisnis. Dengan kondisi tersebut pemerintah berinisiatif mengambil kebijaksanaan dengan mengangkat industri pariwisata sebagai salah satu aset andalan yang diharapkan mampu menambah pemasukan bagi devisa negara. Selain itu industri pariwisata memiliki beragam jenis industri antara lain yaitu industri akomodasi atau lebih dikenal dengan usaha perhotelan, tour & travel, usaha-usaha yang bergerak dalam bidang *food and beverage* seperti restoran, Sebagaimana yang tertuang dalam *UU No. 10 Tahun 2009* bahwa industri pariwisata merupakan kumpulan usaha yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/ atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata, dan usaha pariwisata adalah usaha yang menyediakan barang dan/ atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggara pariwisata.

Perkembangan pariwisata pada Kabupaten Jember mulai terlihat sejak kepemimpinan Kabupaten Jember dipegang oleh MZA. Djalal, yang mana

sektor pariwisata dijadikan sebagai salah satu dari tiga sektor yang diprioritaskan karena daerah jember mempunyai potensi kekayaan alam yang menarik bagi pengembangan pariwisata dan di samping itu sektor pariwisata dapat menyerap sumberdaya alam dan sumberdaya manusia secara bersama-sama (Pemerintah Kabupaten Jember, 2010:4).

Perkembangan pariwisata Kabupaten Jember saat ini semakin dikenal luas dengan adanya kreativitas seniman lokal dalam mengemas pameran busana model karnaval sepanjang 3,6 km. Hal ini yang menjadi alasan pemerintah mengembangkan pariwisata di Kabupaten Jember. Dampak dari perkembangan pariwisata tersebut adalah peningkatan PAD pada tahun 2008 dari sektor pariwisata yang menyumbangkan dana berkisar sebanyak Rp 2,5 Miliar mampu menembus angka Rp 12 Miliar pada tahun 2014, yang mana Rp 1,2 Miliar ini dihasilkan dari restoran atau wisata kuliner. Kemudian pada tahun 2009-2010 pariwisata di Jember menjadi kontribusi terbesar kedua dalam membentuk PDBR sehingga pertumbuhan perekonomian di Jember secara umum terus meningkat pada kisaran 6,04% kenaikan yang cukup signifikan tersebut dari sektor perdagangan, hotel dan restoran (9,48%) yang mana 7,24% dari sektor perhotelan dari pengaruh wisatawan yang mengalami peningkatan sebesar 534.955 orang sehingga sangat mempengaruhi pertumbuhan perhotelan di Kabupaten Jember sebesar 7,24% (Profil Disperindag, 2013:21).

Menurut *KEMENPAN No. 26 tahun 2004* menjelaskan bahwa prosedur pelayanan adalah suatu rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan

satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan. Dalam serangkaian proses pelayanan tersebut juga harus memuat kejelasan dan kepastian mengenai tata cara mulai tahap pengajuan permohonan pelayanan, penanganan pelayanan, penyampaian hasil pelayanan hingga penyampaian pengaduan pelayanan sehingga mempermudah kejelasan dan kepastian dalam proses pelayanan.

Mengenai pengertian pelayanan (*service*) Lovelock, Christopher H, (1991:7) mengatakan bahwa : “*Service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami” berdasarkan pengertian tersebut berarti *service* merupakan produk yang tidak ada wujud dan bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerimannya.

Produktifitas pelayanan di restoran Royal Hotel N’ Lounge Jember selama pandemi covid-19 dilakukan dengan pemberian garda terdepan bagi tamu restoran, sehingga tamu tidak perlu khawatir akan terjadinya penyebaran virus covid-19, karna dengan prosedur pelayanan khusus yang diberikan melalui pelayanan para waiter/waitress dengan sistem *physical distancing*, mematuhi protokol kesehatan serta menjaga seluruh peralatan, perlengkapan dan juga seluruh area tetap bersih dan di jaga kebersihannya, sehingga proses pelayanan dapat berjalan efektif dan aman selama mematuhi prosedur dan menjalankan kebijakan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis membuat judul “Prosedur Waiter/waitress Dalam Menangani Breakfast Pada Saat Pandemi Covid-19 Di Royal Hotel N’ Lounge Jember”

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan permasalahan yang di bahas dalam Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut : Bagaimana Prosedur Waiter/waitress Dalam Menangani Breakfast Pada Saat Pandemi Covid-19 Di Royal Hotel N’ Lounge Jember”.

1.3 Tujuan Penulisan Laporan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang penulis uraikan, maka tujuan akhir penulis menulis Laporan Akhir ini adalah mengetahui bagaimana prosedur waiter/waitress dalam menangani breakfast pada saat pandemi covid-19 di Royal Hotel N’ Lounge Jember.

