

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan sektor industri yang dikembangkan secara berkelanjutan oleh pemerintah Republik Indonesia. Hal ini terlihat dari pembentukan 10 Bali Baru yang diharapkan dapat mengangkat potensi pariwisata Indonesia selain Pulau Dewata. 10 bali baru itu antara lain : Danau Toba, Tanjung Kelayang, Morotai, Kepulauan Seribu dan Kota Tua, Borobudur, Tanjung Lesung, Bromo Tengger Semeru, Labuan Bajo, Wakatobi, Mandalika NTB.

Menurut Mulyadi (2012:7), pariwisata adalah suatu aktivitas perubahan tempat tinggal sementara dari seseorang, di luar tempat tinggal sehari-hari dengan suatu alasan apapun selain melakukan kegiatan yang bisa menghasilkan upah atau gaji. Selain itu, pariwisata merupakan aktivitas, pelayanan dan produk hasil industri pariwisata yang mampu menciptakan pengalaman perjalanan bagi wisatawan. Pembangunan pariwisata juga berdampak pada pembangunan sektor pendukung lainnya, salah satunya adalah hotel.

Hotel merupakan salah satu bentuk akomodasi yang sering digunakan oleh wisatawan baik lokal maupun internasional. Menurut Manurung dan Tarmoezi (2002:1), Hotel adalah sebuah gedung yang digunakan untuk tempat penginapan dengan tujuan komersial dan

menyediakan jasa pelayanan secara professional bagi para tamu termasuk penyediaan makanan, minuman dan fasilitas lainnya.

Dan salah satu pelayanan di hotel yang juga turut mendukung sektor pariwisata adalah departemen *Food and Beverage* sebagai penyedia makanan dan minuman bagi tamu yang menginap di hotel maupun tidak. *Food and Beverage Department* merupakan salah satu departemen yang ada di hotel dan termasuk departemen yang sangat penting, sebab dapat menghasilkan atau mendatangkan keuntungan. Tamu yang tinggal di hotel tidak saja memerlukan kamar tetapi juga memerlukan makanan dan minuman yang akan dilayani oleh bagian tata hidangan atau *Food and Beverage Service*. Menurut Mertayasa (2012:2) yang dimaksud dengan tata hidangan adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu baik di hotel maupun di luar hotel. Jadi, dapat disimpulkan bahwa. *Food and Beverage Department* adalah departemen yang bertanggung jawab mengelola makanan dan minuman yang disertakan dengan pelayanan.

Sheraton Bali Kuta Resort menawarkan akomodasi bintang 5 di daerah Kuta Bali. Hotel di sebelah *Beachwalk Shopping Mall* dan menghadap ke Pantai Kuta ini menyediakan kolam renang luar ruangan serta kamar-kamar yang luas dengan akses *WI-Fi* gratis.

Bene Italian Kitchen : Restoran ini merupakan yang sangat terkenal dan populer bagi sebagian besar tamu yang datang dan berkunjung ke Sheraton Bali Kuta Resorts karena memiliki spesialisasi yaitu hanya menyajikan masakan *italia* dan makan malam. Para tamu juga

langsung dapat melihat proses pembuatan makanan karena dapur dihadapkan langsung dengan tempat makan. Restoran ini sangat cocok untuk dinner karena letaknya di atas dan bisa menikmati pemandangan pantai Kuta dari atas. Restoran ini dibuka dari pukul 11.00 wita sampai pukul 22.30 wita. Ada *event* yang sering diadakan setiap hari Jumat yaitu *Seafood Martini Friday*. Dimana tamu datang untuk menikmati *cocktail* dan *Seafood* yang dipesan sebelumnya dan juga ada *live DJ*. Dan ada juga yang merayakan romansa di *Rooftop Bene* dengan masakan *Italia Otentik*. Pengalaman *Romantic* menawarkan 4 set Menu Italian.

Dari latar belakang tersebut di atas, penulis mengambil judul “Prosedur Menangani *Romantic Dinner* oleh *Waiter and Waitress* pada *Bene Italian Kitchen* di Sheraton Bali Kuta Resort?”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang di atas rumusan masalah yang dibahas adalah “*Bagaimana Menangani Romantic Dinner* oleh *Waiter* atau *Waitress* pada *Bene Italian Kitchen* di Sheraton Bali Kuta Resort ?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penulisan ini untuk mengetahui bagaimana *Standart Operasional Prosedur* menangani *Romantic Dinner* oleh *Waiter* atau *Waitress* pada *Bene Italian Kitchen* di Sheraton Bali Kuta Resort.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Industri Hotel

Manfaat bagi Sheraton Bali Kuta Resort adalah dengan mengetahui bagaimana *Standart Operasional Prosedur* dalam menangani *Romantic Dinner* agar para *staff* akan lebih mudah menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sesuai yang di buat dan ditetapkan oleh pihak hotel. Sehingga operasional penanganan *Romantic Dinner* berjalan dengan lancar.

1.4.2 Manfaat Bagi Penulis

- a. Sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya Pariwisata (Amd. Par).
- b. Dapat mengetahui bagaimana *Standart Operasional Prosedur* menangani *Romantic Dinner* oleh *Waiter* atau *Waitress* pada *Bene Italian Kitchen* di Sheraton Bali Kuta Resort.

1.4.3 Bagi Akademik

Manfaat bagi Universitas Muhammadiyah Jember Program Studi DIII Perhotelan adalah dapat mengetahui bagaimana *Standart Operasional Prosedur* menangani *Romantic Dinner* oleh *Waiter* atau *Waitress* pada *Bene Italian Kitchen* di Sheraton Bali Kuta Resort. Yang mana tempat tersebut merupakan tempat *On The Job Training* bagi penulis.

1.5 Tempat dan Waktu Penelitian

1.5.1 Tempat Penelitian

Adapun praktek kerjakan laporan penulisan dilaksanakan di :

Tempat : Sheraton Bali Kuta Resort
Alamat : Jl. Pantai Kuta, Indonesia
Telepon : (0361) 8465555
Website : www.sheratonbalikuta.com

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian melakukan *On The Job Training* selama 6 bulan terhitung mulai tanggal 2 Januari 2019 sampai dengan 2 Juli 2019 di *Department Food and Beverage Service*.

Pada *Sheraton Bali Kuta Resort*, waktu kerja untuk seorang *training* di bagi menjadi *shift*, yaitu :

- a. *Morning Shift* : 09.00 – 18.00 WITA
- b. *Afternoon Shift* : 12.00 – 21.00 WITA
- c. *Evening Shift* : 15.00 – 24.00 WITA

Jadwal yang telah di tentukan dapat berubah setiap saat bila diperlukan.

Dalam satu minggu, *training* mendapatkan libur 2 (dua) hari.

1.6 Sumber Data

Dalam penelitian kualitatif posisi sumber data yang berupa manusia (Narasumber) sangat penting perannya sebagai individu yang memiliki informasi. Peneliti dan narasumber disini memiliki posisi yang sama, oleh karena itu narasumber bukan sekedar memberikan tanggapan

pada yang diminta peneliti, tetapi ia bisa lebih memilih arah dan selera dalam menyajikan informasi yang ia miliki. Karena posisi inilah sumber data yang berupa manusia di dalam penelitian kualitatif lebih tepat disebut informan dari pada sebagai responden (Sutopo, 2006: 57)".

1.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa cara yang di tulis oleh (Kusmayadi,2004:64) yaitu Observasi dan interview (wawancara):

1. Observasi

Teknik ini dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan yang biasanya menyangkut situasi sosial tertentu dilapangan terhadap keadaan hotel Sheraton Bali Kuta Resort. Dalam melakukan pengamatan setidak-tidaknya mempunyai tiga elemen utama, yaitu: lokasi atau fisik hotel Sheraton, karyawan-karyawan dsn kegiatan kerja karyawan.

2. Interview (wawancara)

Teknik yang dilakukan oleh dua belah pihak yaitu pewawancara (interview) yang mengajukan pertanyaan dan diwawancarai (interview) yang memberikan jawaban dari pertanyaan itu. Dalam wawancara ini penulis menggunakan wawancara tak berstruktur yaitu wawancara yang menggunakan terbuka sehingga interview dapat menjawab sejauh yang diketahui dan data dapat tergali secara mendalam.

1.8 Teknik Analisis Data

1.8.1 Analisis Deskriptif

Teknik analisa deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek atau objek dalam penelitian dapat berupa orang, lembaga, masyarakat dan yang lainnya yang pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau apa adanya.

1.8.2 Analisis SWOT

Menurut Oka (1996:133) langkah-langkah dalam mengembangkan sektor pariwisata di waktu yang akan datang, diperlukan analisis SWOT, yaitu analisis untuk mengetahui dan menginventarisasi factor-faktor sebagai berikut:

- 1) *Strengths* (Kekuatan)
- 2) *Weaknesses* (Kelemahan)
- 3) *Opportunities* (Peluang)
- 4) *Threats* (Ancaman)

Tabel 1.8.2 Contoh Analisis SWOT

<i>Variable</i>	<i>Strengths</i> (S)	<i>Weaknesses</i> (W)	<i>Opportunities</i> (O)	<i>Threats</i> (T)
Sumber Daya				
Manusia				
Peralatan				
Lokasi				