

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain, dengan maksud bukan untuk berusaha (business) atau untuk mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata untuk menikmati perjalanan tersebut guna pertamasyaan dan rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam. (Yoeti, 1996: 118)

Berdasarkan pengertian di atas, dapat dikatakan bahwa orang yang melakukan perjalanan akan memerlukan berbagai barang dan jasa sejak mereka pergi dari tempat asalnya sampai di tempat tujuan dan kembali lagi ke tempat asalnya. Munculnya produk barang dan jasa ini disebabkan adanya aktivitas rekreasi yang dilakukan oleh wisatawan yang jauh dari tempat tinggalnya. Dalam hal ini mereka membutuhkan pelayanan transportasi, akomodasi, catering, hiburan, dan pelayanan lainnya. Jadi, produk industri pariwisata adalah keseluruhan pelayanan yang diterima oleh wisatawan, mulai meninggalkan tempat tinggalnya (asal wisatawan) sampai pada tujuan (daerah tujuan wisata) dan kembali lagi ke daerah asalnya. Pariwisata dikatakan sebagai industri, karena di dalamnya terdapat berbagai aktivitas yang bisa menghasilkan produk berupa barang dan jasa. Akan tetapi, industri pariwisata tidak seperti pengertian industri pada umumnya, sehingga industri pariwisata disebut industri tanpa asap. Uraian di atas sejalan dengan konsep industri pariwisata yang dikemukakan oleh Yoeti (1996: 153) yang menyatakan: "Industri pariwisata adalah kumpulan dari macam-macam perusahaan yang secara bersama-sama menghasilkan barang-barang dan jasa-jasa (goods and service) yang dibutuhkan wisatawan pada khususnya dan traveller pada umumnya, selama dalam



perjalanannya". Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapatlah dikatakan bahwa industri pariwisata adalah kumpulan dari bermacam-macam perusahaan yang secara bersama-sama menghasilkan barang-barang atau jasa-jasa yang dibutuhkan oleh wisatawan maupun traveller selama dalam perjalanannya. Secara umum Pariwisata ialah perjalanan yang dilakukan oleh seseorang dalam jangka waktu tertentu dari suatu tempat ke tempat lain dengan melakukan perencanaan sebelumnya, tujuannya untuk rekreasi atau untuk suatu kepentingan sehingga keinginannya dapat terpenuhi atau pariwisata dapat diartikan juga sebagai suatu perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain untuk rekreasi lalu kembali ke tempat semula. minuman, dan lain sebagainya. Akomodasi adalah salah satu sektor yang perkembangannya di Indonesia sangat signifikan. Berdasarkan data dari BPS tahun 2019, jumlah hotel berbintang di Indonesia berjumlah 3.314 hotel, serta jenis akomodasi lainnya seperti homestay, villa, dan lain lain berjumlah 24.196. Salah satu akomodasi yang meningkat dan berdampak baik pada penyaluran tenaga kerja di Indonesia adalah hotel. Menurut Sulastiyono (2011:5), "Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus".

Bali merupakan ikon pariwisata internasional di Indonesia. Bali sendiri menjadi provinsi dengan hotel berbintang terbanyak di Indonesia pada tahun 2019 sebanyak 52,927 kamar atau 16,85% dari seluruh kamar di Indonesia. Salah satu hotel berbintang di Bali adalah Hotel Wyndham Dreamland Resort Bali. Hotel Wyndham Dreamland Resort Bali adalah salah satu hotel yang terletak di kawasan pantai indah, Jl. Pantai Dreamland, Pecatu, Kec. Kuta Selatan, Kab. Badung, Bali. Selain



itu Wyndham Dreamland Resort Bali juga terletak di antara klub pantai mewah, lapangan golf pemenang penghargaan dan pantai Dreamland yang terkenal. Wyndham Dreamland Resort Bali adalah Landasan peluncur yang sangat sempurna untuk mengalami keajaiban Bali. Terletak di bentangan pantai yang tenang antara Kuta dan Uluwatu dekat dengan pantai Bingin dan istirahat selancar padang perjalanan relaksasi dan berselancar dengan fasilitas termasuk Spa dan pusat kesehatan, studio yoga bersama dengan ruang acara dan fungsi. Wyndham Dreamland Resort Bali memiliki 177 kamar dari vila mewah satu dan dua dengan kolam renang pribadi dan kamar suite yang ditata apik. Perpaduan yang menarik antara desain tradisional Bali dan modern mengundang para tamu untuk menikmati kolam renang utama, kolam renang anak – anak, taman yang tenang dan kafe di tepi kolam renang, dan sementara di Rayunan Restoran dan Ulu Bar menawarkan tempat yang sempurna untuk bersantai. 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. Dan ini juga tipe pelayanan dimana makanan baru di masak ketika tamu sudah memesan. Pelayanan A la carte ini disediakan untuk tamu dimana tamu disambut oleh greeter dan di antar ke meja oleh waitress atau waiter, setelah itu tamu di berikan menu oleh waitress atau waiter dan selanjutnya taking order.