1.4 Manfaat Penulisan Laporan

Laporan akhir ini diharapkan dapat memberikan hal-hal yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan di antaranya :

1. Bagi penulis

Sebagai media untuk berfikir kritis dalam menanggapi permasalahan yang terjadi di industri perhotelan khususnya *Food And Beverage Service Department*, agar nantinya saat terjun dalam dunia kerja dapat

beradaptasi dengan baik serta dapat menjadi bekal untuk membuka usaha dalam bidang pelayanan makanan dan minuman.

2. Bagi Institusi

Laporan akhir ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian-penelitian berikutnya atau dapat juga digunakan sebagai bahan pembelajaran.

3. Bagi Royal Hotel N' Lounge

Sebagai pertimbangan atau evaluasi dan bahan masukan bagi Royal Hotel N; Lounge Jember dalam menyempurnakan upaya meningkatkan pelayanan tamu serta meningkatkan konsumsi tamu terutama pada restoran.

1.5 Lokasi dan Waktu On The Job Training

1.5.1 Lokasi Pelaksanaan

Nama Hotel : Royal Hotel n' Lounge
Nomor Telepon/ Fax : (62-331)326677 / (62-331)326789
Email : info@royalhoteljember.com
Website : royalhoteljember.com
Bagian/ Devisi/ Lokasi : JL. Karimata No. 50 Kav.2 Jember 68121.

1.5.2 Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan On The Job Training selama 3 Bulan

- a) Lama Praktik : 98 Hari
- b) Dimulai Tanggal : 22 September 2021
- c) Diakhiri Tanggal : 24 Desemberl 2021

Menggunakan penerapan jam kerja sebagai berikut

- a) Shift Pagi = Jam 05.30 WIB – Jam 14.00 WIB
- b) Shift Siang = Jam 13.00 WIB – Jam 21.00 WIB
- c) Shift Malam = Jam 21.00 WIB – Jam 06.00 WIB

1.6 Jenis dan Sumber Data

Metode penelitian dalam Laporan Akhir ini menggunakan jenis data deskriptif dan pendekatan kualitatif. Menurut Ariesto dan Arif (2010:22). Data kualitatif adalah data yang berupa tulisan mengenai tingkah laku manusia yang dapat di amati. Data kualitatif itu berbentuk uraian terperinci, kutipan langsung dari dokumentasi kasus. Misalnya data mengenai sejarah Royal Hotel n' Lounge Jember.

1.6.1 Sumber Data:

1. Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuisioner, kelompok focus, dan panel atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Data yang diperoleh dari data primer ini

harus di olah lagi. Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Surwajeni, 2014:74)

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang di dapat dari catatan, buku, majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah dan lain sebagainya. Data yang diperoleh dari data sekunder ini tidak perlu di olah lagi. Sumber yang tidak langsung memberikan pada pengumpul data (Surwajeni, 2014:74)

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. Adapun pengumpulan data dalam Laporan Akhir ini dilakukan dengan cara :

1. Teknik Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis (Sugiyono, 2013:145). Peneliti melakukan pengamatan secara langsung di Royal Hotel N'Lounge Jember hal-hal yang mendukung sebagai data penelitian ini termasuk temuan-temuan data yang berkaitan dengan bagaimana prosedur waiter/waitress dalam

menangani breakfast pada saat pandemi covid-19 di Royal Hotel N' Lounge Jember.

2. Teknik Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topic tertentu (Sugiyono, 2013:231). Wawancara dilakukan kepada pihak-pihak terkait seperti General Manager, Executive Food And Beverage Service dan Staff Food And Beverage Service di Royal Hotel N' Lounge Jember. Wawancara ini dilakukan guna menggali lebih dalam lagi informasi-informasi penting yang nantinya akan dijadikan data pendukung.

3. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, Dokumentasi biasanya dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya – karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, biografi, peraturan dan kebijakan. Dokumentasi dapat juga berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain – lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain – lain (Sugiyono, 2013:240). Teknik dokumentasi juga merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara sebagai pendukung data dalam penelitian kualitatif.

1.8 Teknik Analisis Data

1.8.1 Analisa Deskriptif

Menurut Surwajeni (2014:11), teknik analisis deskriptif merupakan teknik yang dilakukan untuk mengetahui nilai masing-masing variable, baik satu variable atau lebih. Variabel tersebut dapat menggambarkan secara sistematis dan akurat mengenai populasi atau mengenai bidang tertentu.

1.8.2 Teknik Analisa SWOT

Sugiyono, (2013:290) menjelaskan analisis SWOT merupakan singkatan dari kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weekness*), peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*). Cara ini adalah cara sederhana dan bersifat langsung dalam penggunaannya, tetapi dapat menyajikan suatu analisis yang komperatif dan akurat tentang usaha yang dilaksanakan.

<i>Variabel</i>	<i>Straight</i> (Kekuatan)	<i>Weaknesses</i> (Kelemahan)	<i>Opportunities</i> (Peluang)	<i>Thearts</i> (Ancaman)
<i>Sumber Daya Manusia</i>				
<i>Pelayanan</i>				

<i>Peralatan</i>				
------------------	--	--	--	--

