

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 pecatu 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 resotoran dan ulu bar menawarkan tempat yang sempurna untuk bersanta. 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 Ala 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 Ala 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 *F&B 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

Untuk menghindari bahasan laporan ini terlalu luas dan mengingat keterbatasan kemampuan, pengetahuan dan waktu yang penulis miliki, maka ruang lingkup penelitian ini terbatas pada *Food and Beverage Service Departement*. Adapun yang dipaparkan dalam laporan ini meliputi segala kegiatan yang penulis lakukan selama melaksanakan kegiatan *On The Job Training*. Latar belakang diatas menjadi dasar bagi penulis di dalam mengambil tema dari Laporan *On the Job Training 2* dengan judul: “Optimalisasi Operasional Waiters & Waitrees Pada F&B Service di Wyndam Dreamland Resort Bali”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam Laporan *On The Job Trining 2* adalah “ Bagaimana Optimalisasi Operasional Waiters & Waitris Pada F&B Service di Wyndham Dreamland Resort Bali ?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Agar peserta *training* dapat membandingkan antara teori di mana kita melakukan *On The Job Training*. Agar peserta *training* dapat memahami lingkungan kerja dan organisasi sehingga, peserta *training* mampu bekerja praktis dan tanggap terhadap permasalahan yang ada di operasional *restaurant*.
- b. Menumbuhkan rasa percaya diri yang tinggi dan rasa tanggung jawab yang besar serta kejujuran dalam dunia kerja.
- c. Agar peserta *training* mendapat pengetahuan baru di luar materi kuliah tentang *Food and Beverage Service*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Industri Hotel.

Adapun manfaat dari penelitian sebagai berikut :

- a. Mempermudah dan mempercepat operasional kerja di *Restaurant* terutama dalam manajemen waktu maupun dana.
- b. Pihak Wyndham Dreamland Resort Bali dapat mengetahui kualitas kerja mahasiswa, sehingga dapat menilai mahasiswa mampu dan dapat direkrut sebagai *casual* atau *staff*.
- c. Hotel bisa mendapatkan tambahan tenaga operasional sehingga semua pekerjaan akan cepat terselesaikan.
- d. Hotel akan lebih dikenal, karena telah ikut berperan aktif dalam menciptakan tenaga-tenaga yang handal di bidang pariwisata.

1.4.2 Bagi Mahasiswa

Adapun manfaat bagi mahasiswa sebagai berikut :

- a. Mahasiswa dapat membandingkan antara teori dan praktik.
- b. Mahasiswa dapat memahami lingkungan kerja dan organisasi, sehingga mahasiswa mampu bekerja praktis dan tanggap terhadap permasalahan yang ada di operasional *restaurant*.
- c. Mahasiswa dapat memupuk rasa percaya diri yang tinggi dan rasa tanggung jawab yang besar serta kejujuran dalam dunia kerja
- d. Mahasiswa dapat mengetahui pengetahuan baru di luar materi kuliah.

1.4.3 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 Penelitian

Sesuai dengan lokasi pada saat melakukan *On The Job Training* di .

Alamat : Kawasan, Jl. Pecatu Indah Raya Jl. Pantai Dreamland, Pecatu, Kec. Kuta Sel., Kabupaten Badung, Bali 80364

Nomor *Telephone* : (0361) 4463900

Email : @wyndhamdreamlandbali.com

Website : <https://wyndhamdreamlandbali.com/>

Waktu Penelitian : 21 Desember 2019 sampai 21 Juni 2020

1.6 Metode Pengumpulan Data

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

1. Teknik Pengamatan/Observasi, Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2013:145) mengemukakan bahwa, 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.

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*), ceritera, biografi, peraturan, 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. 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 tersebut.

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.

1.7.1 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”.

1.1. Jenis dan Sumber Data

1.7.2 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.

1.7.3 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.

1.8. Teknik Analisis Data

Tabel 1.1 Analisis Swot

Internal Eksternal	<u>Strengths</u> (<u>Kekuatan</u>)	<u>Weaknes</u> (<u>Kelemahan</u>)
<u>Opportunities</u> (<u>Peluang</u>)	OS	OW
	Menyelesaikan masalah yang tidak dapat ditangani di iDuHelp!	Mengoptimalkan pelayanan dengan memberikan sosialisasi terhadap para pengguna.
<u>Threats</u> (<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 ketidak lancaran.



