

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Secara umum pariwisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan seseorang untuk sementara waktu yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain dengan meninggalkan tempat semula dan suatu perencanaan atau bukan maksud untuk mencari nafkah ditempat yang dikunjunginya tetapi semata mata untuk menikmati kegiatan pertamasyaan atau rekreasi untuk memenuhi kebutuhan yang beranekaragam. Sedangkan menurut UU RI No. 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan dijelaskan bahwa wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi pengembangan pribadi atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam waktu sementara.

Adapun menurut Sinaga dalam Paat (2014 : 13) mengemukakan “Pariwisata merupakan suatu perjalanan yang terencana, yang dilakukan secara individu maupun kelompok dari satu tempat ke tempat lain dengan tujuan untuk mendapatkan suatu bentuk kepuasan dan kesenangan semata”. Indonesia memiliki sumber daya pariwisata yang sangat potensial karena kaya akan keanekaragaman suku dan budaya yang terdiri dari 32 Provinsi salah satunya yaitu Provinsi Jawa Barat yang terdiri atas 17 kabupaten dan 9 Kota. Jawa Barat merupakan salah satu destinasi wisata yang diminati oleh wisatawan nusantara (wisnus) maupun wisatawan mancanegara (wisman) karena memiliki daya tarik yang tersebar diseluruh kabupaten dan kota yang menjadi minat wisatawan yaitu Kota Bandung. Kota Bandung di tahun 2017 ini akan memasuki usia ke-207 tahun pada 25 September mendatang. Bandung berada di Provinsi Jawa barat pada koordinat 6° - 7° Lintang Selatan dan 107° - 108° Bujur Timur. Letaknya di sebuah

dataran tinggi yang dikelilingi dengan pegunungan dan perbukitan yang berketinggian rata-rata 1.300 meter dari permukaan laut.

Bagian selatan kota terletak di tepi dataran tinggi dan bagian utaranya membentang di lereng perbukitan. Kota Bandung merupakan kota metropolitan terbesar di Jawa Barat sekaligus terbesar ke-tiga di Indonesia setelah Jakarta dan Surabaya. Menurut Klingner (2006 : 15) *“a set tourist resources or activities located and towns and cities and offered to visitors from elsewhere”*. Pariwisata perkotaan secara sederhana sebagai sekumpulan sumber daya atau kegiatan wisata yang berlokasi di kota dan menawarkannya kepada pengunjung dari tempat lain.

Beragam jenis wisata tersedia di kota Bandung, seperti Wisata Belanja, Wisata Kuliner, Wisata Budaya, dan berbagai tempat Wisata Rekreasi dan Alam. Kota Bandung juga pernah mendapat penghargaan di bidang pariwisata *“Indonesian Tourism Award (ITA)”* untuk kategori *The Best Most Favourite City and The Best Service City* dari Kementerian Kebudayaan Pariwisata pada tanggal 2 desember 2010. Dengan adanya penghargaan yang di dapat oleh Kota Bandung pertumbuhan pariwisata di Kota Bandung berkembang pesat, maka banyak bermunculan usaha untuk menyediakan sarana akomodasi. Sarana akomodasi ini dapat berbentuk hotel yang menurut Sulastiyono (2011:6) 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.

Pelayanan makanan dan minuman seperti yang disebutkan dalam pengertian hotel di atas salah satu contohnya adalah Restoran . Ninemeier dan Hays (2011 : 35) mengemukakan *“Restoran adalah suatu operasi layanan makanan yang mendatangkan keuntungan yang mana basis utama dan termasuk didalamnya adalah penjualan makanan atau minuman kepada individu-individu*

dan tamu-tamu dalam kelompok kecil”. Sedangkan Rachman Arief didalam bukunya Ilmu Perhotelan & Restoran (2005:31) yang menyebutkan bahwa, “Restoran adalah suatu industri yang melayani makanan dan minuman kepada semua orang yang jauh dari rumahnya, maupun yang dekat dari rumahnya”. Dari kedua pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa restoran adalah tempat usaha yang melayani tamu yang datang dan bersifat komersial dengan ruang lingkup kegiatannya menyediakan makanan dan minuman.

Restoran adalah salah satu bisnis yang saat ini sangat pesat perkembangannya di Indonesia, khususnya di Bandung. Bandung saat ini merupakan salah satu destinasi favorit para wisatawan dari dalam maupun luar negeri karena terkenal dengan berbagai macam kuliner yang menarik dan unik. Pangsa pasar restoran di Bandung pun sangat beragam, mulai dari restoran untuk kalangan menengah kebawah sampai menengah keatas tersedia di Bandung.

