

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kepariwisata di Indonesia merupakan sektor yang memberikan devisa tertinggi setelah migas. Pariwisata mempunyai peran dalam pengembangan ekonomi karena akan terasa langsung oleh masyarakat di daerah tujuan wisata dimana masyarakat dapat mengembangkan usaha kecil maupun menengah terutama jenis- jenis kerajinan atau industri kreatif lainnya sesuai dengan budaya dan adat istiadat setempat. Maka dari itu pemerintah harus membangun infrastruktur di daerah- daerah agar mudah untuk menjangkau objek- objek wisata yang tersebar di seluruh Indonesia. Dengan tersedianya infrastruktur maka investor akan tertarik untuk membangun sarana yang dapat menunjang kepariwisataan seperti transportasi, akomodasi, dan lain- lain. Untuk itu, pariwisata sangat erat kaitannya dengan kehidupan manusia karena pariwisata merupakan sektor industri yang sangat berpengaruh terhadap kegiatan ekonomi dan sosial suatu negara.

Menurut UU RI No.10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan adalah keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi dan multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan Negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, pemerintah, pemerintah daerah dan pengusaha.

Dalam perkembangannya, pariwisata membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas yang memiliki kemampuan, keahlian, serta keterampilan untuk menciptakan, mengelola, mengembangkan dan melestarikan potensi pariwisata yang ada di Indonesia sehingga menjadi lebih maju dan memiliki daya saing yang ada di era globalisasi saat ini.

Untuk itu, Program Diploma III Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom mewajibkan para mahasiswa/i untuk melakukan kegiatan Penelitian yang diharapkan dapat terjun langsung ke masyarakat di dunia industri untuk dapat beradaptasi dan melatih kemampuan atau keterampilan yang sudah di dapatkan dari kampus terutama menjadi sarana untuk membuka wawasan khususnya dalam bidang pariwisata, sehingga para mahasiswa/i siap dalam menghadapi dunia kerja secara nyata dan dapat menjadi insan pariwisata yang profesional serta memenuhi kriteria sebagai pengelola dan pengembang kepariwisataan Indonesia untuk saat ini maupun masa yang akan datang.

Menurut UU RI No. 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan, pasal 14 menyebutkan bahwa usaha pariwisata meliputi daya tarik wisata, kawasan wisata, jasa transportasi wisata, jasa perjalanan wisata, jasa makanan dan minuman, penyediaan akomodasi, penyelenggaraan kegiatan hiburan dan rekreasi, penyelenggaraan pertemuan, perjalanan intensif, konferensi, dan pameran, jasa informasi pariwisata, jasa konsultan pariwisata, jasa pramuwisata, wisata tirta, dan spa. Pada kesempatan yang diberikan untuk melakukan kegiatan Penelitian saat ini, penulis memilih jasa akomodasi wisata yang bergerak dalam bidang perhotelan khususnya di bagian *Food and Beverage Department* yaitu di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta.

Saat ini, Hyatt Regency Yogyakarta menjadi salah satu hotel *resort* terbaik di Yogyakarta dan menjadi pilihan utama turis ketika berkunjung ke Yogyakarta, letaknya yang berada di pinggiran kota memberikan suasana yang nyaman dan tenang dengan luas taman hampir 24 hektar persegi dengan lapang *golf course* yang menjadi andalan dan latar gunung Merapi. Hyatt Regency Yogyakarta rutin mengadakan *event-event* sebagai penarik konsumen seperti *Ramayana Night Market* yaitu *event* yang rutin diadakan setiap Sabtu malam menghadirkan *Ramayana Ballet* dan jajanan pasar malam, lalu *Sunday Brunch* yang rutin diadakan setiap Minggu siang konsumen yang mengikuti program ini mendapatkan fasilitas *lunch buffet* sesudah itu konsumen dapat berenang.

Hotel Hyatt Regency Yogyakarta merupakan perusahaan yang sangat terbuka bagi siswa-siswi SMK ataupun mahasiswa/i yang ingin melakukan Penelitian. Mahasiswa yang melakukan penelitian diberikan pengenalan mengenai produk dan jasa yang ditawarkan perusahaan, profil perusahaan, serta diberikan pelatihan mengenai pekerjaan yang biasa dilakukan oleh maskapai penerbangan. Penelitian juga merupakan salah satu cara untuk mendapatkan tenaga kerja yang ahli dan telah diberikan pelatihan serta memiliki pengalaman kerja sebelumnya.

Hal tersebut diatas yang menarik penulis untuk melakukan Penelitian di Hotel Hyatt Regency sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Diploma III Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom,

Oleh sebab itu Penulis tertarik untuk membuat Karya Akhir dengan judul

**“Tinjauan Tentang Standard Operating Procedure Pelayanan Greeter di Kemangi Bistro Restoran
Hyatt Regency Yogyakarta”**

1.2. Identifikasi Masalah

Sesuai dengan Judul yang dipilih, identifikasi masalah ditentukan sebagai berikut:

1. Bagaimana tentang *Standard Operating Procedure (SOP)* Greeter di Kemangi Bistro Restoran Hyatt Regency Yogyakarta?
2. Bagaimana pelaksanaan *SOP* yang dilakukan pada saat Greeter bekerja di Kemangi Bistro Restoran?
3. Bagaimana latar belakang pendidikan *Staff* di Kemangi Bistro Restoran?
4. Bagaimana pelatihan yang diberikan kepada Greeter di Kemangi Bistro Restoran?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

1. Sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Diploma III Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom.
2. Untuk mengetahui Tinjauan tentang pelayanan Greeter di Hyatt Regency Yogyakarta.
3. Penelitian ini dimaksudkan untuk mendalami bidang studi yang ditekuni.

1.3.2. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Formal

Sebagai salah satu syarat mengikuti sidang Karya Akhir Program Diploma III Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom.

2. Tujuan Operasional

- a. Untuk mengetahui *Standard Operating Procedure (SOP)* Greeter di Kemangi Bistro Restoran.
- b. Untuk mengetahui pelaksanaan *SOP* yang dilakukan pada saat Greeter bekerja di Kemangi Bistro Restoran.
- c. Untuk mengetahui latar belakang pendidikan *Staff* di Kemangi Bistro Restoran.

- d. Untuk mengetahui pelatihan yang diberikan kepada Greeter di Kemangi Bistro Restoran .

1.4. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

1.4.1. Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif, menurut **Moh. Nazir (2003:54)**, metode penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta- fakta, sifat- sifat, serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.

1.4.2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilaksanakan dengan teknik:

- a. Observasi

Suatu cara pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung aktifitas yang berlangsung selama 6 bulan untuk mengetahui tata cara penyambutan greeter di Kemangi Bistro Restoran.

- b. Wawancara

Merupakan cara pengumpulan data dengan menanyakan langsung kepada pramusaji dan tamu yang berada di Kemangi Bistro Restoran untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

- c. Studi Pustaka

Suatu cara pengumpulan data dengan membaca buku- buku yang berhubungan dengan *Food and Beverage Service* yang dapat menambah informasi dalam penelitian.

1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini berlangsung selama 6 bulan pada tanggal 14 Juli 2014 sampai dengan 14 Januari 2015 di Hotel Hyatt Regency Jl. Palagan Tentara Pelajar, Sleman, Yogyakarta Telpn (0274) 869- 123 Fax (0274) 869- 558.

