

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1.Latar Belakang

Dalam buku Pariwisata dan Perhotelan yang ditulis oleh Bagyono (2014), Hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional, disediakan bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makan dan minum serta pelayanan lainnya

*Foods and beverages service* adalah sebuah industri perhotelan yang sudah ada sejak lama. Ini salah satu jenis bisnis yang berkaitan dengan makanan atau minuman. Seiring waktu pengertian dari *Foods and beverage services* mengalami perluasan makna. Namun meski ada perubahan pada makna, tetap poros dari jenis bisnis tersebut adalah makanan dan minuman. Dilihat secara general, *Foods and beverage services* merupakan sebuah istilah yang menjelaskan pelayanan serta penyajian dari suatu makanan atau hidangan kepada pelanggan. Umumnya jenis bisnis ini tidak berdiri sendiri, saat menjalankan *Foods and beverages service* akan diikuti dengan penjualan produk makanan dan minuman atau *foods and beverages product*.

Royal Hotel n'Louge Jember merupakan salah satu hotel di Kabupaten Jember yang cukup populer. Dalam hal *foods and baverages product* di royal hotel Jember dibagi menjadi dua (2) bagian yaitu general kitchen dan resto. *Main kitchen* merupakan tempat pembuatan makanan utama yang akan disajikan kepada tamu. *Main kitchen* di Royal Hotel n'Louge Jember merupakan tempat pembuatan menu

makanan yang disediakan untuk menu *ala carte*, *breakfast*, dan menu *event* yang diadakan oleh hotel.

Penulis mengetahui bahwa hotel royal jember tidak memiliki bagian yang bertugas untuk mengelola barang seluruh departemen yaitu, supplier dan purchasing. Setiap departemen membuat form pemesanan barang (Purchase Requisition /PR) yang telah disetujui oleh department head dan mengirimkannya kepada purchasing. Kemudian, PR tersebut dijadikan sebagai Purchase Order/ PO Setelah itu, purchase staff akan memesan barang kepada supplier. Barang yang telah datang, diterima oleh receiving dengan memeriksa kualitas dan kuantitas sesuai dengan pesanan. Lalu disimpan di store room oleh store keeper. Oleh karena itulah, dibutuhkan suatu pengelolaan yang tepat dan efektif untuk menjaga kelancaran operasional hotel. Menurut Robbins dan Coulter (2010: 9), “pengelolaan merupakan aktivitas-aktivitas koordinasi dan pengawasan terhadap pekerjaan orang lain, sehingga pekerjaan tersebut dapat diselesaikan secara efisien dan efektif”

Dari permasalahan di atas penulis tertarik mengambil judul ”Peranan Foods And Beverages Product Section Dalam Mempertahankan Kepuasan Tamu Di Hotel Royal Jember”

## **1.2.Rumusan Masalah**

Bedasarkan persoalan besar diatas maka diambil inti dari rumusan masalah yaitu:

- Bagaimana Peranan *Foods And Beverages Product* Section dalam mempertahankan kepuasan tamu di Hotel Royal Jember?

### 1.3. Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan laporan ini adalah:

- Untuk mengetahui bagaimana Peranan *Foods And Beverages Product* dalam mempertahankan kepuasan tamu di Hotel Royal Jember

### 1.4. Manfaat Penelitian

Maat dari penulisan Tugas Akhir antara lain sebagai berikut :

1. Manfaat bagi penulis
  - a. Memperoleh pengalaman kerja secara langsung;
  - b. Dapat menerapkan pengetahuan dan wawasan tentang dunia perhotelan secara nyata;
  - c. Membandingkan teori yang didapat dari kampus dengan kenyataan yang ada di lapangan;
  - d. Membuka kesempatan untuk mendapat lebih banyak pengetahuan melalui praktek kerja langsung dilapangan;
  - e. Mampu bekerjasama dan bersosialisasi dengan rekan kerja;
  - f. Dapat memahami proses kerja dan meningkatkan kedisiplinan.
2. Manfaat bagi Perusahaan
  - a. Sebagai sarana pertimbangan jika ada yang tidak sesuai dengan kebijakan hotel agar bisa diperbaiki lebih baik lagi

