

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah suatu kegiatan yang secara langsung menyentuh dan melibatkan masyarakat, sehingga membawa berbagai manfaat terhadap masyarakat setempat dan sekitarnya. Bahkan peristiwa dikatakan mempunyai energi dobrak yang luar biasa, yang mampu membuat masyarakat setempat mengalami *metamorphose* dalam berbagai aspeknya. Pariwisata mempunyai banyak manfaat bagi masyarakat bahkan bagi negara sekalipun, manfaat pariwisata dapat dilihat dari berbagai aspek yaitu dari segi ekonomi, sosial budaya, lingkungan hidup, nilai pergaulan dan ilmu pengetahuan, serta peluang dan kesempatan kerja. Freuler (dalam Hanief dan Dian Pramana, 2018:2), merumuskan pengertian pariwisata dengan memberikan batasan sebagai berikut : "...Pariwisata dalam arti modern adalah merupakan *fenomena* dari jaman sekarang yang didasarkan atas kebutuhan akan kesehatan dan pergantian hawa, penilaian yang sadar dan menumbuhkan cinta terhadap keindahan alam dan pada khususnya disebabkan oleh bertambahnya pergaulan berbagai bangsa dan kelas manusia sebagai hasil dari perkembangan perniagaan, industri, serta penyempurnaan dari alat-alat pengangkutan".

Di Indonesia sendiri dalam kepemimpinan Bapak Joko Widodo tengah mengembangkan pariwisata Indonesia, salah satunya adalah 10 Bali baru. 10 Bali baru antara lain Danau Toba, Tanjung Kelayang, Tanjung Lesung, Pulau Seribu, Candi Borobudur, Mandalika, Gunung Bromo, Wakatobi, Labuan Bajo dan Morotai. Pengembangan 10 Bali baru kedepannya diharapkan mampu menyamai Bali sebagai ikon pariwisata internasional di Indonesia

Hotel merupakan suatu akomodasi berupa penginapan yang disediakan untuk para wisatawan untuk dapat menginap. Selain untuk menginap, hotel juga menyediakan berbagai fasilitas penunjang lain yang dapat digunakan para tamu. Menurut AHMA (*American Hotel & Motel Association*) hotel adalah suatu tempat dimana disediakan penginapan, makanan dan minuman, serta pelayanan lainnya, untuk disewakan bagi para tamu atau orang-orang yang tinggal untuk sementara waktu (dalam Sumarsono 2014:12).

Makanan dan minuman adalah kegiatan yang tidak ada henti-hentinya, manusia membutuhkan makanan dan minuman untuk memenuhi kebutuhan tubuhnya demi kelangsungan hidupnya. Pada masa sekarang sangat mudah sekali untuk memperoleh makanan dan minuman itu karena banyak jasa boga menyediakan berbagai macam makanan dan minuman termasuk diantaranya restoran yang letaknya berada didalam hotel.

Banyaknya jumlah hotel dan restoran yang mulai berkembang menuntut para karyawan untuk memiliki suatu terobosan atau inovasi baru tetapi tidak meninggalkan budaya yang sudah ada. Menurut Metayasa (2012:2) yang dimaksud dengan tata hidangan adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu baik di hotel maupun di luar hotel. Jadi, dapat disimpulkan bahwa *Food and Beverage Department* adalah departemen yang bertanggung jawab mengelola makanan dan minuman yang disertakan dengan pelayanan.

*Food and Beverage Department* merupakan salah satu departemen penting di hotel, hal ini juga berlaku pada Wyndham Dreamland Resort Bali. Pada Wyndham Dreamland Resort Bali terdapat beberapa outlet yaitu Dreamland Café dan Rayunan Restoran. Sebagai salah satu outlet yang menyediakan *breakfast* pada Wyndham Dreamland Resort Bali, dreamland cafe menyediakan pelayanan *ala carte breakfast*. Pelayanan *A la carte* merupakan pelayanan dimana menu sudah mempunyai harga masing masing dan tamu bebas untuk

memilih akan menu tersebut. Ala carte breakfast ini juga tipe pelayanan dimana makanan baru dimasak ketika tamu sudah memesan

Dalam kamus lengkap Bahasa Indonesia disebutkan bahwa arti kata layan adalah membantu, mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang, meladeni. Sedangkan pelayanan adalah cara melayani.

Maka dari itu penulis mengambil judul “Kualitas Pelayanan Ala Carte *Breakfast* oleh *waiter/waitress* di Wyndham Dreamland Resort Bali”. Dengan tujuan agar mengetahui standar kompetensi dari kualitas pelayanan yang dilakukan oleh *waiter/waitress* apakah sudah dilakukan mengikuti Standar Operasional Prosedur atau belum.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka diambil rumusan masalah, yaitu :

Bagaimana kualitas pelayanan ala carte *breakfast* oleh *waiter/waitress* di Wyndham Dreamland Resort Bali?

## 1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan ala carte *breakfast* oleh *waiter/waitress* di Wyndham Resort Bali

## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir antara lain sebagai berikut :

### 1. Manfaat bagi penulis

- a. Mendapatkan pengalaman kerja secara langsung.
- b. Dapat menerapkan pengetahuan dan wawasan tentang dunia pariwisata secara nyata.
- c. Membandingkan teori yang didapat di kampus dengan kenyataan yang ada di lapangan.
- d. Membuka kesempatan untuk mendapat lebih banyak pengetahuan melalui praktek kerja langsung di lapangan.
- e. Mampu bekerja sama dan bersosialisasi dengan rekan kerja.
- f. Dapat memahami proses kerja.
- g. Meningkatkan kedisiplinan.

### 2. Manfaat bagi perusahaan

- a. Hotel mendapatkan tenaga kerja operasional.
- b. Menciptakan peluang kerja sama yang saling menguntungkan dan bermanfaat antara lembaga dan instansi.

### 3. Manfaat bagi institusi

- a. Terciptanya hubungan kerja sama yang baik antara lembaga dan industri yang terkait.
- b. Dapat melihat tingkat keberhasilan suatu pendidikan dalam mendidik dan melatih mahasiswa.
- c. Laporan yang telah dikumpulkan dapat dijadikan bahan acuan bagi mahasiswa selanjutnya.
- d. Dapat membandingkan semua pelajaran yang ada dengan kegiatan di hotel melalui laporan yang dibuat oleh para mahasiswa.

## 1.5 Lokasi Penelitian

Alamat : Kawasan Pecatu Indah, JL. Pantai Dreamland, pecatu,  
Kec. Kuta Selatan, Kabupaten Bandung, Bali 80364

Telp : (0361) 446 3900

Lama waktu : 6 Bulan

Tanggal dimulai : 21 Desember 2019

Tanggal berakhir : 21 Juni 2020

## 1.6 Metode Penelitian

### 1.6.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Menurut Setyosari (2016:5), penelitian deskriptif adalah penelitian yang tujuannya untuk menjelaskan atau mendeskripsikan suatu peristiwa, keadaan, objek apakah orang, atau segala sesuatu yang terkait dengan variabel-variabel yang bisa dijelaskan baik menggunakan angka-angka maupun kata-kata. Dalam hal ini peneliti menjelaskan atau mendeskripsikan hasil kualitas pelayanan ala carte *breakfast* oleh *waiter/waitress* di Wyndham Dreamland Resort Bali.

### 1.6.2 Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (dalam Gunawan 2018:151) “Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku persepsi, motivasi, tindakan,dll. Secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah”.

### 1.6.3 Jenis dan Sumber Data

#### 1.6.3.1 Jenis Data

##### 1. Data kualitatif

Menurut Ariesto dan Arief (2010:22), data kualitatif adalah data yang berupa tulisan mengenai tingkah laku manusia yang dapat diamati. Data kualitatif itu berbentuk uraian terperinci, kutipan langsung dan dokumentasi kasus. Misalnya data mengenai sejarah Wyndham Dreamland Resort Bali

##### 2. Data kuantitatif

Menurut Sugiono (2010:15), data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. Misalnya Jumlah kamar di Wyndham Dreamland Resort Bali.

#### 1.6.3.2 Sumber Data

##### 1. Data Primer

Menurut Sujarweni (2014:74), data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuisioner, 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.

##### 2. Data Sekunder

Menurut Sujarweni (2014:74), data sekunder merupakan data yang didapat dari catatan, buku, majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan

pemerintah, artikel, buku-buku 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. Misalnya data *standart operational prosedur pelayanan ala carte breakfast*

## 1.7 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

### 1. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiono (2013:145) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Misalnya mengamati penerapan SOP (*Stabdart Operasional Procedure*) pelayanan.

### 2. Dokumentasi

Menurut Sugiono (2013:240), dokumentasi 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, cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Misalnya dokumentasi menu ala carte breakfast

### 3. Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2012:291), kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan reverensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, selain itu studi kepustakaan

sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah.

## 1.8 Teknik Analisis Data

### 1.8.1 Analisis Deskriptif

Menurut Sujarweni (2014:11), teknik analisis deskriptif merupakan teknik analisis yang dilakukan untuk mengetahui nilai masing-masing variabel, baik satu variabel atau lebih. Variabel tersebut dapat menggambarkan secara sistematis dan akurat mengenai populasi atau mengenai bidang tertentu.

### 1.8.2 Analisis SWOT

teknik analisis SWOT sebagai berikut:

a. Kekuatan (*Strengths*)

merupakan karakteristik dari suatu organisasi atau bisnis yang merupakan suatu keunggulan. Dalam hal ini, kekuatan apa saja yang dimiliki oleh dreamland cafe

b. Kelemahan (*Weaknesses*)

merupakan karakteristik dari suatu organisasi atau bisnis yang merupakan kelemahan. Yaitu segala faktor yang tidak menguntungkan atau merugikan bagi dreamland cafe. Dalam hal ini, kelemahan kelemahan ini berupa besarnya sajian makanan yang memperlambat waktu penyajian dan membutuhkan meja yang cukup lebar.

c. Peluang (*Oppurtunities*)

kesempatan yang datang dari luar organisasi atau bisnis.

d. Ancaman (*Threats*)

Elemen yang datang dari luar yang dapat menjadi ancaman bagi organisasi atau bisnis. Yang dimaksudkan dengan ancaman di sini ialah hal hal yang dapat mendatangkan kerugian bagi dreamland café

Tabel 1.8.2 Analisis SWOT

<b>Variabel</b>	<b>Kekuatan</b> ( <i>Strenghts</i> )	<b>Kelemahan</b> ( <i>Weaknesses</i> )	<b>Peluang</b> ( <i>Opportunity</i> )	<b>Ancaman</b> ( <i>Threats</i> )
Sumber Daya				
Manusia				
Peralatan				
Lokasi				
.....				