

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Program magang di Universitas Pelita Harapan Fakultas Pariwisata Jurusan Pengelolaan Perhotelan merupakan salah satu bagian dari kurikulum pembelajaran yang dilakukan dengan tujuan menempatkan mahasiswa secara langsung ke industri yang terkait dengan kurikulum pembelajaran yaitu industri perhotelan dengan harapan bahwa mahasiswa dapat memahami dan menerapkan ilmu yang didapat ke dunia perhotelan yang nyata serta sebagai bagian dari penyelesaian tugas akhir yang diikuti oleh mahasiswa.

Program magang ini dilakukan selama kurang lebih tiga bulan sesuai dengan kurikulum di Universitas Pelita Harapan, mahasiswa akan memilih tempat dan lokasi magang serta bidang magang yang sesuai dengan mahasiswa dan juga termasuk di dalam industri perhotelan. Selain itu, mahasiswa juga akan memilih topik permasalahan yang akan dibahas terkait dengan pelaksanaan magang di lokasi magang yang bersangkutan.

Perkembangan teknologi membuat kebutuhan dan gaya hidup manusia semakin beragam. Pada dasarnya, kebutuhan manusia terbagi menjadi dua yaitu kebutuhan primer dan sekunder. Kebutuhan primer atau yang biasa disebut kebutuhan pokok yaitu segala sesuatu yang harus dipenuhi oleh manusia agar dapat bertahan hidup dimana kebutuhan primer terdiri dari

sandang, pangan dan papan. Salah satu bentuk dari kebutuhan primer adalah makanan dan minuman. Kebutuhan manusia akan makanan dan minuman dapat dipenuhi tidak hanya dirumah saja, melainkan dapat dipenuhi juga ditempat lain diluar rumah seperti restoran maupun kafe. Hal tersebut juga didukung oleh sifat manusia yang merupakan makhluk sosial dimana memiliki kecenderungan untuk berkumpul dan bercengkrama dengan manusia lainnya. Hal inilah yang membuat restoran atau kafe semakin diminati oleh masyarakat luas dewasa ini.

Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia No. 11 Tahun 2014, Usaha Restoran adalah usaha penyediaan jasa makanan dan minuman dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan dan penyajian di suatu tempat tetap yang tidak berpindah-pindah dengan tujuan memperoleh keuntungan dan/atau laba (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2016).

Menurut Marsum (2005) mengemukakan bahwa restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang mengadakan pelayanan berupa makanan atau minuman kepada semua konsumen atau tamu dengan baik yang dikelola secara komersil. Tujuannya adalah untuk mendapat laba dan membuat para konsumen puas.

Menurut Suyono (2004) restoran adalah suatu tempat yang memberikan kemudahan untuk makan dan minum dengan tujuan untuk menyegarkan kembali kondisi dari seseorang.

Oleh karena itu, restoran dapat didefinisikan sebagai tempat atau bangunan yang dikelola secara komersial yang menyediakan jasa makanan dan minuman kepada konsumen dengan tujuan untuk memperoleh laba atau keuntungan.

Magang yang dilaksanakan bertempat di salah satu restoran yang berada di Kota Kupang. Restoran merupakan salah satu jenis usaha di Kota Kupang mengalami perkembangan yang cukup pesat seiring dengan tingginya tingkat konsumsi masyarakat Kota Kupang di sektor makanan dan minuman. Berikut ini merupakan tabel pengeluaran rata-rata per kapita di Kota Kupang menurut kelompok makanan tahun 2019:

**TABEL 1**  
Pengeluaran Rata-rata per Kapita sebulan Kota Kupang 2019 Menurut Kelompok Makanan, 2019 (Rupiah)

Kelompok Makanan	Pengeluaran Rata-rata per Kapita Sebulan Menurut Kelompok Makanan (Rupiah)
	2019
Padi-Padian	96 293
Umbi-Umbian	2 912
Ikan/Udang/Cumi/Kerang	52 316
Daging	33 118
Telur Dan Susu	35 229
Sayur-Sayuran	55 909
Kacang-Kacangan	11 907
Buah-Buahan	17 726

Kelompok Makanan	Pengeluaran Rata-rata per Kapita Sebulan Menurut Kelompok Makanan (Rupiah)
	2019
Minyak Dan Kelapa	11 825
Bahan Minuman	16 134
Bumbu-Bumbuan	7 666
Bahan Makanan Lainnya	6 699
Makanan Dan Minuman	196 755
Rokok	57 318
Jumlah	601 808

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Kupang, (2020)

Pada Tabel 1, dapat dilihat bahwa pada tahun 2019, sektor makanan dan minuman memiliki angka yang paling tinggi dibandingkan kelompok makanan lainnya. Dapat disimpulkan bahwa pengeluaran rata-rata untuk sektor makanan dan minuman masyarakat Kota Kupang pada tahun 2019 memiliki angka yang terbesar dibandingkan kelompok makanan lainnya.

