

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah suatu kegiatan yang secara langsung menyentuh dan melibatkan masyarakat, sehingga membawa berbagai manfaat terhadap masyarakat setempat dan sekitarnya. Bahkan peristiwa dikatakan mempunyai energi dobrak yang luar biasa, yang mampu membuat masyarakat setempat mengalami metamorphose dalam berbagai aspeknya. Pariwisata mempunyai banyak mafaat bagi masyarakat bahkan bagi negara sekalipun, manfaat pariwisata dapat dilihat dari berbagai aspek yaitu dari segi ekonomi, social budaya, lingkungan hidup, nilai pergaulan dan pengetahuan, serta peluang dan kesempatan kerja Freuler (dalam Hanief dan Dian Pramana, 2018:2), merumuskan pengertian pariwisata dengan memberikan batasan sebagai berikut : Pariwisata dalam arti modern adalah merupakan fenomena dari jaman sekarang yang didasarkan atas kebutuhan akan kesehatan dan pergantian hawa, penilaian dasar dan membutuhkan cinta terhadap keindahan alam dan ada khususnya disebabkan oleh bertambahnya pergaulan berbagai bangsa dan kelas manusia sebagai alat dari perkembangan perniagaan, industri-industri penyempurnaan alat-alat pengangkutan.

Di Indonesai sendiri dalam kepemimpinan Bapak Joko Widodo tengah mengembangkan pariwisata Indonesia, salah satunya adalah 10 Bali baru. 10 Bali baru antara lain Danau Toba, Tanjung Kelayang, Tanjung Lesung, Pulau Seribu, Candi Borobudur, Mandalika, Gunung Bromo,

Wakatobi, Labuan Bajo dan Morotai. Pengembangan 10 Bali kedepannya diharapkan mampu menyamai Bali sebagai ikon wisata Internasional di Indonesia.

Hotel merupakan suatu akomodasi berupa penginapan yang disediakan untuk para wisatawan untuk dapat menginap. Selain untuk menginap, hotel juga menyediakan fasilitas penunjang lain yang dapat digunakan para tamu.

Menurut AHMA (*American Hotel & Motel Association*) hotel adalah suatu tempat diaman disediakan penginapan, makanan dan minuman, serta pelayanan lainnya, untuk disewakan bagi para tamu atau orang-orang yang tinggal untuk sementara waktu (Sumarsono 2014:12)

Banyak jumlah hotel dan restoran yang mulai berkembang menurut para karyawan untuk memiliki suatu terobosan atau inovasi baru tetapi tidak meninggalkan budaya yang sudah ada. Menurut Metayasa (2012:2) yang dimaksud dengan tata hidangan adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada tamu baik di hotel maupun di luar hotel. Jadi, dapat disimpulkan bahwa *food and beverages department* adalah departemen yang bertanggung jawab mengelola makanan dan minuman yang disertakan dengan pelayanan.

*Food and beverages department* merupakan salah satu departemen penting di hotel, hal ini juga berlaku pada Aston Jember Hotel & Conference Center. Pada Aston Jember Hotel & Conference Center terdapat beberapa outlet yaitu Pool Bar, Lavender Cafe, dan Leker Restoran. Apalagi di tengah

pandemic COVID-19 saat ini Leker Restoran menetapkan *breakfast* dengan sistem *self service* dengan mematuhi protokol yang berlaku seperti menjaga jarak, memakai masker, *hand glove*, dan *face shield* serta menyediakan *handsanitizer* dan *hand glove*.

*Self service* atau kadang-kadang disebut juga dengan *buffet service* ialah suatu sistem pelayanan restoran di mana semua makanan secara lengkap (dari hidangan pembuka, *soup*, hidangan utama, hidangan penutup, dan sebagainya) telah ditata dan diatur dengan rapi diatas meja hidang atau meja prasmanan. Para tamu secara bebas mengambil sendiri hidangannya sesuai dengan selera maupun kesukaannya. Sedangkan untuk minuman panas, seperti teh atau kopi, pada umumnya disajikan kepada tamu oleh petugas.

Maka dari itu penulis mengambil judul Pelayanan *Breakfast Buffet* Di Aston Jember Hotel & Conference Center Selama Masa Pandemi Covid – 19. Dengan tujuan agar mengetahui standar kompetensi dari kualitas pelayanan *breakfast* oleh *waiter/waitress* apakah sudah dilakukan mengikuti Standar Operasional Prosedur atau belum

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka di ambil rumusan masalah, yaitu, Bagaimana Pelayanan *Breakfast Buffet* di Aston Jember Hotel & Conference Center selama masa pandemi covid – 19 ?

### 1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini Untuk mengetahui bagaimana Pelayanan *Breakfast Buffet* di Aston Jember Hotel & Conference Center selama masa pandemi covid – 19 ?

### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir antara lain sebagai berikut :

1. Manfaat bagi penulis
  - a. Dapat mengetahui kualitas pelayanan *Breakfast Buffet* di Aston Jember Hotel & Conference Center selama masa pandemi covid – 19.
  - b. Dapat mengetahui prosedur pelayanan *Breakfast Buffet* di Aston Jember Hotel & Conference Center selama masa pandemi covid – 19.
2. Manfaat bagi perusahaan
  - a. Hotel mendapat tenaga kerja operasional.
  - b. Menciptakan peluang kerja sama yang saling menguntungkan dan bermanfaat antara lembaga dan instansi.
3. Manfaat bagi institusi
  - a. Terciptanya hubungan kerja sama yang baik antara lembaga dan industri yang terkait.
  - b. Dapat melihat tingkat keberhasilan suatu pendidikan dalam mendidik dan melatih mahasiswa.