Permasalahan yang terjadi dalam *FB service* biasanya ketidakcocokan tamu dengan suatu proses sebuah pelayanan. dan dapat di selesaikan secara baik dan



tidak ada pihak yang di rugikan dengan cara memberi solusi terbaik dengan begitu tamu akan respect untuk hotel kita dan untuk tamu tersebut. dan setiap hari harus di adakan pertemuan yang di adakan oleh head departement bersama staf ataupun DW dan training tujuannya adalah untuk evaluasi pelayanan yang lebih baik demi berjalannya oprasional Rayunan Restaurant ataupun Dreamland Cafe di Wyndham Dreamland Resort Bali. Kenapa Evaluasi begitu penting karena dalam evaluasi terdapat sebuah ide atau gagasan tertentu yang berguna dalam lancarnya keberlangsungan sebuah hotel dalam persaingan dengan hotel lainnya

Maka Dari itu penulis mengambil judul “Tugas dan Tanggung Jawab Waiter/Waiters dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Hotel Wyndham Dreamland Resort Bali” Dengan Tujuan untuk menganalisa seberapa peka waiter/waitress dalam menyelesaikan masalah atau sebuah komplain tamu dalam memesan makanan agar supaya tamu tidak merasa kecewa atas pelayanan kita di hotel wyndham Dreamland Resort Bali.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka diambil rumusan masalah, yaitu: Bagaimana Tugas dan Tanggung Jawab Waiter/Waiters dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Hotel Wyndham Dreamland Resort Bali

1.3. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Bagaimana Tugas dan Tanggung Jawab Waiter/Waiters dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Hotel Wyndham Dreamland Resort Bali

1.4. Manfaat Penelitian



1) **Manfaat Bagi penulis**

- a. Sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya Pariwisata (Amd Par).
- b. Dapat Mengetahui Tugas dan Tanggung Jawab Waiter/Waiters dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Hotel Wyndham Dreamland Resort Bali

2) **Manfaat bagi perusahaan atau Hotel**

Manfaat bagi Wyndham Dreamland Resort Bali adalah dengan mengetahui Tugas dan Tanggung Jawab Waiter/Waiters dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Hotel Wyndham Dreamland Resort Bali . agar lebih mudah menjalankan tatanan struktural yg berlaku dan sesuai yang telah di buat dan di terapkan oleh pihak hotel. Sehingga seua akan berjalan kondusif dengan lancar.

3) **Manfaat Bagi perguruan Tinggi**

Manfaat Bagi Universitas Muhammadiyah Jember adalah dapat mengetahui Tugas dan Tanggung Jawab Waiter/Waiters dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Hotel Wyndham Dreamland Resort Bali Supaya bisa menjadi referensi sebuah pembelajaran

4) **Bagi Akademik**

Adapun manfaat bagi akademik sebagai berikut :

- a. Dapat mengukur tingkat kemampuan mahasiswa dalam menerima, menerapkan dan mengembangkan teori-teori yang didapat pada lembaga pendidikan.
- b. Dapat melihat tingkat keberhasilan lembaga pendidikan dalam mendidik dan melatih para mahasiswa.
- c. Kampus dapat membandingkan semua materi yang ada di kampus dengan kegiatan di hotel melalui laporan yang dibuat oleh para mahasiswa.



1.5. Lokasi dan waktu penelitian

1. Lokasi Penelitian

Tempat penelitian yang dilaksanakan adalah Wyndham Dreamland resort Bali yang bertempat sebagai tempat on the job training 2

1.6. 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



1.7. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Menurut Setyosari (2010:5), 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 pada Wyndham Dreamland Resort Bali.

1.6.2 Pendekatan Penelitian



Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (dalam Gunawan: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".

1.8. Jenis dan Sumber Data

1.8.1 Jenis Data

a. Data kualitatif

Menurut Ariesto dan Arief (2010), 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

b. 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.

1.8.2 Sumber Data

a. Data Primer

Menurut Sujarweni (2014-74), data primer adalah 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.

b. 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

1.9. 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 (*Standart 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 breakfast

3. Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2012:291), kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi 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.

1.10. Teknik Analisis Data

Memeriksa kelengkapan dataTahap ini dilakukan segera setelah data terkumpul. Peneliti bisa membuat ceklist untuk memastikan apakah semua data sudah terkumpul. Perlu diperhatikan bahwa tidak ada dataset atau catatan lapangan yang sempurna. Selalu ada kekurangan dan celah setelah data terkumpul. Namun demikian, penting bagi peneliti untuk melakukan justifikasi bahwa data yang terkumpul sudah layak untuk dianalisis. Justifikasi tersebut tentu didasarkan pada desain riset awal tentang data apa saja yang dibutuhkan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Singkatnya, jika data dirasa cukup, maka bisa dianggap sudah lengkap.

Memeriksa kualitas data: Tahap ini dilakukan dengan cara mengamati atau membaca berulang-ulang apakah jawaban dari informan sesuai dengan yang diharapkan oleh peneliti, dalam arti semua kolom terisi atau semua pertanyaan terjawab secara memuaskan. Pemeriksaan kualitas data dilakukan untuk menentukan berapa data yang missing dan perlukah dilakukan pencarian data tambahMenentukan kualitas pengukuranTahap ini umumnya dilakukan pada riset **kuantitatif**. Bagaimana variabel diukur harus diuraikan secara jelas. Misalnya,



peneliti membahas tentang kualitas hidup manusia. Hidup yang berkualitas harus bisa diukur. Kualitas hidup bisa diukur dengan tingkat kebahagiaan subjektif dan kesehatan. Skala yang digunakan misalnya, responden memilih antara angka 1-10 pada kuesioner, semakin tinggi semakin bahagia. Ada banyak macam cara untuk melakukan pengukuran. Pada penelitian kualitatif, pengukuran seringkali tidak perlu karena memang umumnya fenomena kualitatif tidak bisa diukur atau sebaiknya tidak perlu demi menjaga kualitas data. Misal, penelitian tentang pengalaman kultural masyarakat penggemar sabung ayam atau makna sosial dari suatu fenomena sosial lain. Pengalaman kultural dan pemaknaan sosial oleh informan lebih relevan dijelaskan dengan narasi ketimbang skala atau angka.

Membuat klastering data: Setelah peneliti memastikan data yang terkumpul cukup dan dianggap berkualitas, tahap selanjutnya adalah membuat klastering. Tahap ini sangat penting karena berpengaruh pada penentuan sistematika penelitian. Tanpa klastering, peneliti akan kebingungan sendiri dan berpotensi tersesat dalam kompleksitas data yang dimiliki. Klastering bisa disebut juga grouping. Intinya, membuat klasifikasi data. Pengklasifikasian data harus merujuk pada relevansi dan kualitas data. Peneliti memastikan setiap pertanyaan penelitian dibuatkan klasifikasiannya. Sebagai contoh, penelitian kualitatif tentang perkembangan komunitas urban. Klasifikasi bisa dilakukan dengan cara menentukan bahwa narasi yang bersumber dari ketua komunitas cenderung lebih relevan dibanding narasi dari anggota yang baru masuk apabila fokusnya adalah tentang perkembangan komunitasnya. Proses klastering terkait erat dengan tahap pemeriksaan kualitas data

Melakukan analisis : Setelah data terklasifikasi dengan jelas, analisis data bisa dilakukan untuk menemukan pola. Pada tahap ini ada perbedaan yang menonjol



antara penelitian kuantitatif dan kualitatif. Riset kuantitatif lumrahnya menerapkan statistik. Sedangkan riset kualitatif menerapkan coding. Keduanya bisa dilakukan secara manual atau dengan bantuan software komputer. Berikut ini akan saya jelaskan secara singkat analisis data pada kedua metode penelitian dan software apa saja yang bisa digunakan.

