

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sektor pariwisata di Indonesia telah dan sedang dikembangkan secara pesat. Hal tersebut ditandai dengan pengembangan, tidak hanya dari peningkatan jumlah destinasi wisata namun juga ekstalasi promosi wisata kepada wisatawan, baik wisatawan asing maupun domestik. Akhir-akhir ini, Indonesia mengusung tema “*digital destination and nomadic tourism*” sebagai tema dalam rakornas (rapat koordinasi nasional) pariwisata 2018.

Data Kementerian Pariwisata dan Kebudayaan menyatakan bahwa 63% dari seluruh aktivitas perjalanan dicari (*searching*), dipesan, dibeli, dan dijual secara *online*, sedangkan 50% dari seluruh penjualan perjalanan secara *online* melibatkan lebih dari satu perangkat media mengenai tema yang diangkat. Hal ini menandakan bahwa *digital destination promotion* banyak digunakan oleh wisatawan dan penggunaannya mampu untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisatanya. Selain 50% dari penjualan perjalanan dari *online*, *digital destination* juga telah terbukti mengenalkan destinasi wisata melalui media, yaitu pasar pancingan Lombok, pasar mangrove Batam, pasar tahura Lampung, pasar kaki langit Yogyakarta, dan pasar baboentjo Palembang.

Yogyakarta termasuk dalam salah satu dimana banyak dari destinasi wisatanya dikenalkan melalui media. Predikat kota pariwisata diberikan pada Yogyakarta, karena sudah lama kota Yogyakarta menjadi daerah tujuan wisata baik wisatawan domestik maupun mancanegara. Meningkatnya kunjungan wisatawan ke Yogyakarta, secara otomatis meningkatkan pula sektor pendukungnya termasuk hotel sebagai penyedia layanan akomodasi.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2017, terdapat 117 hotel berbintang dan 1.062 hotel non berbintang. Sedangkan jumlah wisatawan menginap pada hotel berbintang mencapai 3.961.279 orang pada tahun 2017. Jumlah ini mengalami peningkatan sebanyak 93,14% dari tahun sebelumnya. Jumlah ini lebih sedikit dibanding dengan jumlah wisatawan menginap pada hotel non berbintang yakni 2.893.628 orang.

Sheraton Mustika *Resort & Spa* Yogyakarta adalah salah satu hotel bintang 5 di Yogyakarta yang bealamat di Jalan Laksda Adisucipto KM 8.7, Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta. Terletak di Kota Yogyakarta, Sheraton Mustika Yogyakarta *Resort & Spa* dapat dicapai dalam 5 menit berkendara dari bandara Adisucipto dan halte bus trans Sambilegi. *Resort* ini menawarkan beberapa pilihan *dining room*, kolam renang *indoor* dan *outdoor*, lapangan tenis, *spa*, serta *gym*.

Sheraton Mustika *Resort & Spa* Yogyakarta memiliki berbagai departemen diantaranya *Room division Department*, *Food and Beverage Department*, *Human Resource Department*, *Enggenering Department*, *Accounting Department*, dan *Sales*

*and Marketing Department. Food and Beverage Department* adalah suatu departemen yang berperan penting di suatu hotel, departemen ini adalah departemen yang bertugas menangani kebutuhan makanan dan minuman, yang merupakan kebutuhan tamu hotel atau setiap individu yang datang untuk memperoleh jasa makanan dan minuman yang ada di hotel. *Food And Beverage Product* akan terkait dengan cara pengolahan bahan makanan sehingga menjadi makanan yang enak dan sesuai *standart*. Pemahaman tentang langkah-langkah pengolahan makanan sangat penting untuk mendapatkan hasil yang sempurna. Satu hal lagi yang menjadi acuan dalam pengelolaan bahan makanan yaitu *standart resep*. Demi menjaga konsistensi rasa dan pengontrolan pengeluaran hotel. Di dalam *Food And Beverage Product Department* terdapat berbagai *section* dan jabatan salah satunya adalah *cook helper*. *Cook helper* memiliki peran yang penting dalam pengolahan makanan. *Cook helper* membantu *chef* dalam mengelola bahan makanan. Maka dari itu *cook helper* harus mengetahui perannya sebagai *cook helper*.

Oleh sebab itu, peneliti sebagai *cook helper* pada *Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa* mengambil judul penelitian “Prosedur Kerja *Cook helper* dalam penanganan breakfast pada *Androwino Bistro Restaurant* di *Sheraton Mustika Resort and Spa Yogyakarta*”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas rumusan masalah yang dibahas adalah bagaimana prosedur kerja *cook helper* dalam penanganan

*breakfast* pada *Androwino Bistro Restaurant* di *sheraton mustika resort and spa* yogyakarta?

### 1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan ini untuk mengetahui bagaimana prosedur kerja *cook helper* dalam penanganan *breakfast* pada *Androwino Bistro Restaurant* di *Sheraton mustika resort and spa* Yogyakarta.

### 1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi penulis
  - a. Sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya Pariwisata (Amd. Par).
  - b. Dapat mengetahui prosedur kerja *cook helper* dalam penanganan *breakfast* pada *Androwino Bistro Restaurant* di *Sheraton Mustika Resort and Spa* Yogyakarta.
2. Manfaat bagi perusahaan atau hotel

Manfaat bagi *Sheraton Mustika Resort and Spa* Yogyakarta adalah dengan mengetahui prosedur kerja *cook helper* dalam penagnan *breakfast* para staf akan lebih mudah menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sesuai yang telah dibuat dan ditetapkan oleh pihak hotel. Sehingga operasional *restaurant* berjalan dengan lancar.

### 3. Manfaat bagi Perguruan Tinggi

Manfaat bagi Akademi Pariwisata Muhammadiyah Jember adalah dapat mengetahui Prosedur kerja *cook helper* dalam penanganan *breakfast* pada *Androwino Bistro Restaurant* di *Sheraton Mustika Resort and Spa Yogyakarta*. Yang mana tempat tersebut merupakan tempat *on the job training* bagi penulis.

## 1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Tempat penelitian yang dilaksanakan oleh penulis adalah *Androwino Bistro Restaurant* yang terletak di *Sheraton Mustika Resort And Spa Yogyakarta*, yang beralamat di Jalan Laksda Adisucipto KM 8.7, Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta.

### 2. Waktu Penelitian

Waktu penelitan yang dilaksanakan penulis adalah kurang lebih 6 bulan, dimulai pada tanggal 08 januari 2019 sampai 08 juli 2019.

## 1.6 Metode Penelitian

### 1.6.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Menurut Sebliawan (2011: 62) metode penelitian deskriptif digunakan untuk berupaya

memecahkan atau menjab permasalahan yang sedang dihadapi pada situasi sekarang, dilakukan dengan langkah-langkah pengumpulan, klasifikasi, dan analisis atau pengolahan data serta membuat penggambaran tentang suatu keadaan secara objektif dalam suatu deskripsi situasi. Dalam hal ini peneliti mendeskripsikan Bagaimana standar operasional yang dilakukan *cook helper* dalam penanganan *Breakfast* di *Androwino Bistro Restaurant, Sheraton Mustika Resort and Spa Yogyakarta*.

## 1.7 Jenis Dan Sumber Data

### 1.7.1 Jenis Data

Jenis data menurut Kuserdyana (2013: 20) adalah sebagai berikut:

#### 1. Data kualitatif

Data kualitatif yaitu data yang tidak berbentuk angka, atau merupakan atribut. Misalnya: data mengenai sejarah hotel *Sheraton Mustika Resort and Spa Yogyakarta*.

#### 2. Data kuantitatif

Data kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka angka. Misalnya: data keberadaan jumlah hotel bintang di DIY tahun 2016.

### 1.7.2 Sumber Data

#### 1. Data Primer

Menurut Uma Sekaran (2011) data primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi. Sumber data primer adalah responden individu, kelompok fokus, internet juga dapat menjadi sumber data primer jika koesioner disebarakan melalui internet.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Sumber data sekunder adalah catatan atau dokumentasi perusahaan, publikasi pemerintah, analisis industri oleh media, situs Web, internet dan seterusnya (Uma Sekaran, 2011). Misalnya: data *standart operational prosedur breakfast* di Sheraton mustika Yogyakarta.

### 1.8 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.

Berikut adalah metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian tentang *Standart* operasional cook helper pada saat penanganan *Breakfast* Di Sheraton Mustika Resort and Spa Yogyakarta:

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. Misalnya bertanya kepada karyawan tentang tahapan menangani *breakfast* yang baik.

2. Metode Observasi

Menurut Arikunto (2010) observasi yakni memperhatikan sesuatu dengan menggunakan mata. Didalam pengertian psikologik, observasi atau yang disebut pula dengan pengamatan, meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra. Misalnya penulis melaksanakan *On The Job Training* selama kurang lebih 6 bulan dimulai pada awal bulan Januari sampai dengan bulan juli di *Androwino Bistro Restaurant, Sheraton Mustika Resort and Spa Yogyakarta*.



### 3. 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 social yang diteliti, selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literature-literatur ilmiah. Misalnya: kajian teori mengenai *food and beverage department*.

### 4. Metode dokumentasi

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.

## **1.9 Teknik Analisis Data**

Menurut Bogdan dalam Sugiyono (2012: 332-333) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan semuanya dapat diinformasikan kepada orang lain.

### **1.9.1 Teknik analisis deskriptif**

Menurut Sugiyono (2014:53) Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Variabel mandiri adalah variabel yang berdiri sendiri, bukan variabel independen karena jika independen selalu dipasangkan dengan variabel dependen.

Berdasarkan penjelasan di atas, sampai pada pemahaman penulis bahwa metode penelitian deskriptif adalah sebuah metode yang bertujuan untuk melukiskan atau menggambarkan keadaan di lapangan secara sistematis dengan fakta-fakta dengan interpretasi yang tepat, serta bukan hanya untuk mencari kebenaran mutlak tetapi pada hakekatnya mencari pemahaman observasi. Misalnya: memberikan

gambaran yang terjadi di tempat *On The Job Training* mengenai permasalahan yang terdapat dalam rumusan masalah. Yaitu standar operasional *cook helper* pada saat penanganan *Breakfast* di *Androwino Bistro Restaurant, Sheraton Mustika Resort and Spa Yogyakarta..*

### 1.9.2 Teknik Analisis SWOT

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

a. Kekuatan (*Strengths*)

merupakan karakteristik dari suatu organisasi atau bisnis yang merupakan suatu keunggulan. Dalam hal ini, kekuatan apa saja yang dimiliki oleh *Androwino Bistro Restaurant*.

b. Kelemahan (*Weaknesses*)

merupakan karakteristik dari suatu organisasi atau bisnis yang merupakan kelemahan. Yaitu segala faktor yang tidak menguntungkan atau merugikan bagi *Androwino Bistro Restaurant*. Dalam hal ini, kelemahan kelemahan ini berupa, kurang profesionalnya pelaksana pelayanan di lapangan, ketidak sesuaian rotasi menu, ketidak tersediaan bahan sehingga membuat perubahan dalam pembuatan menu *breakfast* tersebut.

c. Peluang (*Oppurtunities*)

kesempatan yang datang dari luar organisasi atau bisnis. Ancaman (*Threats*)

Elemen yang datang dari luar yang dapat menjadi ancaman bagi organisasi atau bisnis. Yang dimaksudkan dengan ancaman di sini ialah hal hal yang dapat mendatangkan kerugian bagi *Androwino Bistro Retaurant*.

