

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut *World Tourism Organization* pariwisata atau *tourisme* adalah kegiatan manusia yang melakukan perjalanan ke dan tinggal di daerah tujuan di luar lingkungan kesehariannya. Definisi yang lebih lengkap, *tourisme* adalah industri jasa. Menangani jasa mulai dari transportasi, jasa keramahan, tempat tinggal, makanan, minuman dan jasa bersangkutan lainnya seperti bank, asuransi, keamanan dan lain-lain. Dan juga menawarkan tempat istirahat, budaya, pelarian, petualangan, pengalaman baru dan berbeda lainnya.

Banyak negara bergantung dari industri pariwisata ini sebagai sumber pajak dan pendapatan untuk perusahaan yang menjual jasa kepada wisatawan. Oleh karena itu pengembangan industri pariwisata ini adalah salah satu strategi yang dipakai oleh Organisasi Non-Pemerintah untuk mempromosikan wilayah tertentu sebagai daerah wisata untuk meningkatkan perdagangan melalui penjualan barang dan jasa kepada orang non-lokal.

Menurut Undang Undang No. 10 atau 2009 tentang Kepariwisata, yang dimaksud dengan pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, Pemerintah dan Pemerintah Daerah.

Hotel adalah satu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian maupun keseluruhan bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta jasa-jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial serta memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Hal tersebut juga sama apa yang diutarakan menurut, Soekresno dalam bukunya *Manajemen Food and Beverage Service* Hotel yaitu Restoran adalah suatu usaha komersial yang menyediakan jasa pelayanan makan dan minum bagi umum dan dikelola secara professional (Soekresno, 2000:16). Usaha kuliner seperti restoran yang berada di sebuah hotel tentunya merupakan salah satu kegiatan usaha yang memiliki peluang yang besar, di samping itu mengingat kebutuhan ini tidak akan pernah putus dalam kehidupan manusia, karena manusia selalu membutuhkan makanan dan minuman dalam melakukan kegiatannya sehari-hari. Dari sekian restoran yang terdapat dalam sebuah hotel, banyak hal yang menjadi suatu bahan pertimbangan para konsumen untuk memilih tempat makan yang mereka inginkan sesuai dengan selera mereka. Untuk itu, sebuah restoran akan memenuhi kriteria yang menjadi bahan pertimbangan konsumen tersebut baik dalam produk maupun dalam pelayanan jasa tentunya, sehingga hal tersebut dapat memuaskan konsumen itu sendiri.

Pramusaji adalah petugas yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para tamu secara profesional. Pelayanan makanan dan minuman di *Imari Restaurant* tersedia

hanya pada waktu *lunch* dan *dinner*. Pelayan saat melayani tamu yaitu dengan senyum serta mengucapkan salam, menawarkan bantuan akan menjadi *First Impression* bagi tamu yang berkunjung. Pelayanan makanan dan minuman yang berkualitas dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh hotel sangat berpengaruh penting bagi kepuasan tamu, karena sesuatu yang dibutuhkan dan diharapkan oleh tamu sesuai dengan yang diberikan oleh pramusaji (*waiter* atau *waiterss*). *Waiter* atau *waitress* harus memiliki keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada tamu, yaitu kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan serta keterampilan tersebut perlu dikembangkan lebih luas lagi sehingga kualitas pelayanan kepada tamu dapat ditingkatkan. Oleh karena itu pramusaji sangat berperan dalam meningkatkan pelayanan dalam kelancaran operasional dan meminimalisir adanya *guest complain*, Dalam hal ini pelayanan di Imari Japan *Restaurant JW Marriott* Surabaya belum optimal.

Dengan adanya pelayanan yang baik maka akan membuat keinginan dan harapan konsumen sesuai dengan yang diinginkan konsumen tersebut. Dampak dari kesesuaian harapan yang diberikan maka akan membuat konsumen menjadi puas dan bersedia untuk datang kembali dan yang terpenting adalah mereka menjadi konsumen tetap. Citra restoran sangat penting bagi restoran karena merupakan kesan yang terbentuk dari konsumen terhadap restoran tersebut.

