

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata telah berkembang pesat dari masa ke masa. Terbukti dari semakin meningkat jumlah wisatawan yang melakukan kegiatan wisata dan juga jumlah uang yang dibelanjakan untuk kegiatan tersebut, salah satu unsur yang terlibat dalam industri pariwisata adalah akomodasi. Menurut Suwithi(2008:18) Akomodasi adalah tempat bagi seseorang untuk tinggal sementara, dapat berupa *hotel, losmen, cottage, inn, guest house*. Menurut Suwithi (2008:14)Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk perusahaan objek dan daya tarik wisata serta usaha- usaha dibidang tersebut.

Sektor pariwisata menjadi salah satu pendorong utama perekonomian dunia karena terdapat beberapa keuntungan yang mampu memberikan devisa cukup besar bagi negara, memperluas lapangan pekerjaan dan memperkenalkan budaya negara. Menurut *United Nations World Tourism Organization (UNWTO)*, sektor pariwisata berperan penting dalam menyumbang 9% dari total GDP dunia. Sektor pariwisata mampu menarik banyak tenaga kerja, hal ini menjadikan sektor pariwisata sebagai satu dari 11 pekerjaan yang paling banyak menyerap tenaga kerja. Pada tahun 2014 sektor pariwisata telah menyumbang 6% dari total ekspor dunia atau sebesar US\$ 1.5 triliun, UNWTO(2014). Kawasan ASEAN (*Association of Southeast Asian Nations*) sering disebut sebagai “surga wisata”

di Asia karena memiliki kekayaan yang melimpah dalam hal pariwisata. Negara dengan tujuan utama pariwisata di ASEAN diantaranya Indonesia, Thailand, Malaysia, Singapura, dan Filipina. Untuk mendorong pertumbuhan sektor pariwisata di negara-negara ASEAN, salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan diselenggarakannya *ASEAN Tourism Forum (ATF)* yang bertujuan untuk membuat ASEAN sebagai tujuan utama wisatawan.

Pariwisata menjadi salah satu sektor ekonomi yang mengalami pertumbuhan paling cepat sehingga dikembangkan banyak negara termasuk Indonesia. Akhir-akhir ini hotel menjadi salah satu bisnis yang sangat menjanjikan serta menguntungkan jika dikelola dengan benar dan tepat. Hal ini terbukti dari bisnis perhotelan di Surabaya yang menunjukkan prospek sangat baik. Mengingat meningkatnya jumlah wisatawan yang menginap di hotel, khususnya di hotel berbintang dengan tujuan konvensi seperti rapat dan seminar yang dilakukan oleh instansi-instansi baik di tingkat lokal maupun nasional. Salah satu pendorong terbesar dibangunnya hotel-hotel di kota Surabaya adalah karena lokasinya yang strategis di pusat kota, area perkantoran, berada di jalur industri.

FairField Marriot Hotel menjadi salah satu hotel berbintang empat terbaik yang berada di Kota Surabaya. Hotel ini termasuk dalam kategori *city hotel* karena lokasinya yang berada di tengah kota Surabaya. Klasifikasi FairField Marriot Hotel berdasarkan jenis pengunjungnya adalah termasuk dalam kategori *business hotel*. Hal ini dikarenakan lokasinya yang berdekatan dengan pusat perkantoran. Operasional hotel memiliki beberapa *department* yang memiliki tugas dan fungsi untuk memberikan layanan kepada tamu, salah satunya ialah *Food and beverage department* yaitu bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab

terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut.

Food and beverage department terbagi menjadi dua bagian yang saling bergantung satu sama lain dan harus saling bekerjasama. Dua bagian tersebut adalah *food and beverage* bagian depan (*frontservice*) yaitu bagian yang langsung berhubungan dengan tamu, terdiri dari *bar*, restoran, *banquet* dan *room service*. Sedangkan *food and beverage* bagian belakang (*back service*) yaitu bagian yang tidak langsung berhubungan dengan tamu karena harus melalui perantara pramusaji, terdiri dari *kitchen*, *stewarding*. *food and beverage* bagian depan sering disebut juga dengan *food and beverageservice*, untuk *food and beverage* bagian belakang disebut dengan *food and beverage product*.

