

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu industri terbesar di dunia, merupakan andalan utama dalam menghasilkan devisa di berbagai negara. Hal inilah yang menyebabkan banyak daerah tujuan wisata semakin mengembangkan dan meningkatkan produk wisata andalannya. Dan mulai berkembang dengan makin banyaknya hotel, pendidikan keterampilan untuk keperluan wisata, dan akomodasi.

Telah kita ketahui bahwa Negara kita negara indonesia memiliki beraneka ragam wisata dan budaya yang berbentang dari sabang sampai merauke, mulai dari tempat wisata dan objek wisata yang kaya akan keindahan wisata alam, taman wisata, taman budaya, dan wisata kulinernya banyak orang menyebutkan indonesia adalah surga dunia yang memiliki banyak keanekaragaman wisata yang begitu indah dan memiliki khas di mana tiap daerahnya memiliki kebudayaan yang berbeda beda yang melambangkan ciri khas dari daerah tersebut dan banyak turis baik turis domestik maupun mancanegara yang mengagumi keanekaragaman wisata dan budaya bangsa indonesia. (Ichsan,2017:1)

Pulau Bali merupakan destinasi wisataan paling populer di indonesia. bali memiliki resot terbaik di dunia berpadu dengan pantai-pantai yang menawan yang sangat terkenal keindahannya dengan segala aktifitas dengan gemerlap kehidupan malamnya yang meriah serta pesona alamnya yang tiada tara. Bali juga dikenal

dengan sebutan Pulau Dewata, pulau seribu pura, atau Pulau Surga. karena di samping pantai-pantai bali yang memang sudah sangat terkenal keindahannya, bali juga memiliki keindahan alam yang luar biasa dan lengkap, seperti gunung berapi, sawahnya yang bersusun menghampar hijau memberikan rasa damai dan keterangan, butiran pasir dan keindahan alam bawah lautnya yang mengagumkan seolah menjadi persembahan keindahan alam yang tiada habisnya, serta keunikan seni budayanya dan berbagai hasil kerajinan tangan yang khas dan fasilitas dari para pengrajinya. Bali adalah tempatnya berkumpulnya berbagai wisatawan dari seluruh dunia. bagi wisatawan asing pantai-pantai yang ada di bali memiliki ombak-ombak yang terkenal sebagai lokasi surfing untung berselancar seperti pantai kute, uuwatu, dan pantai Dreamland.

Menuju pulau bali melalui jalur udara dapat dilakukan dari berbagai daerah di seluruh indonesia. Transportasi udara di layani melalui Bandara Ngurah Rai dengan destinasi ke sejumlah kota besar di indonesia, Australia, Singapura, Malaysia, Thailand, RRC, Jepang, dan kota-kota lainnya. Rute lain menuju Bali adalah dengan perjalanan darat. Dari arah barat yaitu melalui pulau jawa kemudian melalui penyebrangan Banyuwangi dengan menggunakan kapal feri yang berada di wilayah jawa timur. Sedangkan dari arah timur melalui pelabuhan lembar pulau lombok menuju pelabuhan padangbai Bali. Untuk akomodasi anda tidak perlu khawatir. Bali memiliki fasilitas akomodasi yang sangat banyak di sekitar daerah wisatawannya. Bali benar-benar ingin memberikan pelayanan terbaik kepada wisatawan dengan kenyamanan, keterangan, keramahan agar para wisatawan dapat menikmati masa kunjungannya di pulau bali menjadi sebuah

perjalan wisata yang indah dan tak terlupakan. Akomondasi hotel berbintang yang terdapat di kota-kota besar wisata dunia lainnya seperti Sheraton, Anvaya, Wyndhamdreamland dan lainnya juga ada di bali. Hotel menengah maupun hotel melati, villa, cottage akan anda temukan. Kebanyakan hotel berbintang terletak di Kuta, Nusa Dua. Hotel tersebut biasanya memiliki private spot di pantai-pantai tertentu.

Dari pemaparan tersebut peneliti tertarik mengangkat permasalahan yang terjadi hotel Wyndham Dreamland Bali dengan judul **“Peran *Waiter and Waiterss* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di rayunan restoran hotel Wyndham Dreamland Hotel”**

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang judul di atas dapat diambil rumuskan masalah sebagai berikut :

- Bagaimana Respon *Waiter and Waiterss* dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan tamu di Rayunan Restoran.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari diadakan penulisan penelitian ini diantaranya adalah Untuk mengetahui peran *Food and Beverage Service* dalam memberikan layanan untuk meningkatkan kepuasan tamu di Rayunan Restoran.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan hal-hal yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, di antaranya:

1. Manfaat Bagi Penulis

- a. Laporan ini diharapkan dapat menambah ilmu bagi penulis yang nantinya dapat menjadi bekal ketika bekerja di hotel.
- b. Menambah wawasan setiap mahasiswa mengenai dunia industri.
- c. Menambah dan meningkatkan ketrampilan serta keahlian dibidang praktek.

2. Manfaat Bagi Perusahaan

- a. Sebagai bahan masukan untuk perbaikan manajemen hotel.
- b. Mengetahui anak training yang mana memiliki skills yang baik untuk di angkat menjadi staf atau karyawan.
- c. Sebagai bahan evaluasi hotel mengenai pelayanan yang diberikan.

3. Manfaat Bagi institusi

- a. Dapat menjadi tambahan referensi di perpustakaan.
- b. Dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk lebih meningkatkan mutu pendidikan dibangku perkuliahan.
- c. Untuk melihat tingkat keberhasilan lembaga pendidikan dalam mendidik dan melatih para mahasiswa.

1.5 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian bertempat di Wyndham Dreamland Resort Hotel

Alamat :Jalan pantai Dreamland-pecatu,bali.

Telp :+623614463900

Lama waktu : 6 bulan

Website :www.wyndhamdreamlandbali.com

1.6 Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2013:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

1. Teknik Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

2. Teknik Pengamatan / *Observasi*

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

3. Teknik Dokumentasi

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*), cerita, biografi, peraturan, dan 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.

4. Triangulasi

Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.

1.6.1 Jenis dan Sumber Data

1.6.1.1. Jenis Data

1. Data Kualitatif

Menurut Bogdan Taylor (dalam Sujarweni, 2014:19) mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, dan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, dan atau organisasi tertentu dalam suatu keadaan konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif, dan holistik. misalnya sejarah Wyndham Dreamland Bali.

2. Data Kuantitatif

Menurut Kasiram (dalam Sujarweni , 2014:39) mengatakan bahwa penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang diketahui. Misalnya data jumlah karyawan, alat dan perlengkapan di *Restaurant*.

1.6.1.2.Sumber Data

1. Data Primer

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 (Sujarweni, 2014:73). Misalnya hasil wawancara dengan *staff Restaurant* mengenai alat dan perlengkapan di *Restaurant*.

2. Data Sekunder

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 (Sujarweni, 2014:74). Misalnya buku tentang pariwisata, buku tentang pengantar perhotelan, buku tentang *operational* dan kelancaran di *restaurant*.

1.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data Menurut Maryadi dkk (2010:14), Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah teknik yang memungkinkan diperoleh data detail dengan waktu yang relatif lama. Menurut Sugiyono (2005:62), “Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data”. Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa pengumpulan data merupakan teknik yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang diperlukan dari narasumber dengan menggunakan banyak waktu. Pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti sangat diperlukan dalam suatu penelitian ilmiah. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi, teknik wawancara, dan dokumentasi. Berikut ini akan dijelaskan teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti sebagai berikut.

1. Teknik Observasi

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2013:145) mengemukakan bahwa, *observasi* merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Adanya observasi peneliti dapat mengetahui kegiatan operasional di restoran yang berada di Luminor Hotel Jemursari Surabaya.

2. Teknik Wawancara

Menurut Sugiyono (2010:194), Pengertian wawancara sebagai berikut: Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti akan melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini dengan mengajukan pertanyaan - pertanyaan terstruktur karena peneliti menggunakan pedoman wawancara yang disusun secara sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan data yang dicari.

3. 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. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dokumentasi penelitian ini merupakan pengambilan gambar oleh peneliti untuk memperkuat hasil penelitian. Mengumpulkan data berupa foto contoh mengambil gambar pada saat melakukan kerja, maupun pada saat prepare breakfast, lunch maupun dinner. Serta hal-hal yang berkaitan dengan tema penulis.

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”.

1.8.1. 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.

1.8.2 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 1.6 Matriks SWOT

SW	Strengths tentukan 5-10 faktor-faktor kekuatan internal)	Weaknesses tentukan 5-10 faktor-faktor kelemahan internal)
Opportunities tentukan 5-10 faktor-faktor peluang eksternal)	Strategi SO Menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang	Strategi WO Menciptakan strategi meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang
Threats tentukan 5-10 faktor-faktor ancaman eksternal)	Strategi ST Menciptakan strategi menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman	Strategi WT 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.