

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada periode globalisasi disaat ini, industri pariwisata jadi sorotan untuk negeri yang tumbuh dan maju. Zona pariwisata di Indonesia saat ini dinilai efektif peranannya dalam menambah devisa negara. Hal tersebut tidak terlepas dari perkembangan kebutuhan pariwisata, tidak hanya di Indonesia, namun di seluruh dunia. Pertumbuhan kebutuhan manusia akan pariwisata menyebabkan sektor ini dinilai mempunyai prospek yang besar di masa yang akan datang. Sektor pariwisata mampu menghidupkan ekonomi masyarakat di sekitarnya, pariwisata juga diposisikan sebagai sarana penting dalam rangka memperkenalkan budaya dan keindahan alam daerah terkait.

Nyoman S. Pendit (2003:33), Kepariwisataan juga dapat memberikan dorongan langsung terhadap kemajuan pembangunan atau perbaikan pelabuhan (laut atau udara), jalan-jalan raya pengangkutan setempat, program program kebersihan atau kesehatan, pilot proyek sasana budaya dan kelestarian lingkungan dan sebagainya. Yang kesemuanya dapat memberikan keuntungan dan kesenangan baik bagi masyarakat dalam lingkungan daerah wilayah yang bersangkutan maupun bagi wisatawan pengunjung dari luar. Kepariwisataan juga dapat memberikan dorongan dan sumbangan terhadap pelaksanaan pembangunan proyek-proyek berbagai sektor bagi negara-negara yang telah berkembang atau maju ekonominya, dimana pada gilirannya

industri pariwisata merupakan suatu kenyataan ditengah-tengah industri lainnya. Ada beberapa sarana pendukung dari industri pariwisata itu sendiri yaitu sarana akomodasi atau penginapan, makan dan minum, hiburan, transportasi dan kawasan pariwisata. Zona pariwisata diharapkan bisa tumbuh dengan baik dan maksimal, didukung dari berbagai macam aspek yang secara langsung ataupun tidak langsung berkaitan dengan kegiatan kepariwisataan. Tidak hanya sumber daya manusia serta sumber daya alam selaku objek wisata, sebagian aspek pendukung antara lain saran, infrastruktur, keamanan serta kedisiplinan di objek wisata, kebijakan pemerintah menimpa pengembangan zona pariwisata, serta fasilitas yang berarti ialah hotel.

Perihal ini diperkuat bagi Sulastiyono (2011: 5), hotel merupakan suatu industri yang dikelola oleh pemiliknya dengan memberikan pelayanan makanan, minuman, serta sarana kamar untuk beristirahat kepada orang-orang yang melakukan kegiatan serta sanggup membayar dengan jumlah yang normal, cocok dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian tertentu. Hotel yang dibangun di Jember lebih banyak jenis hotel bisnis. hotel bisnis merupakan hotel yang dirancang untuk mengakomodasi tamu yang mempunyai tujuan berbisnis oleh karena itu hotel memerlukan berbagai macam fasilitas untuk menunjang kebutuhan tamu atau kolega tamu dalam kegiatan bisnisnya.

Adapun salah satu hotel bisnis yang berada di Kota Jember yaitu Hotel Royal N' Lounge. Hotel Royal N' Lounge merupakan hotel bintang tiga dan salah satu hotel terbaik di Kota Jember. Hotel Royal N' Lounge tidak hanya

menjual kamar tetapi juga terdapat *swimming pool, meeting room* dan *lounge* yang dikelola secara profesional untuk memanjakan para tamu hotel. Agar tujuan Hotel Royal N' Lounge bisa tercapai dengan optimal, penerapannya didukung oleh bermacam departemen yang harus terintegrasi. Adapun beberapa departemen yang ada Hotel Royal N' Lounge antara lain *Sales and Marketing Department, Front Office Departement, Food and Beverage Departement, Housekeeping Departement, Security Department, Enginering Department, Finance Departement, dan Personal Departement* yang masing-masing memiliki wewenang dan tanggung jawab sendiri-sendiri dan saling terkait. Perwani (2001: 11-12), mengenai departemen yang terdapat di hotel, antara lain *Food and Beverage Department, Marketing Department, Finance Department, Personnel Department, Training Department, Front Office Department, Housekeeping Department, Laundry Department, Engineering and Maintenance Department, serta Security Department.*

Department Food and beverage di Royal Hotel N' Lounge Jember dibagi menjadi tiga seksi yaitu : *Rubby Resto, Room Service, dan Banquet.* Tiap seksi mempunyai tugas dan fungsi masing – masing yang bertujuan untuk memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu yang menginap dan berkegiatan di hotel.

