

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan sebuah kegiatan mengunjungi suatu tempat diluar tempat tinggal dengan berbagai tujuan seperti liburan ataupun kegiatan keagamaan. Menurut Sinaga (2010), Pariwisata merupakan suatu perjalanan yang terencana, yang dilakukan secara individu maupun kelompok dari satu tempat ke tempat lain dengan tujuan untuk mendapatkan suatu bentuk kepuasan dan kesenangan semata. Sedangkan menurut Richardson and Fluker (2004), Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan orang untuk sementara waktu, yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain meninggalkan tempatnya semula, dengan suatu perencanaan dan dengan maksud bukan untuk berusaha atau mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata untuk menikmati kegiatan pertamasyaan dan rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam.

Di Indonesia sendiri dalam kepemimpinan Bapak Joko Widodo tengah mengembangkan pariwisata Indonesia, salah satunya adalah 10 Bali baru. 10 Bali baru antara lain Danau Toba, Tanjung Kelayang, Tanjung Lesung, Pulau Seribu, Candi Borobudur, Mandalika, Gunung Bromo, Wakatobi, Labuan Bajo dan Morotai. Pengembangan 10 Bali baru kedepannya diharap mampu menyamai Bali sebagai ikon pariwisata Internasional di Indonesia.

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”.

Pada 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. Menurut sulastiyono 2011 : 69) *Food and Beverage Department* adalah suatu bagian yang menangani makanan dan minuman dan melaksanakan tanggung jawab melaksanakan penjualan ydan pelayanan makanan dan minuman.

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. Hal tersebut tertulis dalam laporan BPS tahun 2018.

Salah satu hotel berbintang di Bali adalah Wyndham Dreamland Resort Bali. Hotel Wyndham Dreamland Resort Bali adalah salah satu hotel yang terletak di kawasan pecatu indah, Jalan Pantai Dreamland, pecatu, Kec. Kuta Selatan, Kabupaten .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 .

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 *A la carte* merupakan pelayanan dimana menu sudah mempunyai harga masing masing dan tamu bebas untuk memilih akan menu tersebut. *Ala carte breakfast* ini juga tipe pelayanan dimana makanan baru di masak ketika tamu sudah memesan.

Pelayanan *a la 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*.

Maka dari itu penulis mengambil judul “ Penanganan *Ala Carte Breakfast* oleh *waitress* Wyndham Dreamland Resort Bali”. Dengan Tujuan untuk menganalisa penerapan sistem penanganan *a la carte breakfast* untuk tamu oleh *waitress* pada Wyndham Dreamland Resort Bali.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka diambil rumusan masalah, yaitu: “Bagaimana penerapan pelayanan *a la carte breakfast* pada tamu pada Wyndham Dreamland Resort Bali?”

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini didasari oleh beberapa tujuan sebagai berikut:

1. Sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata (A. Md. Par).
2. Untuk mengetahui kegiatan operasional pada departemen *food and beverage* pada Wyndham Dreamland Resort Bali.
3. Untuk mengetahui kegiatan operasional pada *food and beverage service* pada Wyndham Dreamland Resort Bali.
4. Untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab *waiter* dan *waitress* pada Wyndham Dreamland Resort Bali.

5. Untuk mengetahui penerapalan pelayanan *a la carte breakfast* pada Wyndham Dreamland Resort Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti memiliki beberapa manfaat bagi beberapa pihak, antara lain:

1. Manfaat bagi penulis (simbulnya salah kosong dan otak kotak)
 - a. Sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya Pariwisata (A. Md. Par).
 - b. Dapat mengetahui pelayanan *A la Carte Breakfast* pada Wyndham Dreamland Resort Bali
 - c. Dapat menerapkan materi perkuliahan pada kegiatan operasional yang sesuai.
2. Manfaat bagi perusahaan atau hotel
 - a. Dapat menjadi bahan evaluasi bagi penerapan pelayanan *a la carte breakfast* pada Wyndham Dreamland Resort Bali.
 - b. Dapat meningkatkan kemitraan atau kerja sama antara Wyndham Dreamland Resort Bali dengan Universitas Muhammadiyah Jember Program Studi DIII Perhotelan.
3. Manfaat bagi perguruan tinggi
 - a. Dapat menjadi tambahan referensi bagi perpustakaan.
 - b. Dapat menjadi tambahan referensi bagi mahasiswa lain.
 - c. Dapat menjadi bahan untuk meningkatkan mutu pendidikan.

1.5 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 6 bulan berturut-turut, dimulai pada tanggal 2 Januari 2019 sampai dengan 2 Juli 2019. Dengan mengambil lokasi penelitian sebagai berikut:

Nama lokasi : Wyndham Dreamland Resort Bali

Alamat : Kawasan Pecatu Indah, Jl. Pantai

Dreamland, Pecatu, Kec. Kuta Selatan,

Kabupaten Badung, Bali 80364

Telepon : (0361) 446 3900

E-mail : reservations@wyndhamdreamlandbali.com

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

1.6 Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data pada sebuah penelitian dibedakan menjadi dua, yaitu data kualitatif dan data kuantitatif.

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 mengenai sejarah 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.

1. Sumber Data

Berdasarkan sumbernya, data penelitian dapat diklasifikasikan dalam dua jenis yakni data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Menurut Sujarweni (2014:73), data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuisioner, 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 kuisioner tentang penerapan sistem penanganan *a la carte breakfast* oleh *waitress* pada 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 standar prosedur operasional di Wyndham Dreamland Resort Bali.

1.7 Teknik 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 “ Penanganan *a la carte Breakfast* oleh *waitress* pada 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”.

Misalnya kajian teori mengenai pelayanan *a la carte breakfast*.

2. 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 *a la carte breakfast* pada Wyndham Dreamland Resort Bali.

3. 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.

1.8 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 analisis terhadap data, dengan tujuan mengolah data tersebut untuk menjawab rumusan masalah”.

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. Misalnya menguraikan hasil penelitian penanganan *a la carte breakfast* oleh *waitress* pada Wyndham Dreamland Resort Bali.

2. Teknik Analisis 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.
- b. Kelemahan (Weaknesses) Kelemahan merupakan kekurangan dari suatu organisasi atau bisnis.

- c. Peluang (Opportunities) Peluang adalah kesempatan yang datang dari luar organisasi atau bisnis.
- d. Ancaman (Threats) Ancaman merupakan elemen yang datang dari luar yang dapat menjadi ancaman bagi organisasi atau bisnis.

Tabel 1.1 Analisis Swot

Variabel	Kekuatan (strengths)	Kelemahan (weaknesses)	Peluang (opportunity)	Ancaman (threats)
Sumber daya manusia				
Peralatan				
Lokasi				
..... ...				