

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan sebuah kegiatan mengunjungi suatu tempat diluar tempat tinggal dengan berbagai tujuan seperti liburan ataupun kegiatan keagamaan dan tujuan lainnya. Menurut Richard Shite (2015), Pariwisata adalah sebuah bentuk kegiatan traveling atau perjalanan yang dilakukan dalam jangka waktu pendek atau hanya sementara waktu.

Sedangkan menurut Sugima , Pariwisata adalah Rangkain aktivitas dan menyediakan layanan baik untuk kebutuhan atraksi wisata, transportasi, akomodasi, dan layanan lain yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan perjalanan seseorang atau sekelompok orang. Perjalanan yang dilakukan hanya untuk saja meninggalkan tempat tinggalnya dengan maksud beristirahat, berbisnis, atau untuk maksud lainnya.

Pengembangan pariwisata di Indonesia berdampak pada berkembangnya sektor sektor pendukung pariwisata lainnya, seperti akomodasi, transportasi, penyedia makanan dan minuman, dan lain sebagainya. Akomodasi adalah salah satu sektor yang perkembangannya di Indonesia sangat signifikan. Berdasarkan data dari BPS tahun 2018, 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”.

Hotel sendiri terdiri dari berapa departemen yang memiliki tugas masing-masing guna mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu. Departemen tersebut antara lain *front office* department, *food and beverage* department, *housekeeping* department, dan lain sebagainya. *Food and beverage* department merupakan departemen yang penting di dalam hotel, karena departemen tersebut yang membantu menyediakan makanan dan minuman bagi tamu.

Bali merupakan ikon pariwisata internasional di Indonesia. Bali sendiri menjadi provinsi dengan hotel berbintang terbanyak di Indonesia pada tahun 2018 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 bersantai dan menikmati keramahtamahan Bali.yempunyai harga sendiri, dan tamu bebas memilih akan menu tersebut.

Food and beverage department merupakan salah satu departemen penting di hotel, hal ini juga berlaku pada Hotel Wyndham Dreamland Resort Bali. Pelayanan breakfast di Hotel Wyndham Dreamland Resort Bali dilaksanakan dengan layanan *buffet service*, untuk menunjang layanan buffet breakfast di hotel wyndham menyediakan restoran khusus tamu yang menginap yaitu Rayunan Restoran.. pelayanan *breakfast* di rayunan restoran 06.00 Am – 10.30Am, dalam rangka menunjang layanan breakfast ini maka *waiter/waiterss* wajib mengetahui dan memahami prosedur *breakfast* yang diberlakukan di rayunan restoran.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis membuat judul tentang“Prosedur Penanganan Breakfast Di Rayunan Restoran Hotel Wyndham Dreamland Resort Bali”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka diambil rumusan masalah, yaitu:
Bagaimana Prosedur Penanganan Breakfast Di Rayunan Restoran Hotel Wyndham Dreamland Resort Bali

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan penulis ini untuk mengetahui bagaimana Prosedur Penanganan Breakfast Di Rayunan Restoran Hotel Wyndham Dreamland Resort Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir antara lain sebagai berikut :

1. Manfaat bagi penulis yakni Dapat mengetahui Prosedur Penanganan Breakfast Di Rayunan Restoran Hotel Wyndham Dreamland Resort Bali.
2. Manfaat bagi institusi Hasil dari penelitian ini bisa dijadikan sebagai referensi mata kuliah *Foods & Beverage Service*
3. Manfaat bagi hotel
 - a. Dapat menjadi bahan referensin dan evaluasi terhadap *waiter/waitress* dalam Prosedur Penanganan Breakfast Di Rayunan Restoran Hotel Wyndham Dreamland Resort Bali.
 - b. Dapat meningkatkan kemitraan atau kerja sama antara Hotel Luminor Jember dengan Prodi Perhotelan FISIP Universitas Muhammadiyah Jember.

1.5 Lokasi dan waktu penelitian

Lokasi Penelitian ini dilaksanakan di Wyndham Dreamland resort Bali yang beralamat kawasan jl. Pecatu Indah Raya jl. Pantai Dreamland, Pecatu, Kec. Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali 80364 lama waktu 6 bulan tanggal dimulai 21 Desember 2019 – 21 Juni 2020.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Menurut Punaji (2010), 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 analisa penerapan sistem Penanganan Breakfast Di Rayunan Restoran Hotel Wyndham Dreamland Resort Bali.