Suis Butcher Steak House adalah restoran atau *cafe* yang ada di kota Bandung. Arti nama Suis Butcher sendiri adalah kependekan dari Sapi Unggul Indonesia atau disingkat menjadi Suis dan *butcher* yang berarti tukang daging atau jagal. Karena awalnya Suis Butcher adalah toko daging atau *Meat Shop*, namun seiring perkembangan zaman fungsinya telah berubah, yang tadinya menjual aneka daging mentah segar untuk olahan makanan, kini Suis Butcher adalah brand restoran Steak House yang menjual daging siap makan.

Menurut Moekijat dalam buku Kamus Istilah Ekonomi (2000 : 488) yang menyatakan bahwa “*selling* atau melakukan penjualan ialah suatu kegiatan yang ditujukan untuk mencari pembeli, mempengaruhi, dan memberikan petunjuk agar pembeli dapat menyesuaikan kebutuhannya dengan produk yang ditawarkan serta mengadakan perjanjian mengenai harga yang menguntungkan bagi kedua belah pihak”.

Sedangkan menurut Basu Swastha dalam buku *Azaz-Azaz Marketing* “penjualan ialah ilmu dan seni mempengaruhi pribadi yang dilakukan oleh penjual, untuk mengajak orang lain bersedia membeli barang atau jasa yang ditawarkan”. Dari kedua pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kegiatan penjualan merupakan cara yang dilakukan oleh para pramusaji yang terlatih dan memiliki keterampilan lebih untuk meningkatkan jumlah pembelian tamu dan jumlah penjualan restoran. Berdasarkan hasil pengamatan dan data awal yang didapat dari Restoran Suis Butcher Steak House pada tabel berikutini :

Tabel 1 Total Penjualan
Periode Januari – Maret Tahun 2017
Di Restoran Suis Butcher Steak House Jalan Riau Bandung

Bulan	Cover	Food	(%)	Beverage	(%)
Januari	9012	11150	123%	7398	82%
Februari	7376	9261	125%	6099	82%
Maret	8231	10431	126%	7018	85%

Sumber : *Restaurant Manager Suis Butcher, 2017*

Dari data di atas penulis menemukan sebuah akibat dari kegiatan teknik penjualan yang belum optimal yaitu rendahnya persentase penjualan *beverage*. Dari kasus tersebut penulis tertarik untuk meninjau latar belakang permasalahan tentang pelaksanaan teknik penjualan yang dilakukan oleh pramusaji di Suis Butcher Steak House Jalan Riau Bandung tidak berjalan dengan baik. Maka dari itu penulis tertarik untuk membuat Proyek Akhir dengan judul “Teknik Penjualan Di Restoran Suis Butcher Steak House Bandung 2017 (Studi Kasus Di Restoran Suis Butcher Cabang Jalan Riau Bandung)”. semoga penelitian ini memiliki nilai manfaat bagi pihak perusahaan dan juga bagi pembaca.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana standar operasional prosedur di restoran Suis Butcher Steak House jalan Riau Bandung?
2. Bagaimana implementasi teknik penjualan yang dilakukan pramusaji di restoran Suis Butcher Steak House jalan Riau Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penulis melakukan penelitian tentang Teknik Pejualan Di Restoran Suis Butcher Steak House adalah :

1. Mengetahui standar operasional prosedur yang ada di restoran Suis Butcher Steak House Bandung.
2. Mengetahui implementasikan teknik penjualan yang dilakukan pramusaji di restoran Suis Butcher Steak House Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi Jurusan Perhotelan, penelitian ini digunakan untuk menerapkan ilmu yang dipelajari selama diperkuliahan dalam bentuk implementasi teknik penjualan di Restoran Suis Butcher Jalan Riau Bandung.
- b. Bagi penulis, penelitian ini untuk menambah wawasan serta pengetahuan bagi penulis dalam penerapan teknik penjualan di Restoran.
- c. Bagi penelitian lebih lanjut, penelitian ini dapat digunakan sebagai refrensi untuk penelitian lain yang sejenis atau berkaitan dengan isi penelitian.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini sebagai masukan atau rekomendasi bagi Suis Butcher Steak House Bandung dalam penerapan teknik penjualan kepada tamu secara optimal.