

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Jakarta sebagai ibu kota republik Indonesia merupakan kota terbesar nomor 1 di Indonesia serta menjadi pusat perekonomian terbesar di Indonesia dengan luas 661km persegi. Kota Jakarta adalah kota pesisir yang terletak dibagian barat laut di pulau jawa membuat Jakarta menjadi daya tarik tempat yang dikunjungi wisatawan Menurut UU No. 10 Tahun 2009 “bahwa pembangunan kepariwisataan diperlukan untuk mendorong pemerataan kesempatan berusaha dan memperoleh manfaat serta mampu menghadapi tantangan perubahan kehidupan lokal, nasional, dan global” Jakarta memiliki bangunan-bangunan bersejarah, kuliner yang beragam dengan banyaknya restoran, kafe, dan *bar* dengan konsep yang berbeda-beda.

Macam-macam destinasi pariwisata berpengaruh ke peningkatan industri hotel yang cukup signifikan mengingat Jakarta merupakan kota yang memiliki hotel terbanyak seperti yang ada di data jumlah akomodasi dan jumlah tamu menurut badan pusat statistik.

Tingginya tingkat kunjungan wisatawan lokal dan wisatawan mancanegara yang memiliki tujuan berbeda seperti liburan maupun *bussines trip* tentunya membutuhkan tempat menginap yaitu hotel . Fasilitas yang

umumnya diberikan dengan kamar adalah prasmanan pagi di restoran hotel tersebut.

Yang menurut Henny Kustini (2017:15) dapat diklasifikasikan berdasarkan penentuan tarif yaitu

- a. *European plan* (E.P) yaitu hotel yang diberikan harga kamar saja.
- b. *Continental Plan* (C.P) Hotel yang mana harga kamar telah ditetapkan dengan sarapan pagi.
- c. *Modified American Plan* (M.E.P) Hotel dengan harga kamar termasuk satu kali makan siang atau makan malam.
- d. *Full American Plan* (F.A.P) Hotel dengan harga kamar dilengkapi tiga kali makan yaitu sarapan pagi, makan siang, makan malam.

Sarapan di hotel dikonsumsi di restoran hotel tersebut, Pengertian restoran menurut teori Suyono (2004:1) “secara etimologis istilah restoran berasal dari kata dalam bahasa Inggris *re-store* yang berarti memulihkan kembali kondisi. Dari asal kata serta melihat kenyataan yang ada, istilah restoran dapat diartikan sebagai tempat yang berfungsi untuk menyegarkan kembali kondisi seseorang dengan menyediakan kemudahan makan dan minum. Ini berarti produk dalam bisnis restoran tidak hanya bersifat fisik (*tangible products*) melainkan juga bersifat non fisik (*intangible products*)”.

Di sebuah Restoran umumnya memiliki 4 tipe dasar pelayanan beberapa jenis tipe pelayanan seperti yang dikemukakan oleh Atmodjo dan Fauziah (2016:165) yaitu

1. *Table service*, pelayanan di meja makan dimana tamu langsung duduk di kursi dihadapkan ke meja makan, pesan minuman dan makanan sudah siap maka akan diantar dan disajikan oleh petugas (*waiter/waitress*) kepada tamu.
2. *Counter service*, pelayanan di atas konter adalah suatu system pelayanan restoran dimana tamu datang langsung duduk di kursi yang menghadap konter. Bila pesanan minuman dan makanannya telah siap maka akan disajikan diatas konter menghadap tamu oleh pramusaji atau juru masak. Konter adalah meja panjang yang membatasi dua ruangan, yaitu ruangan dapur dengan restoran.
3. *Self service*, swalayan merupakan suatu system pelayanan dimana makanan secara lengkap dihidangkan dari hidangan pembuka sampai hidangan penutup dengan berbagai variasi yang sudah disiapkan diatas meja buffet/ meja prasmanan dengan rapi dan menarik. Para tamu bebas mengambil sendiri makanannya sesuai kesukaan masing-masing, biasanya pelayanan ini dilakukan untuk sarapan di hotel.
4. *Carry out service*, pelayanan dibawa keluar, yakni system pelayanan makanan dimana tamu datang ke restoran untuk membeli makanan yang disiapkan dan dimasukkan kedalam kotak untuk dibawa pergi,

dinikmati dirumah masing-masing, dibawa ke kantor, ke kampus, atau dibawa piknik; tidak dinikmati di restoran itu. Bila perlu disediakan juga pisau, sendok, dan garpu plastik. Sekali pakai langsung buang.

