

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu industri yang mampu meningkatkan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Pariwisata menurut (Edo et all., 2023) muncul didalam masyarakat diperkirakan pada saat abad ke 18, lebih tepatnya pada saat setelah terjadinya revolusi industri di Inggris, pengistilah tersebut awal mulanya dari adanya suatu kegiatan berwisata atau sebuah kegiatan berpindahannya kediaman secara sementara dari diluar kediaman sehari-harinya dengan adanya alasan tertentu selain kegiatan yang bisa menghasilkan upah (Endah, 2020). Industri ini mencakup berbagai aspek seperti perhotelan jasa kuliner, tempat wisata, pendidikan, ataupun *MICE (Meeting, Incentive, Confernces, and Exhibition)*.

Hotel merupakan sarana akomodasi yang banyak digunakan tamu baik tamu wisata maupun bisnis sebagai tempat menginap sekaligus menyediakan pelayanan makanan, minuman, serta fasilitas lainnya yang dibutuhkan oleh tamu yang menginap. Di Hotel berbintang, seorang tamu (*guest*) akan mendapatkan semua kebutuhan yang diinginkan, karena semua Hotel umumnya memiliki fungsi yang sama, yaitu memuaskan kebutuhan tamunya (Firdaus & Andriani, 2014). Terdapat berbagai jenis hotel yang ada di Bali mulai dari hotel melati sampai dengan hotel yang bertaraf internasional bintang 5. Dengan banyaknya hotel yang ada di Bali, setiap hotel berlomba-

lomba meningkatkan kualitas baik itu pelayanan. Hotel memiliki tujuan untuk mendapatkan keuntungan dengan menjual produk yang dimiliki hotel seperti, *food & beverage product, bar, spa* dan produk-produk yang dapat menghasilkan benefit bagi hotel.

Dengan banyaknya tamu yang menginap di hotel membuat semakin besar pemasukan keuangan industri perhotelan di Bali. Untuk menunjang kegiatan perhotelan diperlukan suatu akomodasi bagi para tamu untuk beristirahat atau menginap dan dilengkapi dengan jasa yang banyak diminati oleh tamu untuk melakukan kegiatan yaitu hotel. Sebagai suatu industri jasa, usaha perhotelan dalam menyelenggarakan pelayanannya harus didukung oleh sarana dan fasilitas yang memadai, antara lain fasilitas penginapan, ruang tamu, tempat parkir, makan dan minum, rekreasi, perlengkapan telekomunikasi, tenaga kerja, dan lain-lain.

InterContinental Bali *Resort* merupakan salah satu hotel yang berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. InterContinental Bali *Resort* bersantai memiliki beberapa *department* yang menunjang operasional hotel guna memberi pelayanan yang maksimal diantaranya, *Human Resource Department, Engineering Department, Sales & Marketing Department, Finance Department, Food & Beverage Department, Front Office Department, Housekeeping Department, Spa & Recreation Department, Loss Prevention (Security) Department*. Setiap *department* saling berkaitan satu sama lain guna memaksimalkan operasional salah satu *department* yang

berperan penting dalam operasional adalah *Food & Beverage Service Department*.

Food & Beverage Service Department secara umum berfungsi untuk menangani atau melayani dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun tidak di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional. *Food & Beverage Service Department* memiliki 6 restoran yaitu : Taman Gita *Terrace*, Jimbaran *Garden*, *KO Japanese*, *Bella Cucina*, *Sunset Beach Bar and Grill*, dan *Club InterContinental Lounge*. Setiap outlet *Food & Beverage Service Department* tersebut memiliki menu dan cara penyajian yang berbeda seperti contohnya pada Taman Gita *Terrace*.

