

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang sangat terdampak akibat adanya pandemi COVID-19. Berdasarkan data BPS (2021), terdapat penurunan jumlah wisatawan yang cukup signifikan, baik wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara. Total kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia pada tahun 2020 sebesar 4,02 juta kunjungan. Apabila dibandingkan dengan tahun 2019, jumlah wisatawan mancanegara turun sebesar 75,03 persen. Berdasarkan kebangsaannya, terdapat 5 negara yang paling banyak berkunjung ke Indonesia pada tahun 2020 yaitu Timor Leste, Malaysia, Singapura, Australia, dan China. Sebagian besar negara-negara tersebut adalah negara tetangga, kecuali China. (*Published by* egsaugm on February 11, 2021/egsa.geo@ugm.ac.id)

Organisasi Pariwisata Dunia atau UNWTO memprediksi sektor pariwisata akan pulih pasca pandemi Covid-19. Adapun pariwisata tersebut merupakan sektor yang paling terdampak pagebluk selama dua tahun terakhir. Pada tahun 2022, sektor pariwisata berada dalam mode pemulihan seiring dengan berbagai upaya yang dilakukan, yang memberikan dampak pada peningkatan kedatangan turis. Menurut Carvao, 2020 menjadi tahun yang sangat berat bagi sektor pariwisata dan ekonomi kreatif karena pandemi. Berdasarkan data yang dihimpun UNWTO, pemulihan sektor pariwisata di wilayah Eropa cukup

signifikan pada tahun ini. Bahkan, angka kunjungan wisatawan hampir mendekati angka sebelum pandemi, yakni 74 persen. Sedangkan Amerika sebesar 65 persen dan Timur Tengah 76 persen. Asia-Pasifik masih cukup tertinggal, yakni sebesar 14 persen pemulihannya. Akan tetapi, kami yakin angka ini akan meningkat secara signifikan dalam beberapa bulan mendatang. (dikutip dari bisnis.tempo.co)

Melihat bagaimana pandemi menumpas semua sektor kehidupan masyarakat, apalagi di sektor pariwisata ini, pemerintah tidak tinggal diam. Berbagai program, solusi dan upaya mulai digencarkan guna memulihkan kembali sektor pariwisata dan memperbaiki kondisi sosial ekonomi bangsa Indonesia. Pemerintah berupaya terus beradaptasi dan fleksibel terhadap perubahan yang terjadi di industri tourism atau pariwisata. Salah satu program atau upaya yang digencar dilakukan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) yaitu dengan menerapkan program *Indonesia Care* guna memulihkan kondisi pariwisata Tanah Air. Seperti yang disampaikan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, Indonesia mengimplementasikan protokol kesehatan CHSE (*Clanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability*) di destinasi-destinasi wisata di Indonesia (dikutip dari kemenparekraf.go.id).

Pariwisata Kota Malang menyatakan bahwa sektor pariwisata yang terimbas adanya lonjakan kasus konfirmasi positif Covid-19 beberapa waktu lalu, sudah mulai kembali pulih. Sektor pariwisata di wilayah itu, sudah mulai pulih dengan banyaknya agenda pada hotel-hotel dengan nuansa *Meeting*,

Incentive, Convention, Exhibition (MICE). (dikutip dari sulteng.antaraneews.com)

Ascent Premiere Hotel and Convention Malang merupakan hotel bintang 4 yang terletak di Kota Malang, Jawa Timur. Hotel Ascent Premiere merupakan industri properti pariwisata yang bergerak dalam pemberian pelayanan jasa dalam lingkup perhotelan sejak tahun 2020 dan merupakan akuisisi dari Hotel Balava. Bilamana ditinjau dari alamat hotel, lokasi kami terletak di pusat kota dimana satu – satunya hotel bintang yang berada di pintu masuk kota Malang dari arah selatan dan satu kompleks dengan stasiun kota lama, sehingga dekat dengan pusat bisnis dan fasilitas pelayanan publik yang ada di kota Malang.

Ascent Premiere Hotel and Convention Malang memiliki jumlah kamar sebanyak 128 kamar, yang terdiri dari 3 jenis yaitu *Superior, Deluxe* dan *Suite*. (Sumber: HRD Ascent Premiere Hotel And Convention Malang, 2022)

Di hotel juga terdapat dua bagian dari *Food and Beverage Department*, yaitu *Food and Beverage Product* dan juga *Food and Beverage Service*. *Food and Beverage Product* adalah departemen yang bertanggung jawab pada fasilitas penyediaan makanan sedangkan *Food and Beverage Service* adalah departemen yang bertanggung jawab dalam penyediaan minuman, baik itu *cocktail, mocktail*, dan juga kopi. *Food and Beverage Service* memiliki beberapa *section* seperti *room service, banquet* dan *bar*. *Food and Beverage Service* sering disebut pramusaji atau *waiter* dan *waitress* yang bertugas menyajikan makanan dan minuman. (dikutip dari amesbostonhotel.com)

Napa Eatery And Bar salah satu Resto dan *Bar* andalan yang menjadi *icon*, yaitu NAPA Eatery and Bar yang terinspirasi dari NAPA Valley USA yang terletak di *top floor building hotel*, dengan memiliki pemandangan yang menarik menghadap kota Malang secara langsung dari atas gedung, sambil menikmati hidangan *Asian Fusion Style Food* khas NAPA. (Sumber: HRD Ascent Premiere Hotel And Convention Malang, 2022)

Napa Eatery And Bar ini memiliki menu *ala carte* dan juga *table d'hote*, sehingga memungkinkan tamu yang datang untuk memesan makanan satuan dan juga satu set. Berdasarkan hasil pengamatan awal, penulis melihat pelayanan yang diberikan kepada tamu membuat tamu menunggu untuk mendapat pesanannya. Restoran yang ramai terkadang mengakibatkan pelayanan yang lambat dan kurang tanggap ketika tamu membutuhkan sesuatu, hal ini terkadang membuat perasaan kurang puas dari tamu yang datang.

