

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.

Kota Surabaya adalah ibukota provinsi Jawa Timur dan merupakan kota terbesar kedua setelah Jakarta. Kota Surabaya ini mempunyai ciri khas tersendiri yaitu Heroik - Patriotik. Kota Surabaya adalah kota sejarah dimana banyak peninggalan Belanda pada masa penjajahan yang sampai detik ini masih ada. Kota Surabaya lebih dikenal dengan sebutan “kota pahlawan” karena memiliki sejarah yang sangat diperhitungkan dalam merebut kemerdekaan Indonesia seperti monumen kapal selam, tugu pahlawan dan lain lain.

Salah satu penunjang industri pariwisata di Surabaya adalah industri jasa perhotelan, hotel ini sendiri tidak hanya memberikan fasilitas penginapan saja, tetapi juga memberikan jasa akomodasi seperti makanan dan minuman, bahkan juga menunjang fasilitas lain disamping fasilitas tersebut. Fasilitas tersebut diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik turis

lokal atau mancanegara. Salah satu hotel yang memiliki pelayanan dan fasilitas yang memadai di Surabaya adalah Luminor Hotel. Luminor Hotel Surabaya adalah hotel berbintang 3.

Konsep khusus yang dimiliki oleh Luminor Hotel ialah “*Smart Casual*” yang dimaksud *smart* ialah letak lokasi yang cukup strategis dekat dengan bandara Juanda Surabaya maupun pusat pembelanjaan di Surabaya disamping itu *casual* yang dimaksud ialah tentang kegunaan hotel yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam pengadaan kegiatan formal maupun informal seperti acara keluarga atau anak muda sesuai dengan adanya fasilitas yang disediakan. Didalam sebuah hotel terdapat bagian-bagian yang saling berkaitan antara satu dengan yang lain seperti, *Front Office, Housekeeping, Accounting, Engineering, Food and Beverage Department, Steward dan Security. Food dan Beverage Department* sendiri dibagi menjadi 2 bagian yaitu *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service* yang dimana keduanya saling berkaitan dan sangat menentukan bagi pendapatan (*income*) di hotel tersebut. Dan didalam *Food and Beverage Service* terdapat sebuah pelayanan, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli.

Luminor Hotel Jemursari memiliki 1 *restaurant* yaitu adalah *Rock & Sugar Coffee and Bistro* yang menjual berbagai jenis makanan dan minuman. *Rock & Sugar* menyediakan makanan seperti *Western Food* dan *Indonesian Food*. *Rock & Sugar Coffee and Bistro* juga memiliki beberapa promo yaitu *burn up dinner, Sunday super lunch, quick lunch*, dan lain – lain.

Berhubungan dengan adanya promo maka restaurant pun jadi ramai, terkadang pada saat operasioanal restaurant kekurangan *cutleries*, sering saya jumpai pada saat oprasional tamu meminta *dinner spoon* dan *dinner fork* setelah di *clear up*. Latar belakang tersebut menjadikan alasan bagi penulis untuk membahas judul tentang “Penanganan *Table Equipment* Dalam Kegiatan Operasional Pada *Rock and Sugar Restaurant* di Luminor Hotel Surabaya”

1.2 Rumusan Masalah

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

- Bagaimana cara menangani kurangnya *cutleries* pada saat operasional?

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan dari diadakan penulisan laporan akhir ini diantaranya adalah Untuk mengetahui Peran *Food and Beverage Service* dalam menangani kurangnya *cutleries* pada saat operasional.

1.4 Manfaat Penulisan

Laporan 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.

2. Manfaat Bagi Perusahaan

- a. Sebagai bahan masukan untuk perbaikan manajemen hotel.
- b. Dapat memperlancar sistem operasional kerja pada perusahaan atau hotel.
- c. Mengetahui anak training yang mana memiliki skills yang baik untuk di angkat menjadi staf atau karyawan.
- d. Dapat meningkatkan kemitraan atau kerja sama yang baik antara *Waringin Hospitality* / Luminor Hotel Surabaya dengan pihak Akademi Pariwisata Muhammadiyah Jember.

3. Manfaat Bagi institusi

- a. Dapat menjadi tambahan referensi di perpustakaan.
- b. Dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk lebih meningkatkan mutu pendidikan di bangku perkuliahan.

1.5 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian bertempat di Luminor Hotel Surabaya.

Alamat : Jalan Raya Jemursari No. 206-208 Surabaya
,JATIM
Telepon : 031 8485000
Fax : 031 8478383
Website : www.luminorhotel.com

1.6 Jenis dan Sumber data

1.6.1 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 berdirinya Luminor Hotel Surabaya.

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*.

1.6.2 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

1.8.1 Teknik Analisis Deskriptif

Teknik yang digunakan dalam menganalisa data ini adalah untuk menggambarkan, menjelaskan dan menguraikan secara sistematis data yang diperoleh pada saat kegiatan *On The Job Training* .

1.8.2 Teknik Analisis SWOT

Pengertian kata SWOT adalah berasal dari kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman atau hambatan (*threats*). Agus Sulastiyono (2006:290) mengatakan bahwa cara ini adalah sederhana dan bersifat langsung dalam penggunaannya, tetapi dapat menyajikan suatu analisis yang komprehensif dan akurat tentang usaha yang sedang dilaksanakan. Analisis SWOT banyak dipergunakan di Indonesia dan mungkin sudah diketahui nilai dan manfaat analisis tersebut. Analisis pada umumnya digunakan apabila hotel akan membuat keputusan yang sifatnya strategis. Sebagai keputusan strategis maka harus dilakukan analisis yang mendetail tentang hotel yang bersangkutan untuk mendapat titik temu antara faktor faktor strategis dalam lingkungan internal dan lingkungan eksternal.

Tabel 1.8.2.1 Matriks *SWOT*

Variabel	Kekuatan (<i>S</i>)	Kelemahan (<i>W</i>)	Peluang (<i>O</i>)	Ancaman (<i>T</i>)
SDM				
Peralatan				
Lokasi				
Pelayanan				