

## BAB I

### PENDAHULUAN

---

#### 1.1 Latar Belakang

Pariwisata Indonesia memegang peranan penting bagi perekonomian Indonesia karena kegiatannya mendorong pengembangan beberapa sektor ekonomi. Negara Indonesia merupakan Negara yang memiliki wilayah yang sangat luas membentang dari sabang sampai merauke dan memiliki keanekaragaman suku bangsa dan kebudayaan. Indonesia juga memiliki banyak potensi pariwisata yang sangat potensial untuk dikembangkan (Ramenusa, 2016).

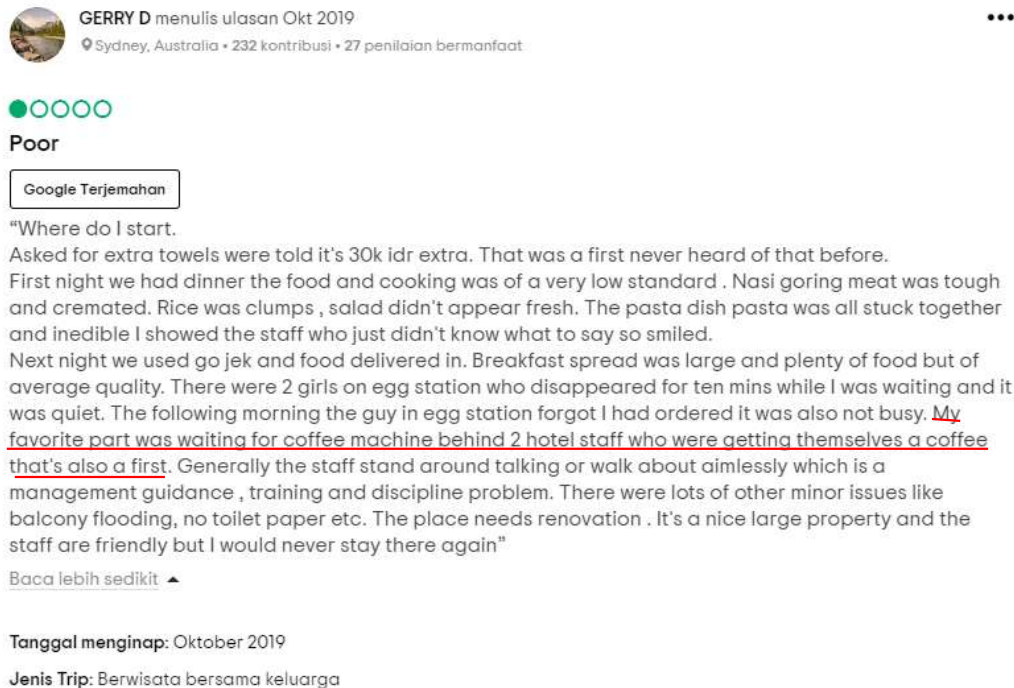
Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang sangat berpengaruh dalam industri Pariwisata. Menurut SK Menparpostel no.KM 37/PW.340/MPPT-86 tentang peraturan usaha dan pengelolaan hotel menyebutkan bahwa hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

The Jayakarta Bandung Suite Hotel&Resort merupakan salah satu Hotel bintang 4 yang berada di kota Bandung, provinsi Jawa Barat. Hotel Jayakarta adalah hotel bisnis dan resort, yaitu tempat yang tepat untuk menjalankan kegiatan bisnis dan tempat untuk beristirahat pada akhir pekan bersama keluarga.

Ada beberapa departemen di The Jayakarta Bandung Suite Hotel&Resort, salah satunya adalah departemen Food and Beverage. Food and Beverage adalah departemen yang menyediakan pelayanan makanan dan minuman di dalam lingkungan hotel. Di departemen ini dibagi menjadi dua yaitu Food and Beverage Product dan Food and Beverage Service. Food and Beverage Service di The Jayakarta Bandung Suite Hotel & Resort menyediakan pelayanan makan dan minum yang telah diproduksi oleh Food and Beverage Product. Ada beberapa outlet salah satunya adalah Scenery Bar.

Adapun bagian yang menyajikan kopi yaitu Barista. Barista adalah sebutan untuk seseorang yang profesinya meracik dan menyajikan minuman kopi kepada pelanggan. Seorang barista harus mempunyai kemampuan khusus yang tidak bisa dimiliki oleh

semua orang, yaitu bisa menciptakan cita rasa atau sensasi dari secangkir kopi. Barista adalah seseorang yang menentukan kenikmatan cita rasa dan artistiknya penyajian dalam setiap *coffee shop*.



Sumber: Situs Online TripAdvisor

### **Gambar 1.1** **Ulasan Negatif Tamu Pada The Jayakarta Bandung Suite Hotel&Resort**

Pada gambar 1.1, seorang tamu mengulas sebuah pengalamannya saat menginap di hotel The Jayakarta Bandung Hotel Suite&Resort dan mengatakan bahwa tamu tersebut dibuat menunggu di belakang mesin kopi pada saat memesan kopi. Tamu tersebut merasa tersinggung karena tidak dilayani dengan baik padahal ada 2 orang staf dan sayangnya staf-staf tersebut malah sibuk membuat kopi untuk dirinya sendiri. Tamu tersebut juga menyadari adanya permasalahan disiplin, pelatihan dan bimbingan dari pihak manajemen.

Penulis menemukan beberapa masalah yang timbul akibat kurang optimalnya peranan seorang barista terhadap kelancaran operasional di Scenery Bar, The Jayakarta Bandung Suite Hotel & Resort. Maka dari uraian di atas, penulis tertarik untuk

membahas peranan seorang barista terhadap kelancaran operasional di Scenery Bar, The Jayakarta Bandung Suite Hotel & Resort.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana peran Barista terhadap kelancaran operasional Scenery Bar di The Jayakarta Bandung Suite Hotel & Resort?
2. Bagaimana hambatan Barista terhadap kelancaran operasional Scenery Bar di The Jayakarta Bandung Suite Hotel & Resort?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis peran Barista terhadap kelancaran operasional Scenery Bar di The Jayakarta Bandung Suite Hotel & Resort.
2. Untuk menganalisis hambatan Barista terhadap kelancaran operasional Scenery Bar di The Jayakarta Bandung Suite Hotel & Resort.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

1. Memberikan informasi mengenai peran barista terhadap kelancaran operasional di Scenery Bar di hotel The Jayakarta Bandung Suite Hotel&Resort.
2. Memperluas pengetahuan pembaca bahwa peran barista sangat berpengaruh dalam kelancaran operasional suatu hotel atau restoran.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

1. Memberikan kontribusi terhadap pengurangan masalah yang terjadi di operasional Scenery Bar di hotel The Jayakarta Bandung Suite Hotel&Resort
2. Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan juga sebagai referensi untuk penulis lainnya.
3. Memberikan informasi pada pihak hotel bahwa beberapa masalah yang timbul merupakan pengaruh dari peran barista yang tersedia.