Di dalam sebuah pelayanan membutuhkan yang dinamakan kualitas seperti yang dikatakan Devi (21:2018) dimana suatu kepuasan ada di dalam diri dimana telah mendapat sesuatu yang menjadi kebutuhan dan keinginannya. Identifikasi kebutuhan pelayanan yang lazim bagi manusia adalah:

1. Kebutuhan disambut dengan baik
2. Kebutuhan pelayanan tepat waktu
3. Kebutuhan akan rasa nyaman
4. Kebutuhan pelayanan yang rapi
5. Kebutuhan dimengerti
6. Kebutuhan untuk mendapat pelayanan
7. Kebutuhan untuk mendapat pertolongan
8. Kebutuhan untuk merasa penting
9. Kebutuhan dihargai
10. Kebutuhan untuk diingat atau diakui
11. Kebutuhan untuk mendapat *respect*.

Serta menurut James A. Fitzsimmons dan Monna J. Fitzsimmons kualitas pelayanan yang dinilai oleh tamu memiliki lima prinsip tolak ukur yaitu:

1. Reliabilitas adalah kemampuan memberikan secara tepat dan benar pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu
2. Responsif, yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu untuk memberikan pelayanan yang tepat waktu

3. Kepastian/jaminan adalah pengetahuan dan kesopan santunan serta kepercayaan diri para pegawai
4. Empati, yaitu memberikan perhatian individu secara khusus.
5. Nyata, yaitu dengan memberikan sesuatu yang tampak nyata seperti penampilan pegawai dan lain-lain

Menurut kamaruddin, Jamaluddin dan Ahmad (2019:53) yaitu pelayanan yang berkualitas berorientasi dan bergantung pada kepuasan pelanggan dimana ukuran keberhasilan pelayanan bergantung pada tingkat kepuasan pelanggan.

Mengutip teori yang dikemukakan oleh Almana, Sudarmanto, dan Wekke (2018:28) kepuasan pelanggan merupakan bagian hal penting untuk meningkatkan nilai pelanggan untuk menciptakan hubungan harmonis antara pelanggan dan perusahaan yang menurut Lupiyoadi (2001) ada lima factor kepuasan pelanggan yaitu

1. Kualitas produk, yaitu kepuasan pelanggan dengan menunjukkan produk yang mereka gunakan berkualitas
2. Kualitas pelayanan, yaitu pelanggan yang puas bila mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan mereka harapkan
3. Emosi, yaitu kebanggaan pelanggan bahwa orang lain akan kagum terhadap merk produk yang mereka gunakan
4. Harga, kualitas produk yang sama akan tetapi memberikan harga yang relative murah

5. Biaya, yaitu pelanggan tidak mengeluarkan biaya dan waktu tambahan untuk mendapatkan produk atau jasa tersebut

Hotels.com (2019) mensurvei ribuan wisatawan di seluruh dunia, dan mendapati bahwa sarapan sekarang adalah fasilitas di restoran hotel terpenting nomor satu bagi para tamu ketika memesan akomodasi.

Sarapan membawa banyak manfaat bagi para tamu yang mungkin awalnya tidak dipikirkan oleh penyedia akomodasi. Sarapan yang memuaskan menambah kemudahan dan kenyamanan bagi tamu yang menginap, menjadikannya pengalaman yang jauh lebih menyenangkan secara keseluruhan serta ada pula penyebab utama wisatawan membutuhkan sarapan di akomodasi mereka di tempat wisata yang dituju berikut ini adalah alasan wisatawan memilih sarapan di tempatnya menginap

1. Tidak mencari-cari. Wisatawan tidak akan tahu ke mana harus pergi untuk mendapatkan sarapan yang layak, karena mereka tidak mengenal tujuan Anda. Tanpa sarapan, banyak waktu yang akan disia-siakan mencari tempat makan yang enak.
2. Siap dan menunggu. Tidak ada yang lebih menghibur bagi tamu selain mengetahui bahwa sesaat mereka bangun, makanan pertama dan terpenting mereka sudah siap dan menunggu.

3. Tidak perlu pergi jauh. Beberapa tamu tidak berniat meninggalkan hotel dan akan sangat senang makan di tempat yang mereka rencanakan untuk menghabiskan hari.
4. Menantikan sarapan. Ternyata dari saat tamu membuat reservasi untuk sarapan, mereka sudah memikirkan apa yang akan mereka makan. Google melakukan survei konsumen pada 'Fitur hotel apa yang paling Anda nantikan? ', Dan 42,4% responden mengatakan mereka paling menantikan untuk sarapan pagi.

Bahkan saat ini sarapan telah menjadi tren tersendiri di seluruh dunia, dengan cara-cara unik dan baru untuk menawarkan sarapan kepada para tamu

Hal ini menjadi gaya hidup baru bagi penyedia akomodasi, dan inilah beberapa tren yang paling diinginkan konsumen untuk sarapan di hotel bersumber dari littlehotelier.com (2019).

1. *Ethnic inspired*. Ini melibatkan sirup yang berasal dari Asia, telur orak-arik dengan pinggiran *chorizo* pedas, dan *pancake* santan.
2. Etnis Tradisional. Di sinilah opsi menu menjadi sedikit liar bagi wisatawan yang suka berpetualang. Sajian telur dadar Maroko dengan sayuran dan krim atau menyiapkan *shakshuka*, hidangan telur yang terinspirasi Tunisia.

3. Buah Segar & Makanan Organik. Menu harus dapat melayani wisatawan yang sadar kesehatan yang menikmati keranjang buah segar, roti organik, kue buah organik, dan *oatmeal*.
4. Omelet Putih Telur. Sarapan protein sangat ideal untuk kebugaran dan kesehatan para tamu. Sediakan telur dadar putih telur bersama sejumlah sayuran panggang seperti bayam, tomat, dan jamur. koki dapat menawarkan untuk memasukkan sayuran ini ke dalam omelet, atau menumpuknya di sandwich omelet.
5. Yogurt. Variasi yogurt yang berbeda adalah kegemaran terbaru. Hotel kecil Anda dapat menawarkan yoghurt biasa, beraroma, atau yoghurt Yunani dengan madu, berry, campuran buah, muesli, granola atau bahkan kacang.

Penyajian sarapan pun disajikan dengan berbagai cara mulai dari sarapan prasmanan, a la carte hingga layanan dalam kamar. Ini benar-benar tergantung pada arah mana hotel ingin masuk, dan apa yang paling sesuai dengan tamu.

Menurut Atmodjo dan Fauziah (2016:205) sarapan yang baik harus memenuhi aturan-aturan berikut

1. Memastikan pramusaji memberikan sambutan dan salam kepada setiap tamu yang hadir.
2. Pagi-pagi sekali bukanlah waktu yang paling baik bagi tamu. Sajikan secangkir kopi yang panas untuk tamu, berhati-hati saat menuangkan kopi kepada tamu.

3. pramusaji harus mengenali produk makanan dan minuman yang dijual di restoran secara mendalam, termasuk hidangan musiman dan special di hari itu. Sarankan buah dan bubur padi-padian musiman kepada tamu.
4. Macam-macam sari buah (*juices*) harus disajikan dalam keadaan dingin. Hidangan telur, daging, kue waffle, roti panggang, kopi, the harus disajikan panas.
5. Tidak memberi kesempatan kepada tamu untuk menanyakan kelengkapan makan pagi. Sajikan secara urut dengan benar
6. Sajikan roti panggang yang masih baru, dibungkus kertas tisu atau napkin, untuk menjaga agar tetap hangat. Ingat, saat membungkus tidak boleh ditumpuk karena *toast* akan menjadi lembap, tidak renyah lagi. Sajikan kering atau olesi mentega lalu panggang sesuai permintaan tamu.
7. Ketika menyajikan *cereal* (bubur padi-padian seperti *corn flakes* (keripik jagung), *rice krispies* (keripik beras), *coco crunch*, dan lain sebagainya yang bersifat perorangan (satu dos kecil untuk satu orang).
8. Pastikan bahwa telur rebus dimasak sesuai permintaan tamu. Pastikan bahwa telur goreng telah dimasak sesuai model yang di kehendaki tamu.
9. Hindari suara gemerincing piring yang beradu, percakapan karyawan yang terlalu keras dan berisik, yang dapat mengganggu ketenangan suasana dan kenyamanan tamu yang sedang menikmati makan pagi.
10. Jangan lupa dengan dua kata yang Diwali huruf c, yakni *cheerfulness* (riang, ceria, gembira) dan *Courtesy* (sopan dan ramah).

Sarapan merupakan aktivitas rutin yang penting untuk memulai aktivitas lainnya maka dari itu sebuah hotel harus memberikan pelayanan sarapan yang baik agar tercapai kepuasan pelanggan.

Penulis mengangkat *Doublechin Bar & Restaurant* Artotel Jakarta sebagai lokasi penelitian tugas akhir. Penulis melakukan observasi secara langsung ke restoran dan juga mewawancarai *food & beverage manager* Artotel-Thamrin Jakarta dari itu penulis menemukan kejanggalan di Fasilitas *breakfast* yang terdapat di *Doublechin Bar & Restaurant* Artotel-

Thamrin Jakarta dimana jumlah aktual tamu tidak sama dengan jumlah yang sudah tercatat untuk fasilitas *breakfast*.

Berikut ini adalah data jumlah tamu yang menggunakan fasilitas breakfast

Tabel 1. 1

Tabel Jumlah Tamu *Breakfast* di *Doublechin Bar & Restaurant* Artotel-Thamrin Jakarta

Bulan	In House	Aktual	Selisih	Persentase
Mei	2874	2237	637	22%
Juni	2627	2418	209	7%
Juli	2763	2749	14	0.50%
Agustus	2744	2980	236	8%
September	2348	2634	286	12%

Sumber : *Food & Beverage Department* Artotel Thamrin-Jakarta, 2019

Dari data tabel tersebut diketahui terdapat jumlah selisih yang cukup banyak dari jumlah yang seharusnya makan, hal ini menimbulkan pertanyaan bagi penulis, mengapa angka tamu yang tidak menikmati sarapan cukup tinggi selain itu berdasarkan wawancara dan informasi yang terdapat di google review (TripAdvisor, Agoda, dan Hotels.com) diketahui juga terdapat cukup banyak keluhan terkait kualitas operasional *breakfast* kurang, serta adanya keluhan-keluhan terkait pelayanan dan variasi makanan dan kelengkapan fasilitas *breakfast* yang ada di *Doublechin Bar & Restaurant* Artotel-Thamrin Jakarta seperti:

1. Pelayan lupa menyajikan the yang ditawarkan
2. Staff restoran yang kurang tersenyum

3. Persiapan set up sarapan yang tidak siap
4. Rasa hidangan siomaynya kurang enak
5. Sarapan tidak sesuai harganya
6. Menambah variasi jus dan buah-buahan
7. Sarapannya sangat tidak memuaskan
8. Tidak adanya egg stand
9. Menunggu makanan terlalu lama
10. Makanan dan minuman yang lebih bervariasi

Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti fasilitas sarapan pagi yang ada di *Doublechin Bar & Restaurant* Artotel-Thamrin Jakarta. Maka penulis memutuskan untuk membuat penelitian dengan judul : **“PELAYANAN SARAPAN PAGI DI *DOUBLECHIN BAR & RESTAURANT ARTOTEL-THAMRIN JAKARTA*”**

B. Identifikasi Masalah

1. Bagaimana kelengkapan produk sarapan yang ada di *Doublechin Bar & Restaurant* Artotel-Thamrin Jakarta?
2. Bagaimana pelayanan sarapan pagi yang diberikan oleh pramussaji di *Doublechin Bar & Restaurant* Artotel-Thamrin Jakarta?
3. Bagaimana Harga sarapan yang ada di *Doublechin Bar & Restaurant* Artotel-Thamrin Jakarta?

Penulis mengambil tiga dari lima aspek teori dari teori yang dikemukakan oleh Lupiyoadi

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan formal

Laporan tugas akhir ini dibuat bertujuan sebagai salah satu syarat menempuh Ujian Akhir Program Diploma III Jurusan Hospitaliti, Program Studi Manajemen Tata Hidang, Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

2. Tujuan Operasional

- a. Bertujuan sebagai sarana dalam memberikan saran atau masukan untuk memajukan dan meningkatkan kualitas fasilitas *breakfast* di Doublechin Restaurant and Bar Artotel Jakarta.
- b. Untuk mendapat pengalaman bagi penulis, melatih kemampuan analisis serta sarana belajar untuk membuka wawasan untuk memecahkan masalah dengan memberi solusi untuk masalah tersebut.

D. Pendekatan dan Teknik Pengumpulan Data

1. Pendekatan

Penulis memilih melakukan pendekatan deskriptif dalam menyusun tugas akhir. Deskriptif adalah gambaran atau penjelasan dari suatu proses terjadinya masalah atau fenomena, berdasarkan dengan teori para ahli dari buku maupun website dengan observasi yang dilakukan penulis.

2. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

Teknik pengumpulan data yang dipakai oleh penulis, diantaranya:

a. Observasi

Menurut Ni'Matuzahroh dan prasetyaningrum (2018:4) "Observasi merupakan metode mengumpulkan data melalui mengamati perilaku dalam situasi tertentu kemudian mencatat peristiwa yang diamati dengan sistematis dan memaknai peristiwa yang diamati" penulis telah melakukan pengamatan di objek penelitian di Doublechin Restaurant and bar Artotel Jakarta secara langsung serta mengamati juga komentar yang ada di *guest comment* dan komentar yang ada di *web* lalu menuangkannya kedalam catatan

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan diantara dua orang atau lebih yang berlangsung dengan adanya narasumber dan pewawancara. Wawancara biasanya juga dijadikan sebagai media untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dibuat dalam topik tertentu.

Di dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara dengan *F&B MANAGER* mengenai fasilitas breakfast yang ada di Doublechin Restaurant and Bar Artotel-Thamrin Jakarta.

c. Studi Kepustakaan

Menurut Zed (2004:3) pengertian dari studi kepustakaan "ialah serangkaian kegiatan yang berkenan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian." Penulis mengutip teori dan referensi yang berasal dari buku serta *website* mengenai permasalahan dari tugas akhir penelitian penulis.

E. Pengolahan Data

Untuk menganalisa permasalahan yang ada di tugas akhir ini, teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dengan menggunakan skala Likert mengikuti metode Dr. Sugiyono (2012:93) dalam bukunya yang berjudul “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D” yaitu “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomenal atau kejadian sosial”. Berikut cara penghitungan Skala Likert:

Tabel 1.2

Bobot Nilai Jawaban

No	Keterangan	Bobot
1	Sangat Baik	5
2	Baik	4
3	Cukup Baik	3
4	Tidak Baik	2
5	Sangat tidak baik	1

Sumber: Sugiono, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif 2012

F. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian di *Doublechin Restaurant & Bar* Artotel-Thamrin Jakarta yang beralamat di Jl. Sunda No.3 Menteng, Jakarta Pusat, (021) 31925888.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang dilakukan oleh penulis dimulai dari Agustus-Januari 2020.