Maka dari itu, penulis tertarik untuk mengambil judul “Kualitas Pelayanan Pada *Restaurant* Napa Eatery And Bar Di Ascent Premiere Hotel & Covention Malang”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di tulis, penulis mengambil rumusan masalah yaitu: “Bagaimana kualitas pelayanan pada *Restaurant* Napa Eatery And Bar di Ascent Premiere Hotel & Convention Malang?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulisan Tugas Akhir adalah:

Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada *Restaurant Napa Eatery And Bar* di *Ascent Premiere Hotel & Convention Malang*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penulisan Tugas Akhir antara lain sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Bagi Penulis

1. Mendapatkan pengalaman dalam dunia kerja secara langsung.
2. Mendapatkan bentuk pengalaman nyata serta permasalahan yang dihadapi dunia kerja.
3. Memperoleh edukasi tentang kepariwisataan terlebih dalam bidang ilmu perhotelan.

1.4.2 Manfaat Bagi Akademisi

1. Lembaga pendidikan dapat membangun hubungan kemitraan yang baik dan bagus dengan perusahaan penyedia kegiatan *On The Job Training*.
2. Memperoleh dan mendapatkan mahasiswa yang siap terjun dalam dunia pekerjaan.

1.4.3 Manfaat bagi perusahaan

Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang lebih bertanggung jawab dalam bidang perhotelan umumnya

1.5 Lokasi Penelitian

Pelaksanaan Penelitian dilakukan di Ascent Premiere Hotel Malang

Alamat : Jl. Kolonel Sugiono No.6, Ciptomulyo, Kec.
Sukun, Kota Malang, Jawa Timur 65134

Telepon : +62 895 3312 97847

Fax : (0341) 2998888

Website : <https://linktr.ee/AscentPremiereHotel>

Email : ascentpremiere@gmail.com

Lama Penelitian : 6 Bulan

Waktu Penelitian : 01 Juli 2022 – 01 Januari 2023

1.6 Jenis dan Sumber Data

1.6.1 Jenis Data

Jenis data berdasarkan sifatnya dibagi lagi menjadi dua, yaitu data kualitatif dan data kuantitatif.

1. Data Kualitatif

Menurut Bogdan Taylor (dalam Sujarweni, 2014:19) mengatakan bahawa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, dan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, dan atau organisasi tertentu

dalam suatu keadaan konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif, dan holistik.

2. Data Kuantitatif

Menurut Kasiram (dalam Sujarweni , 2014:39) mengatakan bahwa penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang diketahui.

1.6.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder:

1. Data Primer

Data yang diperoleh dari responden melalui kuisisioner, 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 (Sujarweni, 2014:73).

2. Data Sekunder

Data yang didapat dari catatan, buku, majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, bukubuku 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 (Sujarweni, 7 2014:74).

1.7 Teknik Pengumpulan data

Menurut Sugiyono (2005:62), “Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data”. Pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti sangat diperlukan dalam suatu penelitian ilmiah.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi, teknik wawancara, dan dokumentasi. Berikut ini akan dijelaskan teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Wawancara

Menurut Sugiyono (2010:194), Pengertian wawancara sebagai berikut: Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti akan melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini dengan mengajukan pertanyaan - pertanyaan terstruktur karena peneliti menggunakan pedoman wawancara yang disusun secara sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan data yang dicari.

2. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2013:145) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang

kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013:240) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life histories), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumentasi penelitian ini merupakan pengambilan gambar oleh peneliti untuk memperkuat hasil penelitian. Mengumpulkan data berupa foto contoh mengambil gambar pada saat melakukan kerja, maupun pada saat prepare breakfast, lunch maupun dinner. Serta hal-hal yang berkaitan dengan tema penulis.

1.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu proses mengolah data menjadi informasi baru. Proses ini dilakukan bertujuan agar karakteristik data menjadi lebih mudah dimengerti dan berguna sebagai solusi bagi suatu permasalahan, khususnya yang berkaitan dengan penelitian. Ada beberapa metode dan teknik untuk melakukan analisis tergantung pada industri dan tujuan analisis.

Semua metode analisis data ini sebagian besar didasarkan pada dua jenis teknik analisis data yaitu, teknik analisis data kuantitatif dan kualitatif dalam penelitian.

1.8.1 Teknik Analisis Deskriptif

Teknik analisis deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk mengubah data menjadi informasi melalui langkah-langkah pengumpulan data, pengolahan data, penyajian data, analisis data dan penarikan kesimpulan untuk menentukan keputusan.