Menurut (Kotler, 2002:338) menyebutkan, " citra adalah "persepsi masyarakat terhadap perusahaan atau produknya."

Industri pariwisata Indonesia saat ini tengah bertumbuh pesat. Di tahun 2017, Indonesia didatangi oleh lebih dari 14 juta wisatawan mancanegara, jumlah yang meningkat lebih dari dua juta turis dari tahun sebelumnya. Peningkatan drastis jumlah wisatawan dan masuknya mata uang asing tersebut tampaknya masih akan terus berlanjut.

Hal ini tentu saja bukan sekadar kebetulan, karena merupakan hasil dari upaya pemerintah yang strategis dan terkoordinir dalam mendorong pertumbuhan industri pariwisata. Di tahun 2015, Menteri Pariwisata Indonesia menetapkan target 20 juta wisatawan mancanegara di tahun 2019.

Pada saat itu, dengan jumlah turis sebanyak sembilan juta, angka yang ditargetkan tampak sebagai harapan optimis. Hasil survei terbaru menunjukkan bahwa angka sebanyak itu kini hampir tercapai, hasil survei Badan Pusat Statistik Indonesia (2010) terdapat 1240 industri perhotelan berbintang yang tersebar di seluruh Indonesia, dengan tingkat hunian wisatawan mancanegara dan domestik per harinya mencapai 84.566 tamu. Secara umum hotel berbintang lima biasanya memiliki 9 Departemen, antara lain sebagai berikut : *Front Office Departement* , *Food and Beverage Departement*, *Housekeeping Departement*, *Engineering Departement*, *Marketing Departement*, *Accounting Departement*, *Security Departement*, *Human Resource Departement*.

Food and Baverage Department terdapat dua *section* yaitu *Food and Baverage Service* dan *Food and Baverage Product*. Pelayanan makanan dan minuman atau dikenal dengan istilah *Food And Beverage service* akan

terkait dengan cara pelayanan pada tamu sehingga mendapat kesan yang baik dan sesuai *standart*. Pemahaman tentang langkah-langkah pelayanan makanan sangat penting untuk mendapatkan hasil yang sempurna. Selain itu *hygiene* dan *sanitation* juga diperlukan dalam pelayanan makanan pada tamu. Satu hal lagi yang menjadi acuan dalam pelayanan makanan yaitu *standart operasional prosedur* yang sudah diterapkan pada masing-masing hotel. Demi menjaga konsistensi dan pengontrolan pelayanan hotel. *Food And Beverage service Department* terdapat berbagai section dan jabatan yakni adalah *Supervisor Service dan Waiter* atau *Waitress*. *Waiter* atau *Waitress* memiliki peran yang penting dalam pelayanan makanan pada tamu. *Waiter* atau *Waitress* membantu kelancaran dalam penyajian makanan. Maka dari itu agar dapat melancarkan proses pelayanan tamu *Waiter* atau *Waitress* harus mengetahui *standart operasional prosedur* yang telah ditetapkan.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas menjadikan penulis untuk membahas judul “Peran *Waiter* dan *Waitress* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Imari Jepang *Restaurant* di JW Marriott Hotel Surabaya”

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian Latar Belakang tersebut adapun rumusan masalah sebagai berikut :

Bagaimana “Peran *Waiter* dan *Waitress* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Imari Jepang *Restaurant* di JW Marriott Hotel Surabaya”

1.3 Tujuan Penulisan Laporan

Adapun tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk memenuhi salah satu syarat guna mendapatkan gelar Ahli Madya Pariwisata.
2. Untuk mengetahui Peranan *Waiter* dan *Waitress* Dalam Mengoptimalkan Kualitas Pelayanan di Imari Japan Restaurant at JW Marriott Hotel Surabaya.