Waiter dan *waitress* hendak senantiasa dicermati oleh tamu serta hendak jadi bagian dari suatu citra yang menempel bagi restoran maupun hotel itu sendiri. Melaksanakan pembicaraan dengan tamu secara seksama, *waiter* wajib bisa mengetahui kemauan serta kebutuhan tamu buat mewujudkannya.

Waiter terkadang wajib lebih mengenali banyak tentang makanan dan minuman, mulai dari bahan dan proses pembuatannya. Perihal tersebut hendak jadi poin lebih untuk seorang *waiter* buat menunjang tugasnya dalam memberikan pelayanan makan serta minum yang baik kepada tamu. Berdasarkan uraian diatas penulis bermaksud menulis laporan secara mendalam dan memiliki judul: “Peranan *Waiter* dan *Waitress* Dalam Memberikan Pelayanan di Royal Hotel N’ Lounge Jember”.



1.2 Rumusan Masalah

Berikut rumusan masalah yang dapat dibahas dari laporan tugas akhir ini:

1. Bagaimana peran *waiter* dan *waitress* dalam memberikan pelayanan tamu di Royal Hotel N' Lounge Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui peranan *waiter* dan *waitress* dalam memberikan pelayanan kepada tamu di Royal Hotel N' Lounge Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat dari penulisan laporan ini yaitu :

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Dapat mengetahui peranan *waiter* dan *waitress* dalam memberikan pelayanan kepada tamu di Royal Hotel N' Lounge Jember.
 - b. Sebagai salah satu syarat kelulusan Program Diploma Tiga (D.III) untuk mendapatkan gelar Ahli Madya Pariwisata (A.Md. Par).
 - c. Memperoleh edukasi tentang kepariwisataan terlebih dalam bidang ilmu perhotelan.
2. Manfaat bagi perusahaan
 - a. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang lebih bertanggung jawab dalam bidang perhotelan pada umumnya.

3. Manfaat bagi Universitas

- a. Lembaga pendidikan dapat membangun hubungan kemitraan yang baik dan bagus dengan perusahaan penyedia kegiatan *On The Job Training*.
- b. Memperoleh dan mendapatkan mahasiswa yang siap terjun dalam dunia pekerjaan.

1.5 Lokasi Penelitian

Alamat : Jl. Karimata No. 50 Kav. 2, Sumbersari, Gumuk Kerang,
Sumbersari, Kec. Sumbersari, Kabupaten Jember , Jawa
timur

Telp : 0331-326677

1.6 Jenis dan Sumber Data

1.6.1 Jenis Data

Terdapat data yang dipergunakan pada penulisan tugas akhir ini memakai metode penelitian kualitatif. Berdasarkan dari Anslem Strauss dan Juliet Corbin (2013:4), pada kitab dasar penelitian kualitatif, dijelaskan jika penelitian kualitatif dimaksudkan untuk sebuah penelitian yang temuan-temuannya tidak didapatkan melalui mekanisme statistik atau bentuk hitungan lainnya.

1.6.2 Sumber Data

1. Data primer

Data primer menurut Umi Narimawati (2008:98) 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 dijadikan objek penelitian atau orang yang dijadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data. Pada mulanya data primer ini sebuah catatan dari komunikasi atau percibangan yang didapatkan dari sebuah komunikasi dengan pegawai hotel ataupun supervisor *food and Beverage service* di Royal Hotel N' Lounge Jember.

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan sebuah data yang merujuk terhadap informasi yang diterima dari sumber yang telah ada. Asal data sekunder ini ialah catatan atau dokumentasi perusahaan, publikasi pemerintah, analisis industri dari media, situs web, internet dan lainnya. (Uma Sekaran, 2011:76) berpendapat bahwa dapat dikatakan data sekunder ini bisa bermula dari sebuah dokumen grafis mirip tabel, catatan, foto serta lain-lain. Data sekunder ini berupa informasi yang berasal dari sebuah *web site internet*, jurnal, artikel, skripsi, dan lain sebagainya.