Analisis data kuantitatif :Ada beberapa tipe analisis data kuantitatif. Salah satu yang paling populer adalah analisis regresi. Analisis regresi mengukur hubungan antara variabel dependen dan variable independen. Ringkasnya, analisis regresi menunjukkan perubahan nilai variabel dependen ketika variabel independen berada pada nilai yang tetap.

Sebagai contoh, penelitian tentang tingkat pendidikan dan pendapatan ekonomi. Analisis regresi dilakukan untuk mengetahui, misalnya, apakah orang yang pendidikannya tinggi, memiliki pendapatan ekonomi yang lebih tinggi pula. Regresi analisis mampu menunjukkan bukti bahwa ternyata, ada korelasi yang signifikan antara keduanya. Atau jika hasilnya sebaliknya, maka tidak ada korelasi yang signifikan antara keduanya.

Analisis regresi juga bisa dilakukan untuk membuat prediksi. Umumnya, proses pengumpulan data dalam riset kuantitatif tidak diketahui secara detail. Peneliti menggunakan dataset yang sudah tersedia. Proses ini memengaruhi munculnya klaim bahwa analisis regresi memiliki kekuatan untuk membuat asumsi yang bisa diuji kebenarannya. Namun demikian, analisis regresi sangat lemah apabila digunakan untuk menyimpulkan hubungan sebab-akibat antar variabel. Beberapa software populer yang bisa digunakan untuk analisis regresi antara lain, SPSS atau Stata.

Analisis data kualitatif: Analisis data kualitatif dilakukan dengan cara coding. Proses



coding melibatkan penentuan konsep atau variabel yang mendahului. Coding memfasilitasi peneliti untuk membuat kesimpulan yang valid dan sistematis. Secara ringkas, koding merupakan proses kategorisasi data kualitatif sehingga bisa dengan mudah diukur atau dipahami. Konsep atau variabel yang ditentukan dalam coding harus merujuk pada rumusan masalah atau pertanyaan penelitian. Tentu saja, data lisan harus ditranskrip terlebih dahulu. Proses coding cukup memakan waktu karena peneliti harus membaca hasil transkripsi secara berulang, tidak bisa hanya sekali saja. Dua atau tiga kali pengulangan biasanya dianggap cukup. Contoh proses coding, misalnya pada penelitian tentang maskulinitas dalam institusi militer. Peneliti bisa membuat konsep atau variabel yang menunjukkan maskulinitas anggota militer, misal persepsi anggota militer terhadap perang, persepsi terhadap resiko, persepsi terhadap keluarga, dan sebagainya. Narasi tentang maskulinitas diklasifikasikan apakah masuk kategorisasi perang, resiko, keluarga, atau ada variable lainnya yang menunjukkan maskulinitas. Proses ini merupakan proses coding. Saat ini banyak software kualitatif yang bisa digunakan untuk membantu peneliti melakukan coding, seperti Atlas.ti atau N-Vivo

Tabel 1.1 Analisis Swot



Internal Eksternal	<u>Strengths</u> (<u>Kekuatan</u>)	<u>Weaknes</u> (<u>Kelemahan</u>)
Opportunities (<u>Peluang</u>)	OS	OW
	Menyelesaikan masalah yang tidak dapat ditangani di iDuHelp!	Mengoptimalkan pelayanan dengan membenarkan sosialisasi terhadap para pengguna.
Threats (<u>Ancaman</u>)	TS	TW
	Perlunya monitoring admin agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal sehingga informasi yang diberikan akurat.	Perlunya sosialisasi dalam menjalankan sistem agar sistem dapat berjalan dengan baik dan perlu adanya penambahan waktu guna mengurangi tingkat overdue tiket.

a. Strategi SO (*Strengths-Opportunities*)

Strategi yang dihasilkan pada kombinasi kekuatan-peluang adalah dapat memanfaatkan kekuatan atas peluang yang telah disejajarkan dalam sebuah kekuatan kesinambungan

b. Strategi WO (*Weaknesses-Opportunities*)

Strategi yang dihasilkan pada kombinasi kelemahan-peluang adalah menciptakan strategi meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang.

c. Strategi ST (*Strengths-Threats*)

Strategi yang dihasilkan pada kombinasi kekuatan adalah menciptakan kombinasi strategi menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman.

d. Strategi WT (*Weaknesses-Threats*)

Strategi yang dihasilkan pada kombinasi kelemahan adalah menciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan dan menghindari ketidaklancaran



