

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang memberikan dampak positif terhadap perkembangan kehidupan dari suatu negara. Di Indonesia, pariwisata merupakan salah satu sektor penunjang perekonomian negara. Pariwisata merupakan sektor strategis yang harus dibangun karena pembangunan kepariwisataan merupakan bagian dari pembangunan Nasional yang bertujuan untuk meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan masyarakat. Oleh sebab itu, Indonesia terus menerus melakukan usaha yang berkesinambungan dalam mengembangkan dan meningkatkan pariwisata Indonesia. Ini terbukti dengan banyaknya spot spot pariwisata yang sudah terkenal lebih dikembangkan lagi. Spot pariwisata baru juga dieksplorasi menjadi sebuah objek wisata banyak dikunjungi baik wisatawan nusantara maupun mancanegara di berbagai provinsi di Indonesia. Perkembangan industri pariwisata yang semakin meningkat didunia internasional membuat para investor dan pelaku bisnis semakin memperkuat usahanya di bidang akomodasi pariwisata, mulai dari restoran,agen perjalanan hingga pembangunan hotel.

Menurut Prayogo dalam (Rahmadhani, 2021) pariwisata secara sederhana dapat didefinisikan sebagai perjalanan seseorang atau sekelompok orang dari satu tempat ke tempat lain membuat rencana dalam jangka waktu tertentu, untuk tujuan rekreasi dan mendapatkan hiburan sehingga keinginannya terpenuhi. Maka dari itu

semaksimal mungkin industri pariwisata mengatur agar wisatawan nyaman saat berkunjung ke daerah-daerah wisata tersebut.

Menurut Sunaryo (Rachmadhany,2019) wisatawan yaitu orang atau sekelompok orang yang melakukan perjalanan untuk tujuan wisata, seperti untuk berekreasi (*leisure*), berbisnis (*business*) maupun untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan khusus yang lain (*special interest*). Menurut Gamal dalam (Rachmadhany,2019) seseorang atau kelompok orang yang melakukan suatu perjalanan wisata disebut dengan wisatawan (*tourist*), jika lama tinggalnya sekurang-kurangnya 24 jam di daerah atau negara yang dikunjungi.

Menurut Sulastiyono dalam (Toghas, 2019) Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Dalam memberikan pelayanan kepada tamu tiap departemen yang ada di hotel memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. Salah satunya yakni *Food and Beverage* departemen yang juga memiliki peran penting dalam melayani tamu.

Menurut Soekresno dan Pendit dalam (Decent, 2018) *Food and Beverage Department* merupakan departemen yang sangat mutlak diperlukan di hotel dalam penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman dalam menjalankan tugasnya. *Food and beverage* juga masih dibagi menjadi 2, yakni : *Food and Beverage product* dan *food and Beverage service*. *Food and Beverage product* bertugas dalam mengolah bahan makanan sampai dengan makanan siap disajikan kepada

tamu. Sedangkan *Food and Beverage service* bertugas dalam menyajikan makanan dan melayani tamu selama kegiatan makan berlangsung.

Usaha peningkatan pelayanan kualitas pun telah banyak dilakukan oleh berbagai cafe maupun restoran, termasuk *SOP* maupun dari segi kemampuan karyawan. Dalam industri restoran khususnya waiter memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan bagi kenyamanan customer. Untuk menunjang operasional restoran yang palace mempunyai standart prosedur tersendiri karena untuk meningkatkan pelayanan.

Tugas utama seorang *waiter & waitress* adalah melayani tamu yang datang ke restoran yang palace, Oleh karena itu, agar tamu merasa senang ketika datang ke restoran, seorang *waiter & waitress* harus bersikap ramah dan welcoming. Hal ini dilakukan meminimalkan terjadinya komplain. Pada restoran ini, yang biasa menjadi sumber ketidakpuasan tamu pada umumnya disebabkan oleh pelayanan yang kurang maksimal dari seorang *waiter & waitress* karena banyak tamu yang datang tidak sebanding dengan jumlah karyawan yang ada, sehingga dalam hal ini *waiter & waitress* tidak bisa menjalankan semua prosedur pelayanan. Hal ini sangat meningkatkan komplain karena tamu yang datang ke restoran Tang Palace datang dengan tujuan yang berbeda beda, ada yang datang untuk *meeting* ada yang ingin mengadakan *birthday event* dan ada yang ingin makan dan minum di tempat. Sehingga apa bila tidak layani dengan pelayanan yang tepat akan menambah jumlah komplain yang masuk, oleh sebab itu pihak *waiter & waitress* harus menemukan cara untuk mengatasi masalah tersebut, agar tamu merasa senang Ketika pertama kali datang ke restoran yang palace, salah satunya meningkatkan pelayanan sehingga

tamu merasa puas dan nyaman berada di restoran tang Palace.. Jika tamu sudah merasa terkesan terhadap pelayanan yang di terima, maka tamu akan kembali lagi untuk menikmati pelayanan dan menjadi tamu yang berkesinambungan dan hal ini dapat meningkatkan jumlah kunjungan. Untuk mewujudkan hal tersebut *waiter & waitress* harus meningkatkan pelayanan prima.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk mengambil topik penelitian pada Restoran Tang Palace Hotel JW Marriot Surabaya, untuk mengetahui Optimalisasi Peran *waiter & waitress* dalam meningkatkan pelayanan terhadap tamu . Maka dari itu peneliti akan mengkaji lebih jauh mengenai ” Peran *Waiter & waitress* Dalam Meningkatkan Pelayanan Tamu Di Restoran Tang Place Hotel JW Marriot Surabaya “

