

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Covid-19 pada rentan tahun 2021 sampai 2022 mengharuskan pemerintah memberlakukan PPKM untuk mengendalikannya, kebijakan ini berdampak serius pada pariwisata. Usaha pariwisata juga banyak merugi, akibatnya banyak yang kehilangan pekerjaan. Namun Kemenparekraf mengantisipasi dengan meluncurkan sejumlah program pemulihan seperti pemberian bantuan atau insentif ke pelaku pariwisata dan ekonomi kreatif (parekraf). Kemudian mensertifikasi tempat-tempat wisata sesuai standar CHSE, menggenjot vaksinasi COVID-19, pengembangan desa wisata dan lainnya. Disusul pembukaan kembali destinasi wisata kelas dunia seperti Bali, Batam dan Bintan untuk wisatawan mancanegara (wisman). Kemenparekraf mencatat Produk Domestik Bruto (PDB) pariwisata Indonesia pada 2021 stabil di angka 4,2 persen dan diprediksi tumbuh satu digit jadi 4,3 persen pada 2022. Nilai devisa pariwisata Indonesia ditargetkan meningkat hingga USD1,7 miliar tahun ini. Nilai ekspor ekonomi kreatif Indonesia juga tumbuh signifikan mencapai USD 20,58 miliar pada 2021. (<https://travel.okezone.com/read/2022/01/01/406/2525796/periskop-2022-saatnya-pariwisata-indonesia-bangkit-kembali>)

Berdasar data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Malang, tingkat hunian hotel di Kota Malang pada Juli lalu di angka 64 persen. Sementara rata-rata Jatim hanya 56,6 persen. Demikian juga rata-rata okupansi nasional,

berkisar 49,77 persen. Namun untuk rata-rata lama tamu menginap masih kalah dibanding jatim dan nasional. Untuk Kota Malang, lama tamu menginap berkisar 1,41 hari. Rinciannya, tamu mancanegara 2,38 hari dan tamu domestik alias Nusantara sekitar 1,40 hari. Sedangkan rata-rata lama menginap tamu hotel di Jatim mencapai 1,54 hari. Dengan rincian, tamu mancanegara 2,93 hari dan tamu domestik 1,52 hari.

Ketua Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Kota Malang Agoes Basoeki membenarkan kenaikan okupansi hotel di Kota Malang, termasuk melebihi angka rata-rata nasional dan Jatim. Menurutnya, kenaikan tersebut merupakan imbas dari berbagai kegiatan yang dilakukan masyarakat atau pemerintah daerah (pemda) di Kota Malang. Dengan semakin longgarnya PPKM, katanya, hal ini tentu memengaruhi peningkatan mobilitas masyarakat untuk berwisata ke Malang Raya.

*([https://radarmalang.jawapos.com/malang-
raya/kotamalang/05/09/2022/bisnis-perhotelan-makin-menggeliat](https://radarmalang.jawapos.com/malang-
raya/kotamalang/05/09/2022/bisnis-perhotelan-makin-menggeliat))*

Hotel Ascent premiere hotel merupakan hotel yang berada di malang berlokasi di Jalan Kolonel M. Sugiono 06 , Malang – Jawa Timur, Hotel ini terletak dekat dari stasiun malang kota lama, dan tidak jauh dari mall olympic garden (MOG), alun alun kota malang dan Malang Town Square (Matos) sehingga pengunjung hotel dapat dengan mudah untuk berkeliling di Kota Malang. Bertempat di samping stasiun membuat hotel ascent premiere menjadi pemandangan yang pertama dilihat oleh wisatawan yang turun dari stasuin malang kota lama. Ascent premiere hotel & convention malang berdiri

sejak 2016 dengan nama the balava dan berubah menjadi ascent premiere disaat pandemic COVID-19 sedang meroket. Penginapan ini membidik keluarga sebagai pasar sasarannya, hal ini dibuktikan dengan penginapan yang luas serta dapat menambah *extra-bed* sehingga anggota keluarga bisa menginap di satu ruangan bersama. Ascent premiere memiliki 3 stand Restoran yang memiliki ciri khas sendiri. Diantaranya nusantara resto, restoran ini menyediakan berbagai macam menu khas dari malang, salah satunya orem-orem.

Hotel ini menyediakan fasilitas kamar seperti *air conditioner* (AC), meja, TV, dan air mineral gratis. Ascent premiere hotel & convention malang juga menyediakan restoran dengan menu masakan khas malang, kolam renang outdoor, layanan laundry, fasilitas rapat, bar tepi kolam renang, layanan kamar, area parkir yang cukup luas, dan akses internet gratis (free WiFi) di seluruh kamar dan area-area umum.