1.4 Manfaat Penulis Laporan

Laporan ini diharapkan dapat memberikan hal-hal yang bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan diantaranya :

1. Bagi Penulis

Laporan ini diharapkan dapat menambah ilmu bagi penulis yang nantinya dapat menjadi bekal dalam melanjutkan studi ataupun membuka usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan makanan dan minuman.

2. Bagi Institusi

Laporan ini dapat memberikan manfaat bagi D3 Perhotelan Muhammadiyah Jember sebagai tambahan referensi yang terdapat di perpustakaan kampus.

3. Bagi JW Marriott Hotels Surabaya

Laporan ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi JW Marriott Hotels Surabaya dalam menyempurnakan upaya meningkatkan pelayanan tamu

serta meningkatkan tingkat konsumsi tamu di bidang makanan dan minuman.

1.5 Lokasi dan Waktu *The Job Training*

Untuk memenuhi, membuktikan dan mempertanggung jawabkan sesuai dengan judul yang ditulis maka penulis melakukan penelitian pada *food and beverage departement*, khususnya pada *Restaurant Section* di JW Marriott Hotel yang beralamatkan di :

Alamat : Jalan Embong Malang 85 – 89 Surabaya,
60261 Indonesia

Nomor telepon : +62 31 5458888

Fax : +62 31 5468888

Website : www.marriott.com

1.6 Jenis dan Sumber Data

1.6.1 Jenis data

Menurut (Ruslan, 2006:28) jenis data dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu :

1. Data Kualitatif

Data Kualitatif adalah data yang abstrak (*intangibile*) atau tidak terukur seperti ingin menjelaskan atau disebut juga data yang bersifat uraian.

Mialnya, sejarah hotel JW Marriott Surabaya

2. Data Kuantitatif

Data Kuantitatif adalah data yang konkret (*tangible*) atau data yang menjelaskan suatu nilai.

1.6.2 Sumber Data

Sumber data yang dipergunakan dalam tugas akhir ini dikelompokkan menjadi dua kelompok (Ruslan, 2006:30), yaitu :

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian perorangan, kelompok, dan organisasi.

2. Data Sekunder

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

1.7 Teknik Pengumpulan Data

Agar dapat membuktikan dan mempertanggung jawabkan tugas akhir ini, diperlukan penelitian untuk memperoleh data aktual guna mendukung proses penulisan tugas akhir. Hal ini penting agar hasil yang didapat bersifat objektif dan tidak diragukan kebenarannya.

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

penelitian adalah mendapatkan data. Adapun pengumpulan data dilakukan dengan cara :

1. Teknik Wawancara

Menurut Esterberg dalam (Sugiyono, 2013:231) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

2. Teknik Dokumentasi

Menurut (Sugiyono, 2013:240) dokumen 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 (*life histories*) , cerita , biografi , peraturan dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto , gambar hidup , sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni , yang dapat berupa gambar , patung , film dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode *observasi* dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

3. Triangulasi

Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.

4. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Metode penelitian ini merupakan suatu usaha untuk mendapatkan data yang diperoleh melalui buku – buku, majalah, brosur, internet serta bahan – bahan perkuliahan yang berhubungan dengan objek penelitian untuk melengkapi kebenarannya.

1.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan penulis dalam tugas akhir ini memakai dua analisis yaitu :

1.8.1 Teknik Analisis Deskriptif

Dalam teknik ini penulis akan menjabarkan dan menggambar kondisi yang terjadi di lapangan selama penelitian berlangsung.

1.8.2 Teknik Analisis SWOT

(Sulastiyono, 2006;290) menjelaskan analisis SWOT merupakan singkatan dari kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*). Cara ini adalah sederhana dan bersifat langsung dalam penggunaannya, tetapi dapat menyajikan suatu analisis yang komperatif dan akurat tentang usaha yang dilaksanakan.