

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan pariwisata Indonesia pada saat covid-19 mengakibatkan pengurangan jam kerja khususnya berpengaruh besar pada sektor pariwisata. Dengan adanya *Covid-19* mengakibatkan wisatawan mancanegara menurun drastis terutama pada sektor pariwisata. Kunjungan wisatawan nusantara pun turun. Kondisi ini pun mengakibatkan pekerjaan di sektor pariwisata dan ekonomi kreatif yang terdampak pandemi *Covid-19*. Penurunan tersebut sangat berdampak pada okupansi hotel di Indonesia.

Industri hotel atau akomodasi dalam berbagai upaya dilakukan dalam menangani kondisi seperti ini, terlebih lagi sektor pariwisata dan ekonomi kreatif telah lama menjadi salah satu tulang punggung ekonomi nasional. Untuk itu, sudah seharusnya industri pariwisata, khususnya akomodasi wisata, melakukan inovasi, adaptasi, dan kolaborasi agar sektor pariwisata dan ekonomi kreatif dapat bertahan di tengah pandemi.

Strategi inovasi akan membantu para pelaku industri perhotelan di Indonesia bertahan di tengah pandemi, atau setidaknya hingga situasi kembali normal. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf/Baparekraf) memberikan tiga strategi yang dapat diterapkan di sektor akomodasi wisata di masa pandemi, yaitu: Pertama, Tanggap Darurat fokuskan pada kesehatan, seperti menginisiasi program perlindungan sosial, mendorong kreativitas dan produktivitas saat *Work From Home*, melakukan koordinasi krisis pariwisata dengan daerah pariwisata, serta melakukan persiapan pemulihan. Kedua, Pemulihan di mana dilakukan pembukaan secara bertahap tempat wisata di Indonesia.

Persiapannya sangat matang, mulai dari penerapan protokol CHSE (*Cleanliness, Healthy, Safety, and Environmental Sustainability*) di tempat wisata, serta mendukung optimalisasi kegiatan MICE (*Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition*) di Indonesia. Ketiga, adalah Normalisasi, yaitu persiapan destinasi dengan protokol CHSE, (*Cleanliness, Healthy, Safety, and Environmental Sustainability*) meningkatkan minat pasar, hingga diskon untuk paket wisata.

Industri perhotelan di Jember mendapatkan dampak dari covid-19 yang mengakibatkan okupansi (hunian) hotel sangat menurun drastis ditengah wabah corona sehingga manajemen hotel memilih menutup sementara untuk menekan biaya oprasional, sehingga mengakibatkan pemutusan pekerja.

Hotel royal merupakan salah satu hotel tempat tujuan penginapan pengunjung dan wisatawan, dengan kondisi covid seperti ini mengharuskan pihak hotel lebih memperhatikan dan menerapkan protokol kesehatan 5M. Adapun berbagai upaya tersebut pihak hotel juga memberikan pelayanan dan memperhatikan kebersihan tempat maupun kebersihan tempat makanan dan bahan makanan. Fasilitas yang disediakan diantaranya restoran, mini bar, dan kolam renang. Adapun fasilitas hotel juga menyediakan *breakfast*.

Penerapan *breakfast* di Royal Hotel n' Lounge Jember menggunakan sistem pelayanan *self service* dan *buffet serfice* yang ditempatkan di Rubby Resto, Pelayanan ini merupakan hal penting sebagai salah satu pelayanan kepada tamu yang menginap Peningkatan pelayanan breakfast merupakan kegiatan yang terus menerus dilakukan oleh Royal Hotel n' Lounge Jember, oleh karena terkait dengan kepuasan tamu yang menginap, sehingga memberikan kesan yang baik terhadap hotel. Berdasarkan latar belakang diatas penulis merancang judul “ Upaya peningkatan pelayanan *Breakfast* di Ruby Resto Hotel Royal N' Lounge Jember”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah yaitu : Bagaimana peningkatan kualitas pelayanan *breakfast* di Ruby Hotel Royal N' Lounge Jember?

1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah: Untuk mengetahui upaya peningkatan pelayanan *breakfast* di Ruby Resto Royal Hotel n' Lounge Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

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

1. Bagi penulis

Dapat mengetahui upaya peningkatan pelayanan *breakfast* di Ruby Resto Royal Hotel N' Lounge Jember.

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 Jember

Nomor Telepon/ Fax : (62-331)326677
Email : info@royalhoteljember.com
Website : www.royalhoteljember.com
Lokasi : JL. Karimata No. 50 Kav.2

1.6 Jenis dan Sumber Data

1. Jenis data

Metode penelitian dalam Laporan Akhir ini menggunakan jenis data deskriptif kualitatif. Menurut (Ruslan, 2006:28) Data kualitatif adalah data yang abstrak (*intangible*) tidak terukur atau seperti ingin menjelaskan atau dapat disebut juga data yang bersifat uraian.

1.6.2 Sumber Data:

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1.6.1 Sumber Data:

1. Primer

★ Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari penelitian lapangan (Nasution dan Damanik dalam Hermawan, 2018:10).

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data dalam bentuk yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada, atau data yang sudah jadi melalui publikasi dan informasi yang dikeluarkan di berbagai organisasi atau perusahaan, termasuk modal, perbankan dan keuangan (Ruslan, 2006:29).

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 adalah kegiatan yang sistematis terhadap tanda-tanda baik yang bersifat fisik maupun mental. 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 monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, biografi, peraturan dan kebijaksanaan.

1.8 Teknik Analisis Data

1.8.1 Teknik Analisa SWOT

(Sugiyono, 2013:290) menjelaskan analisis SWOT merupakan singkatan dari kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weakness*), 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.

Tabel 1.8.1.1 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.