Foods and beverages service menjadi aspek yang sangat penting bagi hotel, selain memberikan pelayanan banquet, F&B *service* juga memberikan pelayanan *lunch* melalui restoran. Pelayanan *lunch* di nusantara restoran menggunakan sistem pelayanan *buffet* dan a'la carte, akan tetapi terjadi penumpukan tamu pada saat menikmati menu *lunch* dikarenakan penempatan meja *buffet* yang belum teratur.

Dari uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil topik “pelayanan *lunch* oleh *waiter* dan *waitress* pada nusantara restaurant di

Ascent Premiere Hotel And Convention Malang” .Dengan tujuan untuk memberikan jalan keluar bagi hal yang menghambat operasional tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana pelayanan *lunch* oleh *waiter/waitress* di nusantara resto ascent premiere hotel malang?

1.3 Tujuan Penulisan

Untuk mengetahui pelayanan *lunch* oleh *Waiter* dan *Waitress* di nusantara restaurant ascent premiere malang.

1.4 Manfaat penulisan tugas akhir

1.4.1 Bagi Penulis

Dapat mengetahui pelayanan pelayanan *lunch* oleh *waiter/waitress* di nusantara restoran.

1.4.2 Manfaat Bagi Akademisi

diharapkan dapat menjadi referensi dan sebagai bahan acuan penulisan tugas akhir yang terkait bidang yang serupa.

1.5 Lokasi Penulisan

Pelaksanaan Penulisan dilakukan di Ascent Premiere Hotel And Convention Malang

Alamat : Jl. Kolonel Sugiono No. 06, Malang 65134

Indonesia

Telepon : 0341-299-8888

Fax : 0341-303-8449

Website : <https://ascenthotels.co.id/>
Email : ascentpremiere@gmail.com
Waktu Penulisan : 23 Februari 2023

1.6 Jenis dan Sumber Data

1.6.1 Jenis Data

Menurut Sugiyono dalam (Carolina, 2017) jenis data dibedakan menjadi dua, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Penulisan ini menggunakan jenis data yang berupa Kualitatif. Seperti informasi tentang hotel.

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 Ruslan (2006:20) bahwa sumber data dapat di kelompokkan sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek penulisan perorangan, kelompok, dan organisasi.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan bentuk data yang sudah jadi melalui publikasi dan informasi yang di keluarkan di berbagai organisasi atau perusahaan, termasuk modal, perbankan, dan keuangan.

1.8 Teknik Pengumpulan Data

Dalam teknik pengumpulan data ini penulisan menggunakan metode yang ditulis oleh Ruslan (2006:31) yakni:

1.Observasi

partisipan Observasi dilakukan selama 6 bulan oleh penulis secara langsung di hotel yang bersangkutan.

2.Wawancara

Pengumpulan data juga dilakukan dengan wawancara langsung dengan beberapa karyawan yang dianggap dapat mewakili seluruh karyawan perusahaan.

3.Dokumentasi

Penulis juga mengumpulkan beberapa dokumentasi yang dibutuhkan berupa foto dan dokumen yang dipergunakan di ascent premiere hotel malang Adapun penulis memakai dua jenis penulisan (Ruslan 2006:31) yaitu:

1. Penulisan Lapangan (Field Research) Metode penulisan ini merupakan metode pengumpulan data dari pengamatan langsung selama melaksanakan praktek kerja dan juga dari wawancara langsung.
2. Penulisan Kepustakaan (Library Research) Metode penulisan ini merupakan suatu usaha untuk mendapatkan data yang diperoleh melalui buku- buku, majalah, brosur, internet serta bahanbahan perkuliahan yang berhubungan dengan objek penulisan untk melengkapi kebenarannya.

1.9 Teknik Analisis Data

1.9.1 Teknik Analisis Deskriptif

Teknik Analisis Deskriptif adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan, menyederhanakan, dan menyajikan data sampel kedalam bentuk yang teratur supaya dapat dipahami. Prinsip kerja analisis deskriptif yaitu dengan menggambarkan distribusi data berupa pengukuran tendensi pusat, pengukuran bentuk serta pengukuran variabilitas.

Menurut Sugiono (2017:35) mendefinisikan analisis statistic deskriptif adalah analisis yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variable mandiri, baik hanya pada satu variable atau lebih (variabel yang berdiri sendiri atau variabel bebas) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain. Analisis deskriptif ditunjukan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan data dari variable independen berupa bauran pemasaran. Menurut Sugiyono (2017:147) Analisi statistik deskriptif merupakan teknik analisa data untuk menjelaskan data secara umum atau generalisasi dengan menghitung nilai minimum nilai maksimum, nilai rata-rata (mean) dan standar deviasi (standart deviation).

