

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan dunia pariwisata semakin maju seiring perkembangan zaman. Mengingat pariwisata merupakan salah satu andalan Indonesia sebagai penghasil devisa, kerja sama di forum internasional dan regional seperti UNWTO dan *Pacific Asia Travel Association* (PATA) sangatlah penting, terutama untuk menjalin kerja sama pelatihan, penanaman modal, dan tukar-menukar pengalaman. Pariwisata tidak hanya sekedar mengunjungi suatu tempat, tetapi juga bisa melakukan kegiatan seperti bisnis. Wisatawan yang akan melakukan suatu perjalanan wisata tentunya memerlukan akomodasi. Dalam dunia pariwisata, jasa penyedia akomodasi terbaik adalah hotel. Hotel memberikan jasa pelayanan berupa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa lain yang dikelola secara komersil.

Damardjati (dalam Ardika, 2018:191), yang dimaksudkan dengan industri pariwisata adalah “Rangkuman dari berbagai macam bidang usaha yang secara bersama-sama menghasilkan produk – produk maupun jasa - jasa/pelayanan – pelayanan yang nantinya baik secara langsung maupun tidak langsung akan dibutuhkan oleh wisatawan selama perjalanannya.

Jawa Timur merupakan salah satu provinsi yang memiliki keunggulan di bidang industri terutama di industri pariwisata. Menurut Badan Statistik (BPS) Jawa Timur, Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel berbintang pada bulan Desember 2018 sebesar 61,81 persen. Jumlah tersebut mengalami kenaikan sebesar 0,84 persen dari bulan Januari 2018 yaitu 60,97 persen. Sedangkan pada hotel non berbintang pada bulan November 2018 sebesar 30,26 persen dan pada bulan Desember 2018 sebesar 32,62. Dilihat pada bulan November sampai bulan Desember 2018 mengalami peningkatan terhadap hotel berbintang maupun hotel non berbintang. Jika suatu daerah mengalami kenaikan Tingkat Penghunian Kamar (TPK) berarti daerah tersebut mempunyai usaha jasa akomodasi yang baik. Rata-rata Lama Tamu Menginap (RLTM) pada bulan November sampai bulan Desember 2018 adalah 3,08 hari yang meliputi tamu asing dan tamu domestik.

Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM. 53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel (dalam Susepti, Hamid dan Kusumawati 2017:29), yang dimaksud “Hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar – kamar di dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan”.

Penyedia jasa akomodasi seperti hotel terus meningkatkan kualitas pelayanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat umum. Pelayanan yang

diberikan hotel sangat berpengaruh terhadap nama baik hotel. Fasilitas yang diberikan hotel akan sebanding dengan harga yang didapatkan tamu. Kepuasan tamu menjadi faktor utama dalam penentuan berjalanya suatu perusahaan. Tujuan utama usaha perhotelan adalah untuk mendapatkan keuntungan sebanyak banyaknya dengan cara mendapatkan sebanyak mungkin tamu yang menginap.

Kota Surabaya merupakan ibukota provinsi yang menjadi salah satu pusat bisnis di Indonesia. Para pebisnis yang berasal dari luar kota Surabaya bahkan mancanegara banyak yang melakukan bisnis di kota Surabaya. Sehingga, perekonomian di kota Surabaya menjadi pesat. Kebutuhan para pebisnis dapat terpenuhi dengan adanya jasa akomodasi seperti hotel. Para pebisnis akan datang ke hotel untuk melakukan meeting ataupun menginap. Salah satu hotel bintang 5 di Surabaya yang sering dijadikan tempat untuk para pebisnis adalah Sheraton Surabaya Hotel and Towers yang terletak di Jalan Embong Malang.

Sheraton Surabaya Hotel and Towers tidak hanya menawarkan penginapan yang mewah akan tetapi juga mempunyai jasa pelayanan makanan dan minuman. Sheraton Surabaya Hotel and Towers memiliki 3 tempat penyedia jasa pelayanan makanan dan minuman yaitu *bromo restaurant*, *kawi lounge* dan *la pattiserie*. Tiga tempat tersebut memiliki ciri khas masing masing sehingga membuat Sheraton Surabaya Hotel and Towers menjadi tempat favorit wisatawan. Salah satu departemen yang

sangat berpengaruh besar mengelola tempat tersebut adalah *Food and Beverage Product*.

Menurut Bartono (dalam Rakhmawati dan Hadi 2015:81) “*Food Product* adalah departemen yang bertanggung jawab dalam pengolahan dan penyediaan makanan dan minuman sebagai konsumsi yang menginap dan juga dari masyarakat luar yang berminat membeli”. *Food and Beverage Product* di Sheraton Surabaya Hotel and Towers memiliki berbagai departemen yaitu *hot kitchen, garde manger, butcher, pastry and bakery*. *Main kitchen* dibagi menjadi beberapa seksi yaitu *hot kitchen* dan *banquet kitchen*. *Hot Kitchen* bertanggungjawab menyiapkan *main course* untuk *breakfast, lunch, dinner* dan juga *a’la Carte*. Sedangkan *banquet kitchen* bertanggungjawab menyiapkan acara dan juga membantu *hot kitchen* menyiapkan *lunch dan dinner*.