Food and beverage service diharuskan memberikan pelayanan yang baik kepada tamu terutama dalam hal menyajikan makanan dan minuman. Hal ini menjadi sarana mutlak yang harus disediakan oleh hotel mengingat kebutuhan makanan dan minuman adalah kebutuhan pokok dari tamu-tamu hotel atau setiap individu yang datang untuk memperoleh jasa hotel. Makanan dan minuman yang disediakan tentunya mengutamakan faktor citra, rasa, dan mutu pelayanannya. Dalam hal ini, *food and beverage service* berperan penuh untuk memberikan pelayanan yang terbaik yang bisa dikerjakan disertai keramah tamahan, kesopanan, senyuman, serta membuat tamu merasa nyaman ketika berada di *restaurant*.

FairField Marriot Hotel Surabaya dipilih penulis dalam Penelitian ini karena memiliki kualitas dan pelayanan yang baik serta merupakan hotel berbintang empat lokal, sehingga memiliki beberapa tantangan untuk bersaing dengan

berbagai hotel berbintang lainnya. Hal ini akan memberikan banyak pengalaman terutama dalam bidang penyajian makanan dan minuman. Dalam laporan tugas akhir ini yang menjadi target adalah kepuasan tamu dari pelayanan yang diberikan. Sehingga menginspirasi penulis dalam pembuatan tugas akhir yang berjudul “Peranan Waiter dan Waitress dalam Melayani Tamu di Kava *Restaurant* Fairfield By Marriot Hotel Surabaya”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari penjabaran latar belakang di atas, dapat dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

Bagaimana Peranan *Waiter* dan *Waitress* dalam Melayani Tamu di Kava *Restaurant* Fairfield By Marriot Hotel Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Sebagai syarat memperoleh gelar ahli madya pariwisata (Amd.Par)
2. Mengetahui Peranan *Waiter* dan *Waitress* dalam Melayani Tamu di Kava *Restaurant* Fairfield By Marriot Hotel Surabaya

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Bagi Penulis

- a. Penulis memperoleh ilmu dan wawasan baru mengenai *Food and beverage service*
- b. Mengetahui proses pelayanan *Food and beverage service* di Hotel Fairfield By Marriot Surabaya
- c. Mengetahui tugas dan tanggung jawab *Food and beverage service* di Hotel Fairfield By Marriot Surabaya

1.4.2 Manfaat Bagi Perusahaan

- a. Hasil Laporan Akhir ini dapat dijadikan rujukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan di *Food and beverage service*

1.4.3 Manfaat Bagi Lembaga

- a. Dapat mengukur tingkat kemampuan mahasiswa dalam menerima, menerapkan dan mengembangkan teori-teori yang didapat pada lembaga pendidikan.
- b. Dapat menjadi sumber referensi untuk karyailmiah.

1.5 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian bertempat di Hotel Fairfield By Marriot Surabaya di Jl. Mayjen Sungkono No.178, Dukuh Pakis, Kec. Dukuh Pakis, Kota SBY, Jawa Timur 60225.

1.6 Jenis dan Sumber Data

1.6.1 Jenis Data

1. Data Kualitatif

Menurut Rachmad (2016:6), Penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati.

2. Data Kuantitatif

Menurut Rachmad (2016:6), Penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data yang berupa angka sebagai alat menganalisis apa yang diketahui.

1.6.2 Sumber Data

1. Data Primer

Menurut Sujarweni (2014:73), Data primer merupakan data yang diperoleh dari responden melalui kuisioner, kelompok fokus dan panel atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Data yang diperoleh 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 ini tidak perlu diolah lagi. Sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.

1.7 Metode Pengumpulan Data

1. Metode Kepustakaan

Metode dengan cara mencari, mempelajari dan membaca buku yang terkait dengan laporan yang dibuat.

2. Metode Observasi

Metode dengan cara melakukan pengamatan terhadap hal-hal penting selama mengikuti program *on the job training*.

3. Metode Wawancara

Metode memperoleh data dengan cara melakukan tanya jawab atau bertanya secara langsung kepada staff mengenai informasi tentang hotel tempat *on the job training*.

4. Metode Dokumentasi

Metode dengan cara mendokumentasikan sebuah data yang dibutuhkan melalui gambar, video, tulisan untuk membuktikan bahwa informasi yang didapat oleh penulis benar.

1.8 Metode Analisis Data

1.8.1 Metode Penelitian Deskriptif

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

1.8.2 Metode Analisis SWOT

Menurut Rangkuti (2006:18), *SWOT* adalah usaha yang dilakukan berdasarkan logika yang dapat memaksimalkan kekuatan dan peluang, dan pada saat yang sama dapat meminimalisir kelemahan dan ancaman. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan.