

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pada periode globalisasi di saat ini, industri pariwisata menjadi perhatian khusus di banyak negeri berkembang dan maju. Zona pariwisata di Indonesia saat ini dinilai efektif peranannya dalam menambah devisa negara. Hal tersebut tidak terlepas dari perkembangan kebutuhan peristiwa, tidak hanya di Indonesia, namun di seluruh dunia. Pertumbuhan kebutuhan manusia akan peristiwa menyebabkan sektor ini dinilai mempunyai prospek yang besar di masa yang akan datang. Sektor pariwisata mampu menghidupkan ekonomi masyarakat di sekitarnya, pariwisata juga diposisikan sebagai sarana penting dalam rangka memperkenalkan budaya dan keindahan alam daerah terkait.

Pendit (2003:33), Kepariwisataan juga dapat memberikan dorongan langsung terhadap kemajuan pembangunan atau perbaikan pelabuhan (laut atau bandara), jalan-jalan raya pengangkutan setempat, program- program kebersihan atau kesehatan, pilot proyek sarana budaya dan kelestarian lingkungan dan sebagainya. Yang kesemuanya dapat memberikan keuntungan dan kesenangan baik bagi masyarakat dalam lingkungan daerah wilayah yang bersangkutan maupun bagi wisatawan pengunjung dari luar. Kepariwisataan juga dapat memberikan dorongan dan sumbangan terhadap pelaksanaan proyek-proyek berbagai sektor bagi negara-negara yang telah berkembang atau maju ekonominya, dimana pada gilirannya industri pariwisata merupakan suatu kenyataan ditengah-tengah industri lainnya. Ada beberapa sarana pendukung dari industri pariwisata itu sendiri yaitu sarana akomodasi atau penginapan, makan dan minum, hiburan, transportasi dan kawasan pariwisata. Zona pariwisata diharapkan bisa tumbuh dengan baik dan maksimal, didukung dari berbagai macam aspek yang secara langsung ataupun tidak langsung berkaitan dengan kegiatan kepariwisataan. Tidak hanya sumber daya manusia serta sumber daya alam selaku objek wisata, sebagai aspek pendukung antara lain sarana, infrastruktur, keamanan serta kedisiplinan di objek wisata, kebijakan pemerintah menimpa pengembangan zona pariwisata, serta fasilitas yang berarti ialah hotel.

Perihal ini diperkuat bagi Sulastiyono (2011:5), hotel merupakan suatu industri yang dikelola oleh pemiliknya dengan memberikan pelayanan makanan, minuman, serta sarana kamar untuk beristirahat kepada orang-orang yang melakukan kegiatan serta sanggup membayar dengan jumlah yang normal, cocok dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian tertentu. Hotel yang dibangun di Malang lebih banyak jenis hotel bisnis. Hotel bisnis merupakan hotel yang dirancang untuk mengakomodasi tamu yang mempunyai tujuan berbisnis oleh karena itu, hotel memerlukan berbagai macam fasilitas untuk menunjang kebutuhan tamu atau kolega tamu dalam kegiatan bisnisnya.

Adapun salah satu hotel bisnis yang berada di Kota Malang yaitu Hotel Grand Mercure Hotel Grand Mercure merupakan hotel bintang lima dan salah satu hotel terbaik di Kota Jember. Hotel Grand Mercure tidak hanya menjual kamar tetapi juga terdapat *swimming pool, meeting room dan lounge* yang dikelola secara profesional untuk menajikan para tamu hotel. Agar tujuan Hotel Grand Mercure bisa tercapai dengan optimal, penerapannya didukung oleh bermacam departemen yang harus terintegrasi. Adapun beberapa departemen yang ada di Hotel Grand Mercure antara lain: *Sales and Marketing Departement, Front Office Departement, Food and beverage Departement, Housekeeping Departement, Security Departement, Enginering Departement, Finance Departement, and Perseonal Departement* yang masing-masing memiliki wewenang dan tanggung jawab sendiri-sendiri dan saling terkait. Perwani (2001:11-12), mengenai departemen yang terdapat di hotel lain, antara lain: *Food and beverage Departement, Marketing Departement, Finance Departement, Personal Departement, Training Departement, Front Office Departement, Housekeeping Departement, Laundry Departement, Enginering Departement, and Maintenance Departement* serta *Security Departement*.

*Departement Food and beverage* di Hotel Grand Mercure dibagi menjadi tiga seksi yaitu: Trimurti Resto, *Room Service*, dan *Banguet*. Tiap seksi mempunyai tugas dan fungsi masing-masing yang bertujuan untuk memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu yang menginap dan berkegiatan di hotel.

*Waiter* dan *waitress* hendak senantiasa dicermati oleh tamu serta hendak jadi bagian dari suatu citra yang menempel bagi restoran mau pun hotel itu sendiri. Melaksanakan pembicaraan dengan tamu secara seksama, *waiter* wajib bisa mengetahui kemauan serta kebutuhan tamu buat mewujudkannya. *Waiter* terkadang wajib lebih mengenali banyak tentang makanan dan minuman, mulai dari bahan dan proses pembuatannya. Perihal tersebut hendak jadi poin lebih untuk seorang *waiter* buat menunjang tugasnya dalam memberikan pelayanan makan serta minum yang baik kepada tamu. Berdasarkan uraian diatas penulis bermaksud menulis laporan secara mendalam dan memiliki judul: Peranan *Waiter* Dan *Waitress* Dalam Memberikan Pelayanan di Hotel Grand Mercure Malang.



