

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata adalah salah satu jenis industri baru yang mampu mempercepat pertumbuhan ekonomi dan penyedia lapangan kerja, peningkatan penghasilan, standar hidup serta menstimulasi sektor-sektor produktif lainnya. Selanjutnya, sebagai sektor yang kompleks, pariwisata juga merealisasi industri-industri klasik seperti kerajinan tangan dan cinderamata, penginapan, dan transportasi. Dalam menunjang berlangsungnya kegiatan pariwisata dibutuhkan beberapa aspek, salah satu aspek tersebut yaitu akomodasi (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. Hotel menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 dalam Sulastiyono (2011:6), adalah "Suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjanglainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

Hotel menawarkan berbagai macam fasilitas yang dapat dinikmati oleh para tamunya, fasilitas tersebut antara lain kolam renang, *fitness center*, *spa*, *room service* dan sebagainya. Fasilitas-fasilitas tersebut diberikan kepada tamu hotel dengan tujuan memberikan pelayanan dan memenuhi kebutuhan tamu yang sedang menginap di hotel tersebut serta sebagai pemenuhan kepuasan kepada tamu. Setiap hotel memiliki beberapa departemen yang merupakan bagian dari operasional hotel. Beberapa departemen yang ada di semua hotel berbintang di dunia adalah *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Food & Beverage Department*, *Operasional Department* dan sebagainya.

Room Service adalah bagian *Food & Beverage Service* yang menyediakan pelayanan makanan dan minuman di dalam kamar. Perbedaan pelayanan di restaurant dengan Room Service adalah:

1. Di *restaurant guest* (tamu) dapat memesan langsung dengan *waiter* tapi, dalam *room service guest* (tamu) hanya memesan makanan dan minuman melalui telepon maupun *door knob menu*.
2. Di restaurant menu makanan lebih bervariasi namun, di *room service* untuk pilihan menu cenderung sedikit.
3. Pelayanan di restaurant tergantung dari buka/tutupnya restaurant tetapi, untuk bagian *room service* pelayanannya buka selama 24 jam.
4. Di restaurant tamu yang datang untuk makan sementara, di *room service server* yang akan datang ke kamar dengan membawa makanan dan minuman yang telah dipesan.

Kegiatan yang utama yang harus di lakukan saat pelayanan makan dan minum di kamar yaitu: Mengambil dan memproses pesananlayanan kamar, menata tray dan trolley, menyajikan pelayanan kamar untuk hidangan makanan dan minuman, menyampaikan tagihan pelayanan kamar,membersihkan area layanan kamar. Pelayanan *room service* makanan dan minuman di El Patio Restaurant tersedia 24 jam. Pelayanan *room service* di El Patio Restaurant saat menjalankan prosedur akan menjadi pertimbangan bagi kualitas pelayan *room service*. Kualitas pelayanan *room service* yang ada di elpatio restouran sudah cukup baik namun pada saat pencetakan *bill* terlalu lama dikarenakan *restouran* dan *room service* di gabung untuk masalah pencetakan *bill* sehingga pengantaran makan ke tamu menjadi lama dan pada saat *pick up* makanan di *kitchen* tidak ada *staff* yang mengecek apakah makanan sudah sesuai dengan *captain order* dan orderan mana yang harus di dahulukan.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas menjadikan penulis untuk membahas judul “Kualitas *Waiter* Dalam Penerapan *Prosedur Room Service* Di *Melia Purosani Hotels and Resort, Yogyakarta*”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut: “Bagaimana Kualitas *Waiter* Dalam Penerapan *Prosedur Room Service* Di *Melia Purosani Hotels and Resort, Yogyakarta*?”

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 Melia Purosani *Hotels and Resort*, Yogyakarta.

1.4 Manfaat Penulisan Laporan

1. Bagi penulis

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

2. Bagi Perguruan tinggi

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

3. Bagi hotel

Hasil laporan ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan yang bermanfaat terkait dengan penerapan prosedur *room service* oleh *waiter* di agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dimasa mendatang.

1.5 Lokasi Penelitian

Untuk memenuhi, membuktikan dan mempertanggung jawabkan sesuai dengan judul yang ditulis maka penulis melakukan penelitian pada *food and beverage department*, khususnya pada *Restaurant Section* di Melia Purosani *Hotels And Resort* beralamat:

Alamat : Jalan Mayor Suryotomo No.31, Ngupasan, Gondomanan 55122

Yogyakarta

Telp : (62)274589521/23

Fax : (62)274588071/70

Website : melia.purosani@melia.com

1.6 Jenis dan Sumber Data

1.6.1 Jenis Data

Menurut Ruslan (2006:28) jenis data dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

a. Data Kualitatif

Data Kualitatif adalah data yang abstrak (*intangible*) atau tidak terukur seperti ingin menjelaskan atau disebut juga data yang bersifat uraian. Misalnya, sejarah hotel Melia Purosani *Hotels And Resorts*

b. Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang konkret (*tangible*) atau data yang menjelaskan suatu nilai.

1.6.2 Sumber Data

Definisi sumber data menurut Ruslan (2006:29) adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian perorangan, kelompok, dan organisasi. Misalnya: data hasil dari wawancara dengan Director Food and Beverage, Manager Food and beverage, Restaurant Manager, Captain Waiters.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data dalam bentuk yang sudah jadi atau tersedia melalui publikasi dan informasi yang dikeluarkan di berbagai organisasi atau perusahaan, termasuk modal, perbankan ,dan keuangan. Misalnya: dari buku tentang pariwisata, laporan akhir, internet , dan lain-lain.

1.7 Tehnik Pengumpulan Data

Menurut Sulastiyono (2006:300) Dalam tehnik ini terdapat 3 (tiga) Metode yang digunakan dalam pengambilan data, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Metode Observasi

Metode observasi adalah melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang ditinjau selama 6 bulan di hotel yang bersangkutan

2. Metode Wawancara

Metode wawancara yaitu melakukan wawancara secara langsung, dengan mengajukan sejumlah pertanyaan kepada pihak karyawan yang ditinjau.

3. Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan adalah rekomendasi yang juga didasari oleh pengetahuan teori yang berkaitan dengan *Room Service*, Misalnya: membaca dan memahami buku mengenai pariwisata maupun semua pengertian hotel dan juga *food and beverage department* dan juga mencari informasi dari internet.

1.8 Tehnik Analisis Data

1.8.1 Analisis Deskriptif

Tehnik yang diigunakan dalam menganalisa data ini adalah untuk menggambarkan, menjelaskan dan menguraian secara sistematis data yang diperoleh pada saat *On The Job Training*.

1.8.2 Tehnik Analisis SWOT

Sulastiyono (2006;290) menjelaskan analisis SWOT merupakan singkatan dari kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weakness*) peluang (*opportunities*), dan ancaman (*Threats*). Cara ini adalah sederhana dan bersifat langsung dalam penggunaannya, tetapi dapat menyajikan suatu analisis yang komperatif dan akurat tentang usaha yang dilaksanakan.

Tabel 1.8.2.1 Matriks *SWOT*

Faktor – Faktor	Kekuatan <i>(strengths)</i>	Kelemahan <i>(weaknesses)</i>	Peluang <i>(opportunities)</i>	Ancaman <i>(threats)</i>
Sumber daya manusia				
Peralatan dan perlengkapan				
Lokasi				