Taman Gita *Terrace* merupakan *speciality breakfast* yang menyajikan makanan khas Indonesia, Asian & Western. Restoran ini merupakan salah satu *restaurant* yang dimiliki oleh *InterContinental Bali Resort*, memiliki *design interior* yang mewah. Taman Gita *Terrace* memiliki menu *buffet* yang beragam dan menu *a'la carte*. Pada Taman Gita *Terrace* memiliki beberapa menu *breakfast special*. Menu *breakfast special* merupakan menu *a'la carte* yang disajikan untuk tamu seperti *egg benedict with salmon or ham*, *avocado toast*, *vegetable toast*, dan *crepes*.

Selain menu *a'la carte* di Taman Gita *Terrace* memiliki *breakfast buffet menu* yang sangat lengkap dan dilengkapi dengan *live station*, para tamu bisa melihat secara langsung bagaimana proses pembuatan hidangan tersebut. Di *breakfast menu* hidangan yang *special* yaitu *local dish*, *Japanese*,

dan *Western. Local dish* yang dihidangkan di Taman Gita Terrace yaitu lawar, karedok, gado- gado, dan tipat cantok. Untuk *Japanese dish* yang dihidangkan yaitu *California roll, tamago sushi, vegetable sushi, dan miso soup*. Adapun untuk *western dish* yang dihidangkan yaitu jenis *American breakfast* dengan menu makanan antara lain : *sausage chicken or beef, bacon beef or pork, egg, roasted chicken or beef, sautéed red bean, dan sautéed mushroom*. Sajian yang terhidang di restaurant tidak akan terasa nikmat di lidah para tamu apabila tidak disertai dengan pelayan yang maksimal oleh pramusaji.

Dalam hal ini pramusaji memiliki peranan penting dalam memberi pelayanan sesuai dengan *Standart Operational Procedure (SOP)* dan peraturan *protocol* kesehatan yang berlaku di masa *pandemic* ini kepada tamu demi terciptanya kenyamanan dan keselamatan pada saat tamu menikmati *breakfast* di Taman Gita Terrace. Selain itu pelayanan yang dilakukan di Taman Gita Terrace yaitu *self-service*, para tamu mengambil sendiri makanan apa yang diinginkan yang sudah disajikan di area *buffet*. Walaupun *self-service*, peran pramusaji tidak bisa dianggap sepele karena pramusaji akan selalu menyambut tamu, melakukan *offering* kepada tamu dan apabila tamu tersebut pertama kali melakukan *breakfast* di Taman Gita Terrace, maka tugas pramusaji untuk melakukan *buffet tour* terhadap tamu tersebut. *Offering guest* yaitu sikap pramusaji kepada tamu untuk selalu menanyakan kebutuhan apa yang diperlukan oleh tamu tersebut. Apabila tamu tersebut memesan *coffee* dan sudah akan habis, maka pramusaji di Taman Gita Terrace harus menanyakan apakah ingin tambahan *coffee*. Apabila tamu tersebut tidak ingin

menambah *coffee*, maka pramusaji akan menawarkan *fresh juice*, dan apabila tamu tersebut menolak untuk di-*serve fresh juice*, maka pramusaji di Taman Gita Terrace harus melakukan *offering a'la carte* menu yang ada di Taman Gita Terrace, dan apabila tamu tersebut tidak *include breakfast* maka tugas pramusaji di Taman Gita Terrace harus memberikan informasi kepada tamu untuk *a'la carte* menu dikenakan *additional charge*. Selain itu, di Taman Gita Terrace menyediakan *pass around*, seorang pramusaji melakukan *pass around* untuk *up selling* atau mempromosikan makanan-makanan dari *outlet* selain Taman Gita Terrace. Seorang pramusaji juga menjual jamu kayu manis diproduksi oleh para *staff* di Taman Gita Terrace pada saat *pass around* tersebut.

Melihat uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengambil topik **“Penerapan *Standart Operational Procedure (SOP)* Pramusaji Dalam Melayani *Breakfast Saat Pandemic Covid-19* Di *Intercontinental Bali Resort*”**

1.2 Rumusan Masalah

Dengan uraian latar belakang diatas, maka peneliti mendapatkan rumusan masalah, yaitu bagaimana Penerapan *Standart Operational Procedure (SOP)* Pramusaji Dalam Melayani *Breakfast Saat Pandemic Covid-19* Di *Intercontinental Bali Resort*?