## 1.2 Rumusan Masalah

Berikut rumusan masalah yang dapat dibahas dari laporan tugas tugas akhir ini:

1. Bagaimana peran *waiter* dan *waitress* dalam memberikan pelayanan tamu di Grand Mercure Malang?

## 1.3 Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui peranan *waiter* dan *waitress* dalam memberikan pelayanan kepada tamu di Grand Mercure Malang.

## 1.4 Manfaat penelitian

Adapun Manfaat dari penulisan laporan in yaitu:

1. Bagi Mahasiswa
  - a. Dapat mengetahui peranan *waiter* dan *waitress* dalam memberikan pelayanan kepada tamu di Grand Mercure Malang.
  - b. Sebagai salah satu syarat kelulusan Program Diploma Tiga (D.III) untuk mendapatkan gelar Ahli Madya Pariwisata (A.Md. Par).
  - c. Memperoleh edukasi tentang kepariwisataan terlebih dalam bidang ilmu perhotelan.
2. Manfaat bagi perusahaan
  - a. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang lebih bertanggung jawab dalam bidang perhotelan pada umumnya.
3. Manfaat bagi Universitas
  - a. Lembaga pendidikan dapat membangun hubungan kemitraan yang baik dan bagus dengan perusahaan penyedia kegiatan *On The Training*.
  - b. Memperoleh dan mendapatkan mahasiswa yang siap terjun dalam dunia pekerjaan.

## 1.5 Lokasi Penelitian

Alamat : Jl. Raden Panji Suroso No.7. Purwodadi. Kota Malang

Telp : (0341) 3300000

Website : all.accor.com

## 1.6 Jenis dan Sumber Data

### 1.6.1 Jenis Data

Terdapat data yang dipergunakan pada penulisan tugas akhir ini memakai metode penelitian kualitatif. Berdasarkan dari Anslem Strauss dan Juliet Corbin (2013:4), pada kitab dasar penelitian kualitatif, dijelaskan jika penelitian kualitatif dimaksudkan untuk sebuah penelitian yang temuan-temuannya tidak didapatkan melalui mekanisme statistik atau bentuk hitungan lainnya.

### 1.6.2 Sumber Data

#### 1. Data Primer

Data primer menurut Umi Narimawati (2008:98) adalah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang dijadikan objek penelitian atau orang yang dijadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data. Pada mulanya data primer ini sebuah catatan dari komunikasi atau percibangan yang didapatkan dari sebuah komunikasi dengan pegawai hotel ataupun supervisor *Food and beverage service* di Grand Mercure Malang.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sebuah data yang merujuk terhadap informasi yang diterima dari sumber yang telah ada. Asal data sekunder ini ialah catatan atau dokumentasi perusahaan, publikas pemerintah, analisis industri dari media, situs web, internet dan lainnya. (Uma Sekaran, 2011,76) berpendapat bahwa dapat dikatakan data sekunder ini bisa bermula dari sebuah dokumen grafis mirip tabel, catatan, foto serta lain-

lain. Data sekunder ini berupa informasi yang berasal dari sebuah *web site internet*, jurnal, artikel, skripsi, dan lainnya.

### 1.7 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dipergunakan pada kegiatan *On The Job Training* ini yaitu:

#### 1. Wawancara

Sugiono (2010:13), berpendapat jika wawancara dipergunakan menjadi teknik pengumpulan data bilamana penelitian ingin melakukan studi pendahuluan agar menemukan titik permasalahan yang wajib diteliti, dan jika peneliti ingin mengetahui dan memahami hal-hal dari responden yang lebih menyeluruh dan jumlah angka respondennya sedikit. Serta mewawancarai secara pribadi terhadap supervisor *food and baverge*, staf pegawai selaku narasumber, agar mengetahui tujuan yang seperti apa sebaiknya di upayakan agar dapat meningkatkan dan menambah keahlian atau skill bekerja seorang *waiter*, dan bagaimana cara-cara melayani tamu yang baik dan benar serta sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada.

#### 2. Observasi

Sutrisno Hadi (Sugiono 2010:203) menjelaskan bahwa, observasi yaitu proses yang tertata dari berbagai proses biologis dan psikologis. Terdapat dua hal yang terpenting artinya sebuah proses pengamatan daya ingatan. Pada penyusunan hingga penyelesaian tugas akhir ini, penulis melakukan observasi secara eksklusif dengan mengamati aktivitas dan kegiatan yang dikerjakan oleh staf pegawai *food and baverage service* di Hotel Grand Mercure Malang.

#### 3. Dokumentasi

Sugiyono berpendapat bahwa dokumen ialah sebuah catatan insiden yang telah berlalu. Dokumen yang dipergunakan peneliti disini berupa foto, gambar, serta data-data tentang Grand Mercure Malang.

#### 4. Studi pustaka

Studi pustaka merupakan data yang ada, mendapatkan informasi dari penelitian terdahulu dengan cara menggali dan mencari informasi yang telah berkembangnya bidang ilmu yang berkepentingan (Nazir, 2011). Pengumpulan data dilakukan dengan memahami serta menyelidiki kitab-kitab referensi, sebuah laporan, jurnal, internet, artikel, skripsi, serta media lainnya yang berkaitan dengan sebuah objek penelitian.

### 1.8 Teknik Analisis Data

#### 1.8.1 Teknik Analisis Deskriptif

Menurut sugiyono (2006:14) data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar. Dalam penelitian ini, peneliti akan membahas tentang “*peranan waiter dan waitress dalam meningkatkan pelayanan di Grand Mercure Malang*”, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif.

Sugiyono, (2009:14) Data kuantitatif adalah data sebagai metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif.