

## BAB 1

### PENDAHULUAN

---

#### 1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, industri pariwisata menjadi sektor yang sangat menjanjikan di setiap Negara. Karena, industri pariwisata saat ini menjadi lahan yang menyediakan lapangan pekerjaan sehingga bisa meningkatkan perekonomian masyarakat kalangan luas. Indonesia saat ini menggalangkan sektor pariwisata sebagai salah satu sektor yang dapat menyumbang devisa bagi Negara.

Sebagai penunjang keberhasilan dari sektor pariwisata, usaha dalam bidang jasa seperti akomodasi hotel, restoran dan cafe menjadi sebuah sarana bagi wisatawan untuk dapat mendukung aktivitas wisata melalui ketersediaan sarana akomodasi usaha sehingga akan membuat pendapatan bagi sektor pariwisata jasa tersebut.

Perkembangan usaha jasa restoran juga berkembang sangat pesat, dan menjadi faktor dari perkembangan usaha di bidang wisata yaitu dengan banyaknya restoran yang baru didirikan dengan berbagai macam konsep yang menarik. Selain itu restoran-restoran yang baru didirikan ini terletak di tempat strategis sehingga banyak dikunjungi wisatawan.

Seiring perkembangan zaman, kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi memiliki dampak yang sangat mempengaruhi terhadap berbagai bidang, salah satunya adalah bidang kepariwisataan. Pariwisata dapat diartikan sebagai suatu perjalanan dari daerah yang satu ke daerah yang lain dengan tujuan untuk mencari pengalaman baru yang belum pernah dialami sebelumnya. Dalam perjalanan tersebut tentunya tidak pernah terlepas dari fasilitas akomodasi.

Berdasarkan Undang Undang Pariwisata No.10 tahun 2009, pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai

fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah. Pariwisata berfungsi untuk memenuhi kebutuhan jasmani dan rohani dan intelektual setiap wisatawan dengan rekreasi dan perjalanan serta meningkatkan pendapatan negara untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat. Salah Satu Kota yang banyak di kunjungi wisatawan lokal atau mancanegara yaitu Bandung (Alvita, 2016:1)

Kota Bandung menjadi sasaran para wisatawan lokal bahkan asing karena banyak tempat wisata yang bisa dikunjungi, salah satu yang menjadi daya tarik wisatawan adalah dunia kulinernya, banyak wisatawan yang ingin mendatangi restoran atau cafe karena makanannya enak, atau hanya karena design interiornya bagus

Banyak restoran di kota Bandung berlomba-lomba dalam segi ragam makanan bahkan segi design restoran dan fasilitas restoran. Banyak juga hotel yang merombak konsep restorannya misalnya dengan fasilitas yang memadai dikarenakan persaingan yang sangat ketat. Contoh restoran yang dirubah konsepnya yaitu The 18th Restaurant di The Trans Luxury Bandung yang merubah konsep dari *Find Dining Restaurant* menjadi *Casual Smart Restaurant*.

The Trans Luxury Hotel adalah salah satu hotel bintang 5 (Lima) bagian dari CT Corp. Terletak di kompleks terpadu Trans Studio Bandung di tengah Kota Bandung. Hotel ini banyak dikunjungi oleh *tourist* dan warga lokal untuk menginap, dengan berbagai tujuan untuk berlibur atau untuk kepentingan pekerjaan. Karena begitu banyak wisatawan lokal dan mancanegara yang menginap, The Trans Luxury Hotel mempunyai tiga jenis *Food and Beverage Outlet*, yaitu The 18th Restaurant, The Restaurant dan The Lounge. Yang pasti berbeda dalam segi operasionalnya. The 18th Restaurant adalah restoran yang terletak di lantai 18 The Trans Luxury Hotel yang memiliki menu western yang beragam. The Restaurant merupakan restoran utama di The Trans Luxury Hotel yang buka 24 jam atau *All Day Dining Restaurant*. Sementara The Lounge adalah Lounge

yang terletak di Lobby Level The Trans Luxury Hotel yang hanya menjual beragam minuman dan makanan ringan.

Tamu lebih banyak berkunjung ke The 18th Restaurant karena lokasinya berada di rooftop hotel lantai 18. Terdapat *sky walk* di dalamnya, dan makanan western dengan cita rasa unik. Reviewer di *TripAdvisor* banyak yang menilai bahwa The Restaurant adalah Buffet Restoran yang unik dan mewah. Terletak di samping kolam renang, terdapat banyak sekali makanan mulai dari makanan asia, western sampai tradisional. The Lounge mempunyai Kopi dari berbagai daerah di indonesia dengan metode unik. Biasanya para pebisnis tidak lupa untuk meminum secangkir kopi di The Lounge yang terdapat di Lobby Level The Trans Luxury Hotel untuk mendapatkan rasa santai setelah bekerja atau meeting. Keberhasilan suatu restoran juga biasanya ditunjang dari ulasan tamu terhadap *dining experience* yang tamu ulas pada *comment card* atau website ulasan seperti *TripAdvisor*.

Pendapatan yang didapat The Restaurant jika dibanding dengan The 18th Restaurant dan The Lounge memang paling besar. Tetapi memang untuk pendapatan The Restaurant di akumulasi dengan jumlah tamu yang Breakfast. Target pendapatan The 18th Restaurant dan The Lounge hanya mengandalkan dari penjualan menu *a la carte saja*.

Berikut adalah target pendapatan dari The 18th Restaurant, The Restaurant dan The Lounge :

Tabel 1.1

Target Pendapatan restoran di The Trans Luxury Hotel

The 18th Restaurant	The Restaurant	The Lounge
-Rp. 35.000.000/ hari (Weekday)	Rp.60.000.000/hari	Rp.2.900.000/hari
-Rp.50.000.000/hari (Weekend)		

Dari segi pengertian, komparasi artinya membandingkan, yaitu membandingkan seberapa besar tingkat perbedaan antara satu hal dengan hal lainnya. Menurut Nazir (2005: 58) penelitian komparatif adalah sejenis penelitian deskriptif yang ingin mencari jawaban secara mendasar tentang sebab-akibat, dengan menganalisis faktor-faktor penyebab terjadinya ataupun munculnya suatu fenomena tertentu.

Tujuan dari penelitian komparatif biasanya untuk membandingkan persamaan dan perbedaan dua atau lebih fakta-fakta dan sifat-sifat objek yang di teliti berdasarkan kerangka pemikiran tertentu, untuk membuat generalisasi tingkat perbandingan berdasarkan cara pandang atau kerangka berpikir tertentu, atau untuk menyelidiki kemungkinan hubungan sebab-akibat dengan cara berdasar atas pengamatan terhadap akibat yang ada dan mencari kembali faktor yang mungkin menjadi penyebab melalui data tertentu.

Penulis Ingin mengetahui perbandingan operasional dan *Dining Experience* tamu di The Restaurant, The 18th Restaurant dan The Lounge di The Trans Luxury Hotel dengan prosedur diatas, maka penulis mengangkat judul “Studi Komparasi Operasional The 18th Restaurant, The Restaurant dan The Lounge di The Trans Luxury Hotel Bandung 2018”

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana (SOP) Standar Operasional Prosedur di The 18th Restaurant, The Restaurant dan The Lounge di The Trans Luxury Hotel?
2. Bagaimana Komparasi operasional di The 18th Restaurant, The Restaurant dan The Lounge di The Trans Luxury Hotel?
3. Bagaimana Dining Experience tamu di The 18th Restaurant, The Restaurant dan The Lounge di The Trans Luxury Hotel?

### 1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui (SOP) Standar Operasional Prosedur di The 18th Restaurant, The Restaurant dan The Lounge di The Trans Luxury Hotel.
2. Untuk Mengetahui Komparasi Operasional di The 18th Restaurant, The Restaurant dan The Lounge di The Trans Luxury Hotel.
3. Untuk mengetahui Dining Experience di The 18th Restaurant, The Restaurant dan The Lounge di The Trans Luxury Hotel.

Kegunaan penelitian ini terbagi menjadi 2 yaitu teoritis dan praktis, sebagai berikut:

#### 1.4.1 Teoritis

1. Bagi jurusan perhotelan penelitian ini di gunakan untuk menerapkan ilmu yang telah di pelajari selama masa perkuliahan dalam bentuk implementasi terhadap perkembangan The Trans Luxury Hotel Bandung.
2. Bagi penulis untuk menambah wawasan yang berguna untuk masuk dalam dunia pekerjaan yang nyata
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam memperdalam pengetahuan dan menjadi referensi dalam bidang bisnis jasa perhotelan.

#### 1.4.2 Praktis

1. Penelitian ini dapat menjadi masukan terhadap dunia perhotelan khususnya departemen *Food and Beverage Service* dan umumnya untuk Hotel yang ingin meningkatkan kualitas pelayanan yang ada dihotel khususnya di Kota Bandung.
2. Sebagai salah satu strategi dalam mengembangkan dunia perhotelan.