BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan suatu kegiatan mengunjungi suatu tempat dengan berbagai tujuan seperti liburan, mengisi waktu luang, dan tujuan lainnya kecuali tujuan untuk memperoleh penghasilan secara langsung.. Menurut ketetapan *MPRS No. 1 Tahun 1960 (dalam Irawan, 2010:11),*

"Pariwisata dalam dunia modern pada hakekatnya adalah suatu cara untuk memenuhi kebutuhan manusia dalam memberi liburan rohani dan jasmani setelah beberapa waktu bekerja serta mempunyai modal untuk melihat daerah lain (pariwisata dalam negeri) atau negara lain (pariwisata luar negeri)".

Di Indonesia sendiri, pariwisata sedang dikembangkan secara maksimal. Hal ini dilihat dari dijadikannya pembangunan pariwisata Indonesia sebagai prioritas dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah atau RPJM 2015 – 2019. Pariwisata Indonesia dinilai sebagai sektor strategis dan mampu menjadi pemimpin pembangunan di Indonesia, serta mampu untuk menggerakkan perekonomian negara Indonesia.

Pembangunan pariwisata berdampak pula pada pembangunan sector pendukungnya, seperti pembangunan *restauran* sebagai penyedia makanan dan minuman peningkatan pelayanan transportasi, peningkatan atraksi wisata, dan

peningkatan pelayanan penginapan sebagai penyedia tempat untuk menginap para wisatawan, seperti *hotel, resor, cottage, villa, losmen, guest house, dll.*

Dalam skema pariwisata, *lodging operation* termasuk dalam pokok penting dalam pariwisata. Dan salah satu contoh *lodging operation* adalah hotel. Sebagaimana yang ditulis oleh sulastiyono dalam Manajemen Penyelenggaraan Hotel (2011:5),

"Hotel sendiri merupakan 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 sesuai dengan fasilitas yang disediakan".

Di Surabaya sendiri, berdasarkan Surabaya *KOMPAS*.com Kompetisi bisnis perhotelan di Surabaya kian hari makin ketat saja. Terutama dalam tiga tahunterakhir.

Dalam laporan *Colliers* International Indonesia, tahun 2017 Surabaya bakal dipenuhi tambahan kamar sebanyak 2.817 unit dari 18 hotel baru. Dari jumlah tersebut, hotel bintang 4 mendominasi dengan 1.509 kamar dari 8 hotel. Ke-8 hotel tersebut adalah Citadines @ Marvel City, Platinum Hotel, Novotel Hotel, Great Hotel, Mercure @ Praxis, Grand Dafam Kayun, Swiss-belhotel Surabaya, dan Howard Johnson. Arkian hotel bintang 3 dengan 5 hotel yang mencakup 648 kamar. Mereka adalah *The Frontage*, I&M Hotel, Goldvitel Hotel, Prime Biz Hotel, dan Namira Syariah Hotel. Disitu dapat dilihat bahwa hotel di Surabaya sangat banyak sehngga dapat mengurangi penganguran dan sangat membutuhkan tenaga kerja.

Salah satu hotel di Surabaya yang dibuka tahun 2016 yaitu hotel Fairfield by Marriot, menambah deretan panjang daftar hotel bintang 4 di Surabaya. Berada di kawasan bisnis jalan protocol Surabaya Barat, hotel ini mengincar segmen business traveler yang akhir akhir ini semakin masif datang ke Surabaya. Fairfield , atau nama lengkapnya adalah Fairfield *Inn and Suites*, adalah brand hotel asal Amerika Serikat yang punya 775 hotel tersebar di Amerika dan Asia. Fairfield *Inn and Suites* meliputi brand Fairfield Inn dan brand Fairfield by Marriot. Fairfield by Marriot merupakan property hotel Fairfield yang dikelola oleh jaringan manajemen hotel grup Marriot International. Fairfield Surabaya ini erupakan cabang Fairfield yang pertama di Indonesia dan akan membuka cabangnya yang kedua di Bali tahun depan. Fairfield by Marriot di Surabaya ini dikhususkan untuk segmen bisnis. Berbeda dengan Fairfield di Bali yang akan di sasar untuk segmen tamu tamu yang sedang liburan. Fairfield by Marriot mempunyai kamar sebanyak 270 buah. dengan tiga mcam tipe, antara lain tipe *deluxe*, *tipe family suite*, dan tipe *suite fairfeld*.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana peran *waiter* dalam penanganan *Room Servis* di Hotel Fairfield By Marriott Surabaya?

1.3 Tujuan Penulisan Laporan

1. Untuk memenuhi salah satu syarat guna mendapatkan gelar Ahli Madya Pariwisata.

2. Untuk mengetahui kualitas *waiter* dalam penerapan prosedur *Room Service* di Hotel Fairfield By Marriot Surabaya.

1.4 Manfaat Penulisan Laporan

1. **Bagi Penulis**

   Sebagai penambah wawasan dan pengetahuan tentang pelayanan khususnya penerapan prosedur *room service* oleh *waiter* untuk menjaga kualitas pelayanan yang di berikan kepada tamu.

2. **Bagi Perguruan Tinggi**

   Sebagai pengetahuan dalam penerapan prosedur *room service* oleh *waiter* sehingga dapat diterapkan pada saat praktek di akademik.

3. **Bagi Hotel**

   Hasil laporan ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan yang nermanfaat terkait dalam penerapan prosedur *room service* oleh *waiter* agar dapat meningkatkan kwalitas pelayanan dimasa mendatang.

1.5 Lokasi Penelitian

Untuk mememuhi membuktikan dan mempertangung jawabkan sesuai dengan judul yang di tulis maka penulis melakukan penelitian pada *food and baverage department*, khususnya pada kava Restaurant Fairfield by marriot *Surabaya* beralamat :

Alamat : Jl. Mayjen Sungkono No.178, Dukuh Pakis, Kec. Dukuhpakis, Kota SBY, Jawa Timur 60225.

telp : (031) 99531955

website : https://www.marriott.com

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Jenis Data

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-variebel yang bisa dijelaskan baik menggunakan angka-angka maupun kata-kata. Dalam hal ini peneliti menjelaskan atau mendeskripsikan hasil analisa pelayanan pada *room servis* di hotel Fairfield by Marriot Surabaya.

1.6.2 Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian tentang "Peran Waiter Pada Pelayanan Room Service di Hotel Fairfield by Marriot Surabaya", pendekatan kualitatif. "Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain lain secara holistic dan dengan cara eskripsi dalam bentuk kata kata dan bahasa, pada satu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah". *Moelong (2011:6*),"

1.6.3 Jenis dan Sumber Data

1.6.3.1 Jenis Data

1. **Data Kualitatif**

Menurut Ariesto Hadi Sutopo dan Adrianus Arief (2010), data kualitatif adalah data yang berupa ulisan mengenai tingkah laku manusia yang dapat diamati. Data kualitatif itu bebentuk uraian terperinci, kutipan langsung dan dokumentasi kasus. Misalnya data mengenai sejarah Hotel Fairfield by Marriot Surabaya.

2. **Data Kuantitatif**

Menurut Sugiyono (2010;15), data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasiatau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. Misalnya jumlah tamu yang meminta layanan room servis setiap bulannya.

1.6.3.2 Sumber Data

1. **Data Primer**

Menurut Sujarweni (2014;73), data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuisioner, kelompok focus, dan panel atau juga data hasil wawancara peneliti dengan nara sumber. Data yang diperoleh dari data primer harus diolah lagi. Sumber data langsung memberikan data kepada pengumpul data. Misalnya hasil kuisioner tentang kepuasaan pelanggan terhadap pelayanan room service di hotel Fairfield by Marriot Surabaya.

2. Data sekunder

Menurut Sujarweni (2014;74), data sekunder merupakan didapat dari catatan, buku, majalah beupa laporan keungan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku buku sebagai teori, majalah dan lain sebagainya. Data yang diperoleh dari data sekunder ini tidak perlu diolah . Sumber yang tidak langsung memberikan data pada pengumpul data. misalnya buku tentang standart prosedur operasional di Hotel Fairfield by Marriot Surabaya.

1,7. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan datamerupakan teknik pengumpuan data yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. *Sugiyono (2013;224)*, Berikut adalah metode pengumpuulan data yang digunakan dalam penelitian tentang " Analisa Pelayanan pada *Room Service* di Hotel Fairfield by Marriot Surabaya"

1. Metode Kepustakaan

Menurut Sugiyono "Kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan refensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembangpada situasi social yang diteliti, selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian tidak akan lepas dari literature literature ilmiah". Misalnya kajian teori mengenai *Room Service*. (2012;291),

2. Metode kuisioner

Menurut Sugiyono, angket atau kuisioner merupakan tekhnik pengmpulan data dilakukan dengan cara member seperangkat peranyaan atau pernyataan

tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini, peneliti mengajukan kuisioner kepada tamu mengenai kepuasaan tamu terhadap layanan room service. (2012;142),

3. Metode Observasi atau Pengamatan.

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Misalnya mengamati pelayanan room service. (2013:145)

4. Metode Dokumentasi

Menurut Sugiyono 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. Misalnya dokumentasi tamu. (2013:240)

1.8. Teknik Analisis Data

"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 analisis terhadap data, dengan tujuan mengolah data tersebut untuk menjawab rumusan masalah". *Sujarweni, (2014:103),*

1. Teknik Analisis Deskriptif

Menurut Sujarweni teknik analisis deskriptif merupakan teknik analisis yang dilakukan untuk mengetahui nilai masing-masing variabel, baik satu variabel maupun lebih. Variabel tersebut dapat menggambarkan secara sitematik dan akurat mengenai populasi atau mengenai bidang tertentu. Misalnya menguraikan hasil Analisa Pelayanan pada *Room Service* di Hotel Fairfield by Marriot Surabaya. (2014:11),

2. Teknik Analisis Matriks SWOT

Menurut Freddy Rangkuti dalam buku Analisis SWOT : Teknik Membedah Kasus Bisnis (2015), analisis SWOT merupakan analisis yang didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strengths*) dan peluang (*opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weaknesses*) dan ancaman (*threats*).

Tabel 1.8.1 Matriks SWOT

SW	***Strengths***	***Weaknesses***
OT	(tentukan 5-10 faktor-faktor kekuatan internal)	(tentukan 5-10 faktor-faktor kelemahan internal)
Opportunities	**Strategi SO**	**Strategi WO**

(tentukan 5-10 faktor-faktor peluang eksternal)	Menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang	Menciptakan strategi meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang
Threats	**Strategi ST**	**Strategi WT**
(tentukan 5-10 faktor-faktor ancaman eksternal)	Menciptakan strategi menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman	Menciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman

Matriks SWOT berguna untuk menggambarkan secara jelas bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi perusahaan dapat disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimilikinya. Matriks ini dapat menghasilkan empat set kemungkinan alternatif strategis sebagai berikut:

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.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER