

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pasca pandemi Covid-19, sebagian besar sektor di seluruh dunia terkena dampak yang signifikan, termasuk industri pariwisata internasional. Pandemi Covid-19 telah mengubah industri pariwisata global secara dramatis seperti pendapatan yang menurun bahkan anjlok, resesi ekonomi dan berbagai implikasi sosial ekonomi yang berdampak pada fasilitas, infrastruktur dan layanan publik. Pada tahun 2022 dengan meredanya pandemi Covid-19 di berbagai wilayah, banyak negara mulai mengendorkan kebijakan restriksi mobilitas sosial yang berkaitan dengan pengendalian penyebaran virus. Kebijakan tersebut berkembang hingga tahun 2023 di mana banyak negara yang sudah meniadakan kebijakan tersebut, seperti mulai menerima masuknya wisatawan internasional kembali.

Sebagai negara dengan sektor pariwisata yang berkembang pesat, Indonesia terkena dampak yang cukup besar akibat pandemi Covid-19 yaitu berkurangnya jumlah wisatawan baik domestik maupun mancanegara. Namun, dengan adanya program vaksinasi dan perbaikan situasi pandemi secara global, seiring dengan langkah-langkah pemerintah dalam membuka kembali sektor pariwisata antara lain peningkatan protokol kebersihan dan keamanan di sektor pariwisata, kebutuhan akan sertifikasi dan standarisasi di Indonesia, penekanan pada perjalanan yang bertanggung jawab secara lingkungan dan sosial, dan penyesuaian pada cara destinasi menarik wisatawan, seperti jasa pengiriman makanan khas daerah di Indonesia. Pariwisata di Indonesia kini berangsur pulih

Ada lima aspek untuk berwisata, salah satunya akomodasi. Akomodasi berarti kemungkinan menawarkan layanan keramahtamahan, yang dapat dilengkapi dengan layanan makanan dan layanan lainnya. Salah satu bentuk akomodasi adalah hotel. Hotel adalah suatu tempat/bangunan yang menyediakan jasa akomodasi, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya kepada tamu yang datang, maupun kepada mereka yang tinggal di hotel tersebut atau hanya menggunakan fasilitas tertentu di tempat itu, atau dapat dikatakan semua jasa tersebut adalah untuk masyarakat umum tentunya.

Kota Surabaya merupakan kota yang memiliki banyak hotel yang tersebar di wilayahnya, mulai dari hotel melati hingga hotel bintang 5. Surabaya adalah kota terbesar kedua di Indonesia setelah Jakarta dan merupakan ibu kota dari Provinsi Jawa Timur. Kota ini terkenal dengan sejarah dan budayanya yang kaya serta memiliki banyak tempat wisata menarik. Sebagai pusat ekonomi, bisnis, dan perdagangan di Jawa Timur, Surabaya juga menawarkan banyak kegiatan yang menarik bagi para wisatawan. Selain itu, Surabaya juga merupakan pintu gerbang ke beberapa destinasi di Jawa Timur, seperti Gunung Bromo, Kawah Ijen dan Taman Nasional Baluran. Meskipun Surabaya belum menjadi pusat pariwisata utama di Indonesia, namun kota ini memiliki potensi besar dalam sektor pariwisata dan terus mengembangkan diri sebagai tujuan wisata yang menarik dan unik.

Salah satu hotel bintang 4 terbaik di Surabaya ialah Hotel Four Points *by* Sheraton Surabaya. Hotel ini merupakan pilihan ideal bagi wisatawan yang mencari kenyamanan dan kemudahan saat menginap di Surabaya. Dengan lokasi yang strategis dan fasilitas yang lengkap, hotel ini menawarkan pengalaman menginap

yang tak terlupakan bagi para tamu. Terletak dekat dengan berbagai tempat wisata dan terhubung dengan salah satu pusat perbelanjaan terbesar di Surabaya, Four Points by Sheraton Surabaya adalah pilihan yang tepat untuk menjelajahi kota Surabaya dan menikmati segala yang ditawarkan oleh kota ini.

Four Points Hotel by Sheraton Surabaya sebagai industri jasa, hotel tersebut menawarkan berbagai kebutuhan dan lokasi yang memadai, staf yang kompeten, dan manajemen yang profesional. Oleh karena itu, hotel memiliki banyak departemen yang memandu dan mendukung operasional hotel sehingga fungsi operasional dapat dilakukan dengan sebaik-baiknya. Departemen-departemen tersebut saling terkait satu dengan yang lain dalam menjalankan tugasnya. Bagian-bagian atau departemen yang ada dalam hotel yaitu *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Food and Beverages Department*, *Marketing Department*, *Accounting Department*, *Engineering department*, *Human Resource Development (HRD)*, *Purchasing Departmen*, dan *Security*.

Food and Beverage Department merupakan bagian yang bertugas memproduksi dan menyajikan makanan serta minuman untuk tamu hotel. Dalam menjalankan tugasnya *F&B department* terbagi menjadi dua yaitu *F&B product departement* yang bertugas dalam pengolahan makanan, mulai dari proses pemasakan sampai berupa makanan jadi. Selanjutnya adalah *F&B service departement* yang bertugas menangani penghidangan makanan minuman, penyiapan beberapa jenis minuman diantaranya minuman campuran (*mixed drinks*).

Salah satu bagian dari *F&B departement* ialah bar. Bar memiliki persediaan yang memadai, terletak di hotel dan berdiri sendiri di luar, di mana Anda bisa mendapatkan semua jenis minuman, baik yang ringan maupun yang tidak beralkohol. Bar yang terdapat di Four Points Hotel by Sheraton Surabaya yaitu “The Lounge”. The Lounge merupakan bar yang melayani pelayanan makanan untuk lunch dan dinner secara *ala carte* juga tentunya melayani pelayanan minuman mulai dari minuman beralkohol seperti *spirit, wine, cocktail, beer*, dan lain sebagainya sampai minuman tidak beralkohol seperti kopi, *mocktail*, teh dan lain sebagainya.

