

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan yang kaya akan sumber daya alam, budaya, maupun sumber daya manusianya. Kekayaan Indonesia yang melimpah dan menarik membuat wisatawan terpikat untuk mengunjungi daerah-daerah wisata di Indonesia. Kekayaan destinasi wisata di Indonesia menarik wisatawan baik domestik maupun mancanegara untuk berkunjung. Industri pariwisata dipandang memiliki prospek cerah dan cukup menjanjikan serta banyak mendatangkan keuntungan, antara lain menambah devisa negara, menambah pendapatan daerah, dan mensejahterakan masyarakat sekitar.

Dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 disebutkan bahwa pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Sementara itu, wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara. Jika kita berbicara tentang pariwisata maka tidak dapat dipisahkan dari komponen-komponen yang membangun pariwisata itu sendiri.

Menurut Sunaryo dalam (Fikri, 2018) menyebutkan bahwa amenitas atau akomodasi adalah fasilitas yang digunakan wisatawan untuk beristirahat dan bersantai serta menginap selama melakukan kunjungan ke suatu destinasi.

Jenis-jenis akomodasi ada banyak macamnya yaitu hotel, motel, *cottage*, vila, losmen, dll. Peneliti akan membahas salah satu jenis akomodasi yang sesuai dengan topik penelitian dan bidang yang didalami yakni hotel. Menurut Sihite dalam (Wisnawa, 2012) hotel adalah: “Jenis akomodasi yang menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makan dan minuman, serta jasa-jasa lainnya untuk umum yang tinggal untuk sementara waktu dan dikelola secara komersial”.

Di hotel sendiri terdapat banyak departemen yang memiliki tugas masing-masing, sehingga dapat menjalankan kegiatan operasional secara maksimal. Salah satunya adalah *food and Beverage department*. Menurut Bagyono dalam (Nugroho, 2019) “departemen *food and beverage* merupakan departemen yang menangani pelayanan dan penyajian makanan dan minuman. Penyediaan makanan dan minuman bagi tamu baik tamu yang menginap maupun tamu tidak menginap.” Selain penyediaan makanan dan minuman *food and beverage* menangani kebutuhan tamu yang mengadakan suatu acara atau kegiatan pesta, pertemuan dan pertunjukan yang ruangan, baik itu di dalam hotel maupun di luar hotel. Maka dari itu *food and beverage department* merupakan salah satu departemen penghasil revenue terbesar di suatu hotel setelah penjualan kamar. Di Novotel Bali Nusa Dua sendiri ada beberapa outlet dalam *food and beverage*

service, yaitu The Square Restaurant, Pause Cafe, Gourmet Bar, *Room Service*, dan 2.28 Beach Club.

Menurut Bagyono dalam (Anggraini, 2014) menjelaskan bahwa restoran adalah usaha jasa boga yang dikelola secara komersial, menyediakan pelayanan makanan dan minuman. Restoran dapat berdiri sendiri dengan membangun tempat khusus. Sementara restoran yang berada di dalam sebuah hotel umumnya dikelola oleh hotel sendiri, dan manajemennya di bawah tanggung jawab departemen makanan dan minuman (*food and beverage*). Pada Novotel Bali Nusa Dua terdapat satu restoran utama yakni The Square Restaurant, yang memiliki kapasitas kurang lebih 150 seat. The Square Restaurant memiliki sistem penyajian santap sepanjang hari (*All Day Dining*), dengan menu makanan internasional (Barat & Asia) dan lokal. The Square Restaurant memiliki bentuk persegi dan mempunyai desain Ruang Terbuka (*Open Air*). Selain pelayanan *Breakfast dan Lunch*, restoran ini juga memberikan pelayanan *Dinner* yang memiliki tema berbeda di tiap malamnya atau yang sering disebut *Theme Night Dinner*.

Tingkat keberhasilan suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa dapat dicapai salah satunya dengan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan loyalitas pada konsumen yang lama, serta menarik para konsumen baru untuk ikut berkunjung ke restoran tersebut karena telah dikenal memiliki citra yang baik.

Melihat uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengambil topik “**Kualitas Pelayanan Pramusaji Saat *Theme Night Dinner* Pada The Square Restaurant Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence**”.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan uraian latar belakang diatas, maka peneliti mendapatkan rumusan masalah sebagai berikut :

Bagaimana Kualitas Pelayanan Pramusaji saat *Theme Night Dinner* Pada The Square Restaurant di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan pemaparan rumusan masalah diatas, maka tujuan diadakannya penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pramusaji saat *Theme Night Dinner* Pada The Square Restaurant di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti

1. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi tambahan ilmu dan bekal bagi peneliti yang nantinya akan berkarir didunia hotel
2. Diharapkan bisa meningkatkan keterampilan dan keahlian dibidang praktek

3. Diharapkan bisa menjadi pengetahuan mengenai dunia kerja professional perhotelan
4. Dapat mempraktekkan teori-teori yang telah didapat dan mengimplementasikannya dilapangan.

1.4.2 Manfaat Bagi Perusahaan

Diharapkan bisa menjadi masukan bagi manajemen perusahaan guna melakukan perbaikan-perbaikan pada saat *Theme Night Dinner*.

1.4.3 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.

1.5 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence :

Alamat : Jalan Pantai Mengiat, ITDC Complex Nusa Dua
80363, Bali-Indonesia

Telepon : +62 361 8480 555

Fax : +62 361 8480 556

Website : <https://www.novotelnusaduabali.com/>

Email : info@novotelnusaduabali.com

Waktu Penelitian : 04 Juli 2022 – 04 Januari 2023

1.6 Jenis dan Sumber Data

1.6.1 Jenis Data

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

1.6.2 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 kuisioner 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”.

1.7 Teknik Pengumpulan 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 :

1. Wawancara

Menurut Yusuf dalam (Fairus, 2020) “Wawancara adalah suatu kejadian atau proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi secara langsung atau bertanya secara langsung mengenai suatu objek yang diteliti.” Wawancara ini dilaksanakan secara langsung (tatap muka) pada saat pelaksanaan OJT II. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan topik penelitian.

2. Observasi

Menurut Sugiyono dalam (Fairus, 2020) “observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan 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 *Theme Night Dinner* berlangsung pada saat OJT II di Novotel Bali Nusa Dua.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono dalam (Fairus, 2020) “dokumentasi 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.” Dokumentasi dalam penelitian ini adalah berupa foto dan beberapa dokumen yang dipergunakan di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence.

1.8 Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Sugiyono dalam (Fairus, 2020) adalah “proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.”

1.8.1 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.”