Dalam proses penanganan *lunch and dinner* yang dilakukan oleh *banquet kitchen*, terdapat *cook helper* yang berperan penting dalam membantu *chef* menyiapkan hidangan untuk para tamu. Para *cook helper* diberikan tanggung jawab langsung oleh *chef* mulai persiapan hingga penutupan *lunch dan dinner*. Maka dari itu penulis memilih judul “Tugas dan Tanggung Jawab *Cook Helper* dalam Penanganan *Lunch dan Dinner* di *Banquet Kitchen* Sheraton Surabaya Hotel and Towers”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang judul diatas, rumusan masalah yang dapat disusun adalah sebagai berikut :

“Bagaimana Tugas dan Tanggung Jawab *Cook Helper* dalam Penanganan *Lunch* dan *Dinner* di *Banquet Kitchen* Sheraton Surabaya Hotel and Towers?”

1.3 Tujuan Penulisan

Terdapat beberapa tujuan dari diadakan penulisan laporan akhir ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Untuk memenuhi salah satu syarat guna mendapatkan gelar Ahli Madya Pariwisata.
2. Untuk mengetahui Tugas dan Tanggung Jawab *Cook Helper* dalam Penanganan *Lunch* dan *Dinner* di *Banquet Kitchen* Sheraton Surabaya Hotel and Towers.

1.4 Manfaat Penulisan

Hasil penulisan ini diharapkan dapat memberikan hal – hal yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, di antaranya:

1. Bagi penulis

Dapat mengetahui Tugas dan Tanggung Jawab *Cook Helper* dalam Penanganan *Lunch* dan *Dinner* di *Banquet Kitchen* Sheraton Surabaya Hotel and Towers.

2. Bagi Hotel

Diharapkan menjadi bahan masukan bagi Sheraton Surabaya Hotel and Towers dalam penanganan *Lunch* dan *Dinner* yang dilakukan oleh *Cook Helper* di *Banquet Kitchen*.

3. Bagi Perguruan tinggi

Diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Prodi DIII Perhotelan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember sebagai tambahan referensi di perpustakaan.

1.5 Lokasi Penelitian

1.5.1 Tempat Penelitian

Tempat penelitian dilakukan di *Food and Beverage Department*, khususnya pada *Food and Beverage Product* di Sheraton Surabaya Hotel and Towers, yang berlokasi di Jl. Embong Malang No. 25-31, Kedungdoro, Tegalsari 60261, Surabaya.

1.5.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan mulai 09 Januari 2020 sampai 08 Juli 2020 (6 bulan), di *Banquet Kitchen* Sheraton Surabaya Hotel and Towers.

1.6 Jenis dan Sumber Data

1.6.1 Jenis Data

Definisi jenis data menurut Ruslan (dalam Purbaningrum 2019:4-5) adalah sebagai berikut:

1. Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang abstrak (*intangible*) atau tidak terukur seperti ingin menjelaskan atau disebut juga data yang bersifat uraian. Misalnya: sejarah berdirinya Sheraton Surabaya Hotel and Towers.

2. Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang konkret (*tangible*) dan terukur seperti menjelaskan jumlah karyawan, tingkat kunjungan tamu, tingkat event yang berlangsung di Sheraton Surabaya Hotel and Towers.

1.6.2 Sumber Data

Definisi sumber data menurut Ruslan (dalam Purbaningrum 2019:5) adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian perorangan, kelompok, dan organisasi. Misalnya: data hasil dari wawancara dengan *Manager Food and Beverage, Banquet Manager*, yang

berkaitan dengan informasi prosedur pelayanan di *Banquet section* di Sheraton Surabaya Hotel and Towers.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data dalam bentuk yang sudah jadi atau tersedia melalui publikasi dan informasi yang dikeluarkan di berbagai organisasi atau perusahaan, termasuk modal, perbankan, dan keuangan. Misalnya: dari buku tentang pariwisata, laporan akhir, internet, dll.

1.7 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (dalam Purbaningrum 2019:5-6) “Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data”.

1. Teknik Pengamatan / *Observasi*

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

Penulis menggunakan metode observasi untuk melakukan pengamatan dan pencatatan terhadap kejadian langsung yang terjadi di *Banquet Kitchen* Sheraton Surabaya Hotel and Towers. Misalnya : Mengamati dan mencatat langkah langkah dalam *set up* dan *clear up* pada saat *lunch* dan *dinner*.

2. Teknik Dokumentasi

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.

Penulis menggunakan metode dokumentasi sebagai barang bukti dalam pengambilan data yang berkaitan dengan penanganan *lunch* dan *dinner* di *banquet kitchen* Sheraton Surabaya Hotel and Towers. Misalnya : Mengambil gambar pada saat penanganan set up *lunch* dan *dinner*.

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.

Penulis menggunakan metode triangulasi untuk melibatkan berbagai sumber guna meningkatkan pemahaman yang berkaitan tentang masalah yang terjadi di *Banquet Kitchen* Sheraton Surabaya

Hotel and Towers. Misalnya : melakukan pengamatan serta mengambil gambar pada saat penanganan *lunch* dan *dinner*.

1.8 Teknis Analisis Data

1.8.1 Teknik Analisis Deskriptif

Teknik yang digunakan dalam menganalisa data ini adalah untuk menggambarkan, menjelaskan dan menguraikan secara sistematis data yang diperoleh pada saat kegiatan *On The Job Training*.

1.8.2 Teknik Analisis SWOT

Sulastiyono (dalam Purbaningrum 2019:6) menjelaskan analisis SWOT merupakan singkatan dari kekuatan (*Strengths*), kelemahan (*Weaknesses*) 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.