1.6.2 Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian tentang Penanganan Breakfast Di Rayunan Restoran Hotel Wyndham Dreamland Resort Bali Pendekatan Yang di gunakan adalah pendekatan kualitatif.

Menurut Moleong (2011:6),“Penelitian Kualitatif Merupakan Penelitian Yang bermaksud Untuk Memahami Fenomena Tentang apa yang di alami oleh subjek penelitian. Misalnya perilaku, persepsi, Motivasi, Tindakan dan Lain-lain secara

holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah

1.6.3 Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

A. Data Kualitatif

Menurut Ariesto Hadi Sutopo dan Adrianus 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 tentang Penanganan Breakfast Di Rayunan Restoran Hotel Wyndham Dreamland Resort Bali.

B. Data Kuantitatif

Menurut Sugiyono (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 data jumlah tamu setiap bulannya

2. Sumber Data

A. Data Primer

Menurut Sujarweni (2014:73), 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. Misalnya hasil kuisisioner tentang

penerapan sistem penanganan Breakfast Di Rayunan Restoran Wyndham Dreamland Resort Bali.

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 buku tentang prosedur Penanganan Breakfast Di Rayunan Restoran Wyndham Dreamland Resort Bali.

1.6.4 Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013:224), teknik pengumpulan data merupakan teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, Karena Tujuan Utama dari penelitian adalah mendapatkan Data.

Berikut adalah metode pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian tentang “tentang Penanganan Breakfast Di Rayunan Restoran Hotel Wyndham Dreamland Resort Bali.

1. Metode 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”.

2. Metode Kuisisioner

Menurut Sugiyono (2012:142), angket atau kuisisioner merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

3. Metode Observasi atau Pengamatan

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2013:145) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Misalnya mengamati penerapan sistem penanganan Breakfast Di Rayunan Restoran Hotel Wyndham Dreamland Resort Bali.

4. Metode Dokumentasi

Menurut Sugiyono (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 (life histories), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain.

1.6.5 Teknik Analisis Data

Menurut Sujarweni, (2014:103), “Analisis data diartikan sebagai upaya data yang sudah tersedia kemudian diolah dengan statistik dan dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian. Dengan demikian, teknik analisis data dapat diartikan sebagai cara melaksanakan

1. Teknik Analisis 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.

2. Teknik Analisis Matriks SWOT

Menurut Yoeti (1996:133) teknik analisis SWOT adalah sebagai berikut.

- a. Kekuatan (Strengths) Kekuatan merupakan karakteristik dari suatu organisasi atau bisnis yang merupakan suatu keunggulan. Dalam hal ini, kekuatan apa saja yang dimiliki oleh guest relation officer.
- b. Kelemahan (Weaknesses) Kelemahan merupakan kekurangan dari suatu organisasi atau bisnis. Dalam hal ini dijabarkan mengenai kekurangan yang dimiliki guest relation officer.
- c. Peluang (Opportunities) Peluang adalah kesempatan yang datang dari luar organisasi atau bisnis Dalam hal ini dijabarkan mengenai peluang yang dimiliki oleh guest relation officer.
- d. Ancaman merupakan elemen yang datang dari luar yang dapat menjadi ancaman bagi organisasi atau bisnis.

SWOT	<i>Strengths</i>	<i>Weaknesses</i>
	(tentukan 5-10 faktor-faktor kekuatan internal)	(tentukan 5-10 faktor-faktor kelemahan internal)
<i>Opportunities</i>	Strategi SO	Strategi WO
tentukan 5-10 faktor-faktor peluang eksternal	Menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang	Menciptakan strategi untuk memanfaatkan peluang
<i>Threats</i>	Strategi ST	Strategi WT
tentukan 5-10 faktor-faktor ancaman eksternal	Menciptakan strategi untuk mengatasi ancaman	Menciptakan strategi untuk mengatasi dan menghindari ancaman

Tabel 1.1 Analisis Swot

Matriks SWOT berguna untuk menggambarkan secara jelas bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi perusahaan dapat disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimilikinya

a. Strategi SO (*Strengths-Opportunities*)

Strategi yang dihasilkan pada kombinasi kekuatan-peluang adalah dapat memanfaatkan kekuatan atas peluang yang telah diidentifikasi.

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-ancaman adalah menciptakan strategi menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman.

d. Strategi WT (*Weaknesses-Threats*)

Strategi yang dihasilkan pada kombinasi kelemahan-ancaman adalah menciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman.