- c. Laporan yang telah di kumpulkan dapat dijadikan bahan acuan bagi mahasiswa selanjutnya.
- d. Dapat membandingkan semua pelajaran yang ada dengan kegiatan di hotel maupun laporanyang di buat oleh mahasiswa

### **1.5 Lokasi Penelitian**

Pelaksanaan penelitian dilakukan di Aston Jember Hotel & Conference Center yang terletak di :

Alamat : Jl. Sentot Prawirodirdjo No. 88, Telengsari, Jember Kidul, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131

Telp : 0331-423888

Lama waktu : 5 Bulan

Tanggal dimulai : 21 September 2022

Tanggal berakhir : 21 Februari 2022

### **1.6 Metode Penelitian**

#### **1.6.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Menurut setyosari (2016:5), penelitian deskriptif adalah penelitian yang tujuannya untuk menjelaskan atau mendeskripsikan suatu peristiwa, keadaan objek apakah orang, atau segala sesuatu yang terkait dengan variabel - variabel yang bisa dijelaskan baik menggunakan angka – angka

maupun kata – kata. Dalam hal ini peneliti menjelaskan atau mendeskripsikan hasil kualitas pelayanan *Breakfast Buffet* di Aston Jember Hotel & Conference Center selama masa pandemi covid – 19.

## **1.6.2 Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (dalam Gunawan 2018:151), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku persepsi, motivasi, tindakan, dll. Secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata – kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

## **1.6.3 Jenis dan Sumber Data**

### **1.6.3 .1 Jenis Data**

#### **1. Data kualitatif**

Menurut Ariesto dan Arief (2010:22), data kualitatif adalah data yang berupa tulisan mengenai tingkah laku manusia yang dapat diamati. Data kualitatif itu berbentuk uraian terperinci, kutipan langsung dari dokumentasi kasus. Misalnya data mengenai sejarah Aston Jember Hotel & Conference Center.

### 1.6.3.2 Sumber Data

#### 2. Data Primer

Menurut Suwarjeni (2014:74), data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuisoiner, kelompok focus, dan panel atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi. Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

#### 2. Data Sekunder

Menurut Suwajeni (2014:74), data sekunder merupakan data yang didapat dari catatan, buku, majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku – buku sebagai teori, majalah dan lain sebagainya. Data yang di peroleh dari data sekunder ini tidak perlu di olah lagi. Sumber yang tidak langsung memberikan pada pengumpul data. Misalnya data *standart operational prosedur pelayanan breakfast*.

### 1.7 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiono (2013:224), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

#### 1. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiono (2013:145) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai biologis dan psikologis. Misalnya mengamati penetapan SOP (*Standart Operasional Procedure*) pelayanan.

## 2. Dokumentasi

Menurut Sugiono (2013:240), dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya – karya menumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain – lain. Misalnya dokumentasi menu *breakfast*.

## 3. Kepustakaan

Menurut Sugiono (2012:291), kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan reverensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi social yang di teliti, selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, halk ini dikarenakan peneletian tidak akan lepas dari literature – literature ilmiah.

### **1.8 Teknik Analisis Data**

#### **1.8.1 Analisis Deskriptif**

(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 penggunaanya, tetapi dapat menyajikan suatu analisis yang komperatif dan akurat tentang usaha yang dilaksanakan.

### 1.8.2 Analisis SWOT

Teknik analisis SWOT sebagai berikut :

a. Kekuatan (*Strengths*)

Merupakan karakteristik dari suatu organisasi atau bisnis yang merupakan suatu keunggulan. Dalam hal ini, kekuatan apa saja yang dimiliki oleh Lekker Restoran

b. Kelemahan (*Weaknesses*)

Merupakan karakteristik dari suatu organisasi atau bisnis yang merupakan kelemahan yaitu segala faktor yang tidak menguntungkan atau merugikan bagi Lekker Restoran. Dalam hal ini, kelemahan ini berupa besarnya sajian makanan yang memperlambat waktu penyajiandan membutuhkan meja yang cukup lebar.

c. Peluang (*Oppurtunities*)

Kesempatan yang datang dari luar organisasi atau bisnis.

d. Ancaman (*Threats*)

Elemen yang datang dari luar yang dapat menjadi ancaman bagi organisasi atau bisnis. Yang dimaksudkan dengan ancaman disini ialah hal – hal yang dapat mendatangkan kerugian bagi Leker Restoran.

Tabel 1.8.2 Analisis SWOT

| Variable  | Kekuatan<br>( <i>strengths</i> ) | Kelemahan<br>( <i>weaknesses</i> ) | Peluang<br>( <i>opportunities</i> ) | Ancaman<br>( <i>threats</i> ) |
|-----------|----------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| SDM       |                                  |                                    |                                     |                               |
| Peralatan |                                  |                                    |                                     |                               |
| Lokasi    |                                  |                                    |                                     |                               |
| .....     |                                  |                                    |                                     |                               |