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari latar belakang penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bagaimana Optimalisasi Peran *Waiters & Waitress* Dalam Meningkatkan Pelayanan Tamu Di Restoran Tang Palace Hotel JW Marriott Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di uraikan di atas penelitian ini memiliki tujuan yaitu:

Untuk mengetahui Optimalisasi Peran *Waiters & Waitress* Dalam Meningkatkan Pelayanan Tamu Yang Berlangsung Di Restoran Tang Palace Hotel JW Marriott Surabaya

1.3 Manfaat Penelitian

1.3.1 Manfaat Bagi Peneliti

1. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi tambahan ilmu dan bekal bagi peneliti yang nantinya akan berkarir didunia hotel
2. Penelitian ini bisa menjadi tambahan ilmu dan bekal pembaca yang nantinya akan berkarir di hotel dan restoran
3. Bisa menjadi pengetahuan mengenai dunia kerja profesional di bidang pelayanan *waiters & waitress* di restoran

1.3.2 Manfaat Bagi Perusahaan

1. Penelitian ini di harapkan menjadi tambahan ilmu dan bekal bagi pembaca yang nantinya akan berkarir di dunia hotel dan pariwisata
2. Diharapkan bisa meningkatkan kualitas Pelayanan *Waiter & Waitress* Di Restoran Tang Palace hotel JW Marriot Surabaya
3. Dapat mempraktikan teori-teori yang di dapatkan di Restoran Tang Palace hotel JW Marriot Surabaya

1.3.3 Manfaat Bagi Akademisi

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

1.4 Lokasi Penelitian

Pelaksanaan Penelitian dilakukan di Hotel JW Marriot Surabaya.

Alamat : JW Marriott, Jl.Embong Malang No.85-89,

Kedungdoro, Kec.Tegalsari, kota SBY , Jawa Timur 60261

Telepon : 0811-3529-279

Fax : (031)5458888

Website : www.marriot.com/hotel

Waktu Penelitian : 27 juli 2022 - 27 desember 2022

1.5 Jenis dan Sumber Data

1.5.1 Jenis Data

Menurut Sugiyono dalam (Carolina, 2017) jenis data dibedakan menjadi 2, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan jenis data yang berupa Deskriptif Kualitatif . Pengertian data kualitatif menurut Sugiyono dalam (Carolina, 2017) adalah data yang berbentuk kata, skema, dan gambar.

1.5.2 Sumber Data

Menurut V. Wiratna Sujarweni dalam (Lestari, 2019) sumber data adalah Subjek darimana asal data penelitian itu diperoleh. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder :

1. Data Primer

Pengertian data primer menurut Husein Umar dalam (Lestari, 2019) menyatakan bahwa “data primer adalah Data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuisisioner yang biasa dilakukan oleh peneliti”.

2. Data Sekunder

Pengertian data sekunder menurut Sugiyono dalam (Lestari, 2019) adalah “Sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder ini merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti buku-buku, literatur dan bacaan yang berkaitan dan menunjang penelitian”.

1.6 Teknik Pengumpulan data

1. Observasi

Dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung ke objek penelitian untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya mengenai pelayanan di restoran Tang Palace. Peneliti menggunakan metode penulisan analisis deskriptif, yaitu suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Dalam pengumpulan data peneliti melihat suatu keadaan yang terjadi di tempat peneliti melakukan pengamatan, dan menganalisa suatu permasalahan yang terjadi, serta menggambarkan suatu permasalahan dilandasi oleh teori dan pendapat para ahli terkait, untuk mencari sebuah jalan keluarnya (Sugiyono, 2005:21)

2. Wawancara

Wawancara salah satu teknik untuk mengumpulkan data dalam penelitian dengan mewawancarai staff Restoran Tang Palace pada saat OJT II. Peneliti secara langsung mengamati kegiatan operasional di restoran dan operasional dalam meningkatkan tamu di restoran serta melakukan

pencatatan yang terjadi termasuk beberapa fakta penting yang dilihat dan ditemukan penulis. (Menurut Nazir 1988:111)

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah”. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi dokumentasi pribadi dan dokumentasi resmi. Dokumentasi resmi adalah “suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian (sugiyono 2015:329)

1.7 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono dalam (Lestari, 2019) bahwa teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data, tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah : teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan ketika jam buka restoran berlangsung pada saat OJT II di Restoran Tang Palace. Tujuan digunakannya observasi sebagai metode penelitian diantaranya untuk mengetahui secara langsung pada saat staff restoran melayani tamu dalam meningkatkan pelayanan .

1.8 Teknik Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono dalam (Alamsyah, 2016) metode analisis deskriptif adalah “statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi”. Penelitian deskriptif digunakan untuk mengumpulkan informasi aktual secara rinci dan melukiskan gejala yang ada.