1.3 Tujuan Penulisan

Dengan pemaparan rumusan masalah diatas, maka tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan pramusaji dalam melayani *breakfast* saat *pandemic covid-19* di *Intercontinental Bali Resort*.

1.4 Manfaat Penulisan

Manfaat dari penulisan tugas akhir adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Bagi Penulis

Dapat Mengetahui peranan pramusaji dalam melayani *breakfast* saat *pandemic covid-19* di *Intercontinental Bali Resort*

b. Manfaat Bagi Perusahaan

Tugas Akhir ini diharapkan dapat menjadi referensi terkait dengan peranan pramusaji dalam melayani *breakfast* saat *pandemic covid-19* di *Intercontinental Bali Resort*

c. Manfaat Bagi Studi

Tugas Akhir ini diharapkan dapat menjadi referensi dan sebagai bahan acuan penelitian yang terkait bidang yang serupa.

1.5 Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian Tugas Akhir sebagai berikut:

Nama Lokasi : Intercontinental Bali

Alamat : Jl. Raya Uluwatu No.45, Jimbaran, Kec. Kutai Selatan,
Kab. Badung, Bali (80361)

Nomor Telepon : +62 361 701 888

Email : bali@ihg.com

Waktu Penelitian : 11 Juni 2022 – 20 Januari 2023

1.6 Jenis dan Sumber Data

1.6.1 Jenis Data

Data yang digunakan pada pelaksanaan praktek kerja nyata ini adalah data kualitatif. Menurut Bog dan Taylor (Moleong, 2017) mendefinisikan bahwa, data kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yaitu berupa kalimat yang tertulis. Data pada pelaksanaan penelitian didapatkan penulis dari hasil pengamatan pada ketikamelaksanakan penelitian di Intercontinental Bali *Resort*.

1.6.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Data Primer menurut (Sugiyono, 2018), data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, yang didapat melalui kegiatan wawancara dan pengamatan langsung di lapangan. Data

yang digunakan penulis ialah data yang berkaitan dengan sejarah Intercontinental Bali Resort dan interaksi antara penulis dengan *staff* hotel.

- b. Data Sekunder menurut (Sugiyono, 2018), data sekunder yaitu sumber data yang didapat melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku- buku, serta dokumen. Data yang digunakan penulis ialah data dari buku, jurnal serta internet mengenai perhotelan.

1.7 Teknik Pengumpulan Data

Metode dalam pengumpulan data yang ditulis dalam penyusunan tugas akhir adalah sebagai berikut :

- a. Metode Wawancara menurut (Sugiyono, 2018), wawancara yaitu data yang digunakan sebagai teknik pengumpulan data dari responden yang lebih mendalam. Data yang digunakan penulis ialah dengan melakukan tanya jawab secara langsung dengan owner, manager, vendor, dan karyawan di Intercontinental Bali *Resort*
- b. Metode Observasi menurut (Sugiyono, 2018), merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Data yang digunakan oleh penulis disini berupa pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung di Intercontinental Bali *Resort*
- c. Studi Kepustakaan menurut (Sugiyono, 2018), berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma

yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, serta studi pustaka lainnya seperti buku, jurnal, artikel, peneliti terdahulu.

- d. Dokumentasi menurut (Sugiyono, 2018), 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. Data dokumentasi yang digunakan penulis ialah berupa foto, gambar, serta data data mengenai *Intercontinental Bali Resort*

1.8 Teknik Analisis Data

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 (Sugiyono, 2018). Metode ini digunakan untuk menggambarkan, menjelaskan, dan menguraikan data yang terkumpul dari hasil penelitian lapangan. Data yang diperoleh kemudian di analisis secara kualitatif artinya setiap ada permasalahan yang muncul selalu diungkapkan secara lebih mendalam dan terperinci dengan menggunakan deskriptif kualitatif secara sistematis.