Dalam menjalankan operasionalnya, Bar The Lounge tentunya membutuhkan seorang bartender. Bartender adalah orang yang ahli dalam bidang minuman dan bertugas untuk membuat, meracik, dan menuangkan minuman untuk tamu di area bar. Tugas bartender adalah memastikan kualitas pelayanan yang ditawarkan kepada para tamu dengan cara terbaik, sesuai dengan tujuan bisnis hotel, serta melindungi dan menjaga konsistensi produk. Dan bertanggung jawab atas pengoperasian seluruh area bar, mulai dari persiapan hingga perawatan *bar stock*, perawatan peralatan, *service standard stock* hingga standar produk untuk memaksimalkan penjualan. Berdasarkan pada penjelasan di atas, penulis tertarik mengambil judul “Kualitas Pelayanan Bartender di The Lounge Four Points Hotel by Sheraton Surabaya.”

1.2 Rumusan Masalah

Dengan uraian latar belakang di atas, maka peneliti mendapatkan rumusan masalah sebagai berikut: bagaimana kualitas bartender dalam mengoptimalkan pelayanan di Hotel Four Points *by* Sheraton Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan pemaparan rumusan masalah di atas, maka tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas bartender dalam mengoptimalkan pelayanan di Hotel Four Points *by* Sheraton Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti

1. Sebagai penambah wawasan dan pengetahuan penulis tentang dunia hotel khususnya di bidang *food and beverage service*.
2. Menambah pengalaman dan ilmu sebagai bekal bagi penulis yang akan berkarir di dunia hotel.
3. Dapat mempraktikkan langsung materi perkuliahan ke dunia kerja nyata.

1.4.2 Manfaat Bagi Perusahaan

Hasil laporan ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan pengetahuan terkait dengan penerapan pelayanan di departemen *food and beverage service* khususnya di bar agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang supaya mempermudah dan mempercepat kinerja operasional di bar.

1.4.3 Manfaat Bagi Akademisi

1. Dapat menambah sumber informasi dan referensi akademik
2. Dapat menjadi bahan acuan dalam penyusunan penelitian lain dengan topik yang terkait

1.5 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 6 bulan berturut-turut, dimulai pada tanggal 4 Juli 2022 sampai dengan 13 Januari 2023. Dengan mengambil lokasi penelitian sebagai berikut:

Nama Lokasi : Four Points Hotel *by* Sheraton Surabaya

Alamat : Jalan Embong Malang No. 25 – 31,
Kedungdoro, Kec. Tegalsari, Kota Surabaya,
Jawa Timur, 60261, Indonesia

Telepon & Fax : +62 31-547-7488 & +62 31-547-7977

Website : <https://www.fourpointssurabaya.co.id/>

Email : fourpoints.surabaya@fourpoints.com

1.6 Jenis dan Sumber Data

1.6.1 Jenis Data

1. Data kualitatif menurut Sugiyono dalam (Gunawan, 2021:5). Penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati.
2. Data kuantitatif menurut Kasiram Sugiyono dalam (Gunawan, 2021:5). Penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data yang berupa angka sebagai alat menganalisis apa yang diketahui.

1.7 Sumber Data

Menurut Suharsimi Arikunto dalam (Ersan, 2019:5) “Sumber data adalah subyek dari mana data dapat diperoleh.” Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Menurut Sujarweni dalam (Widodo, 2019:6) Data yang diperoleh dari responden melalui kuisisioner, kelompok fokus dan panel atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Data yang diperoleh data primer ini harus diolah lagi. Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data

2. Data Sekunder

Menurut Sujarweni dalam (Widodo, 2019:6) Data yang didapat dari catatan, buku, majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku ini tidak perlu diolah lagi. Sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.

1.8 Metode Pengumpulan data

Menurut Sugiyono dalam (Octandhi, 2019:7) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Berikut adalah metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Metode Kepustakaan

Menurut Sugiyono dalam (Octandhi 2019:9) kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi social yang diteliti, selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literature-literatur ilmiah.

2. Metode Observasi

Menurut Widodo (2019:7) metode observasi adalah metode dengan cara melakukan pengamatan terhadap hal-hal penting selama mengikuti program *on the job training*.

3. Metode Wawancara

Menurut Widodo (2019:7) metode wawancara adalah metode memperoleh data dengan cara melakukan tanya jawab atau bertanya secara langsung kepada staf mengenai informasi tentang hotel tempat *on the job training*.

4. Metode Dokumentasi

Menurut Widodo (2019:7) metode dokumentasi adalah metode dengan cara mendokumentasikan sebuah data yang dibutuhkan melalui gambar, video, tulisan untuk membuktikan bahwa informasi yang didapat oleh penulis benar.

1.9 Metode Analisis Data

Noeng Muhadjir dalam (Rijali 2018:84) mengemukakan pengertian analisis data sebagai “upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Sedangkan untuk meningkatkan pemahaman tersebut analisis perlu dilanjutkan dengan berupaya mencari makna.”

1.9.1 Metode Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono dalam (Octandhi 2019:10) Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui keberadaan variabel bebas dengan menggunakan satu variabel saja atau beberapa variabel tanpa perbandingan atau keterkaitan dengan variabel lain. Variabel independen adalah variabel independen, bukan variabel dependen, karena jika independen selalu dipasangkan dengan variabel dependen.