1.7 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dipergunakan pada kegiatan *On The Job Training* ini yaitu :

1. Wawancara

Sugiyono (2010:13), berpendapat jika wawancara dipergunakan menjadi teknik pengumpulan data bilamana peneliti ingin melakukan studi pendahuluan agar menemukan titik permasalahan yang wajib diteliti, dan jika peneliti ingin mengetahui dan memahami hal-hal dari responden yang lebih menyeluruh dan jumlah angka respondennya sedikit. Serta mewawancarai secara pribadi terhadap supervisor *food and baverge*, staf pegawai selaku narasumber, agar mengetahui tujuan yang seperti apa sebaiknya di upayakan agar dapat meningkatkan dan menambah keahlian atau *skill* bekerja seorang *waiter*, dan bagaimana cara-cara melayani tamu yang baik dan benar serta sesuai dengan standar oprasional prosedur yang ada.

2. Observasi

Sutrisno Hadi dalam (Sugiyono, 2010: 203), menjelaskan bahwa, observasi yaitu suatu proses yang tertata dari berbagai proses biologis dan psikologis. Terdapat dua hal yang terpenting artinya sebuah proses pengamatan dan daya ingatan. Pada penyusunan hingga penyelesaian tugas akhir ini, penulis melakukan observasi secara eksklusif dengan mengamati aktivitas dan kegiatan yang dikerjakan oleh staf pegawai *food and baverage service* di Hotel Royal n' Lounge Jember.

3. Dokumentasi

Sugiyono (2013:240), berpendapat bahwa dokumen ialah sebuah catatan insiden yang telah berlalu. Dokumen yang dipergunakan peneliti disini berupa foto, gambar, serta data-data tentang Royal Hotel N' Lounge Jember.

4. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan data yang ada, mendapatkan informasi dari penelitian terdahulu dengan cara menggali dan mencari teori yang telah berkembangnya bidang ilmu yang berkepentingan (Nazir, 2011). Pengumpulan data dilakukan dengan memahami serta menyelidiki kitab-kitab referensi, sebuah laporan, jurnal, internet, artikel, skripsi, serta media lainnya yang berkaitan dengan sebuah objek penelitian.

1.8 Teknik Analisis Data

1.8.1 Teknik Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2006:14) data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar. Dalam penelitian ini, peneliti akan membahas tentang “ Peranan *Waiter* dan *Waitress* dalam meningkatkan pelayan di Royal Hotel N' Lounge 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.

1.8.2 Teknik Analisis SWOT

Menurut Rangkuti (dalam Aminullah 2008:9) 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 faktor 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 penggunaannya, tetapi dapat menyajikan suatu analisis yang komperatif dan akurat tentang usaha yang dilaksanakan.

a. Kekuatan (*Strengths*)

Yaitu analisis kekuatan, situasi ataupun kondisi yang merupakan kekuatan dari suatu organisasi atau perusahaan pada saat ini. Yang perlu dilakukan di dalam analisis ini adalah setiap perusahaan atau organisasi perlu menilai kekuatan-kekuatan dan kelemahan di bandingkan dengan para pesaingnya. Misalnya jika kekuatan perusahaan tersebut unggul di dalam teknologinya, maka keunggulan itu dapat di manfaatkan untuk

mengisi segmen pasar yang membutuhkan tingkat teknologi dan juga kualitas yang lebih maju.

b. Kelemahan (*Weakness*)

Yaitu analisis kelemahan, situasi ataupun kondisi yang merupakan kelemahan dari suatu organisasi atau perusahaan pada saat ini. Merupakan cara menganalisis kelemahan di dalam sebuah perusahaan ataupun organisasi yang menjadi kendala yang serius dalam kemajuan suatu perusahaan atau organisasi.

c. Peluang (*Opportunities*)

Yaitu analisis peluang, situasi atau kondisi yang merupakan peluang diluar suatu organisasi atau perusahaan dan memberikan peluang berkembang bagi organisasi dimasa depan. Cara ini adalah untuk mencari peluang ataupun terobosan yang memungkinkan suatu perusahaan ataupun organisasi bisa berkembang di masa yang akan depan atau masa yang akan datang.

d. Ancaman (*Threats*)

Yaitu analisis ancaman, cara menganalisis tantangan atau ancaman yang harus dihadapi oleh suatu perusahaan ataupun organisasi untuk menghadapi berbagai macam faktor lingkungan yang tidak menguntungkan pada suatu perusahaan atau organisasi yang menyebabkan kemunduran. Jika tidak segera di atasi, ancaman tersebut akan menjadi penghalang bagi suatu usaha yang bersangkutan baik di masa sekarang maupun masa yang akan datang

Tabel 1.8.2 Analisis SWOT

Variabel	Kekuatan Strengths (S)	Kelemahan Weakness (W)	Peluang Opportunities (O)	Ancaman Threats (T)