### 3. Manfaat bagi Institusi

- a. Sebagai sarana informasi bagi mahasiswa DIII-perhotelan Unmuh Jember guna menambah wawasan

#### **1.5.Lokasi**

Royal Hotel n' Lounge Jember terletak di pusat kota Jember Jawa Timur, di rancang dengan desain modern. Jarak tempuh menuju Universitas Muhammadiyah Jember hanya 2 menit dari hotel. Royal Hotel n' Lounge Jember merupakan hotel berbintang tiga yang terletak di jalan karimata no. 50 A dengan nomor telepon 0331-326677 fax 0331-326789. Lokasi yang sangat strategis di tengah kota Jember, dekat dengan pusat kota dan memiliki akses yang mudah dari instansi – instansi vital yang ada di kota Jember. Terletak di pusat tembakau Jember Jawa Timur Indonesia yang dibangun pada tahun 2010 sekitar 3000 meter persegi, dirancang dengan desain modern dengan sentuhan yang berbeda dari atmosphere.

#### **1.6.Metode Penelitian**

##### **1.6.1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Menurut Setyosari (2010:5), 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 peranan *foods and beverages* produk dalam mempertahankan kepuasan tamu di Hotel Royal Jember.

### **1.6.2. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2014:4) “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 alamiah”

### **1.6.3. Jenis dan Sumber Data**

#### **1.6.3.1 Jenis Data**

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

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

##### **2. Data kuantitatif**

Menurut Sugiono (2010:15), data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. Misalnya Jumlah kamar di Hotel Royal Jember.

### 1.6.3.2 Sumber Data

#### 1. Data Primer

Menurut Sujarweni (2014:74), data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuisioner, kelompok fokus, dan panel atau juga data hasil wawancara peneliti dengan nara sumber. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi. Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

#### 2. Data Sekunder

Menurut Sujarweni (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 diperoleh dari data sekunder ini tidak perlu diolah lagi. Sumber yang tidak langsung memberikan data pada pengumpul data. Misalnya data standart operational prosedur Megibung Package.

### 1.6.4. 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.

#### 1. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiono (2013:145) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari

berbagai proses biologis dan psikologis. Misalnya mengamati penerapan SOP (Standard Operational Procedure) Megibung.

## 2. Dokumentasi

Menurut Sugiono (2013:240), dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan,

### 1.6.5. Teknik Analisis Data

#### 1.6.5.1 Teknik Analisis Deskriptif

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

#### 1.6.5.2 Teknik Analisis SWOT

Analisis SWOT merupakan akronim atau singkatan dari 4 kata yaitu *strengths* (kekuatan), *weakness* (kelemahan), *opportunities* (peluang), *threats* (ancaman). Menurut Yoeti (1996:133) 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 Kuyit Restoran.

b. Kelemahan (*Weaknesses*)

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

c. Peluang (*Oppurtunities*)

Peluang merupakan suatu kondisi lingkungan di luar organisasi yang sifatnya menguntungkan bahkan dapat menjadi senjata untuk memajukan sebuah perusahaan atau organisasi.

d. Ancaman (*Threats*)

Elemen yang datang dari luar yang dapat menjadi ancaman bagi organisasi atau bisnis. Yang dimaksudkan dengan ancaman di sini ialah hal hal yang dapat mendatangkan kerugian bagi Kunyit Restoran.

**Tabel 1. 1 Analisis SWOT**

<b>Variabel</b>	<b>Kekuatan</b> ( <i>Strenghts</i> )	<b>Kelemahan</b> ( <i>Weaknesses</i> )	<b>Peluang</b> ( <i>Opportunity</i> )	<b>Ancaman</b> ( <i>Threats</i> )
Sumber				
Daya Manusia				
Fasilitas				
Lokasi				
Pelayanan				