Dengan meningkatnya pengeluaran masyarakat di sektor makanan dan minuman, maka kualitas layanan dalam suatu restoran adalah salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan untuk menarik pelanggan atau tamu. Menurut Tjiptono mengatakan bahwa kualitas atau mutu dalam industri jasa makanan dan minuman adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut dibuat dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen (Sunnyoto, 2012). Oleh karena itu kualitas layanan yang baik dibutuhkan demi memenuhi

harapan dari tamu atau konsumen sehingga dapat menarik tamu untuk datang ke restoran.

**TABEL 2**  
 Ulasan Tamu Hotel Swiss Belinn Kristal Kupang Berdasarkan Bintang di *Tripadvisor*, Bulan Februari 2019 – Februari 2020

Bulan	Bintang Satu	Bintang Dua	Bintang Tiga	Bintang Empat	Bintang Lima
Februari 2019	1	-	-	-	-
Maret 2019	-	-	-	1	1
April 2019	-	1	-	3	1
Mei 2019	-	-	-	-	-
Juni 2019	-	-	-	-	1
Juli 2019	-	-	-	1	-
Agustus 2019	-	-	1	3	-
September 2019	-	-	-	-	1
Oktober 2019	-	-	-	-	1
November 2019	-	1	-	1	1
Desember 2019	-	-	-	-	-
Januari 2020	-	2	-	1	-
Februari 2020	-	2	2	-	-
Total	1	6	3	10	6
Rata-rata	4,5				

Sumber: [www.tripadvisor.com](http://www.tripadvisor.com), (2020)

Berdasarkan tabel di atas, kualitas layanan di Swiss Belinn Kristal Kupang sebelum masa pandemi Covid-19 berdasarkan data yang didapat dari situs *Tripadvisor* menunjukkan bahwa rata-rata bintang yang diberikan oleh tamu adalah 4,5. Hal ini menunjukkan bahwa selama periode sebelum pandemi Covid-19 yaitu bulan Februari 2019 hingga Februari 2020, para tamu merasa puas dengan layanan dan fasilitas yang dimiliki atau dengan kata lain layanan yang diberikan di Swiss Belinn Kristal Kupang adalah sangat baik.

Di masa pandemi Covid-19 sekarang ini, membuat masyarakat menjadi takut untuk bepergian ke luar rumah, salah satunya yaitu untuk mengunjungi restoran atau kafe. Oleh karena itu, bagi pihak Swiss Belinn Kristal Kupang, kualitas layanan yang baik harus disertai adanya penanganan dan penerapan protokol kesehatan yang sesuai dengan anjuran pemerintah.

Penerapan protokol kesehatan juga menjadi salah satu faktor penting yang dapat untuk meningkatkan kualitas layanan yang ada. Contoh penerapan protokol kesehatan di restoran adalah dengan menjaga jarak dan memakai masker yang sesuai standar serta dengan mencuci tangan menggunakan air mengalir dan sabun atau *handsanitizer*. Penerapan protokol kesehatan dapat mempengaruhi kualitas layanan dari suatu restoran di masa pandemi sekarang ini. Penerapan protokol kesehatan juga dilakukan oleh restoran yang berada di Swiss-Belinn Kristal Kupang, yaitu Swiss Bistro.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan analisis lebih lanjut tentang kualitas layanan di Restoran Swiss Bistro, Swiss Belinn Kristal Kupang di era pandemi Covid-19.

## B. Tujuan Magang

Adapun tujuan dari pelaksanaan magang adalah sebagai berikut:

1. Secara umum, tujuan dari pelaksanaan magang yaitu:
  - a. Menambah wawasan dan pengalaman mengenai dunia kerja di bidang perhotelan.
  - b. Menerapkan ilmu yang didapat dalam proses perkuliahan ke dalam dunia kerja industri perhotelan yang nyata.

2. Secara khusus, tujuan dari pelaksanaan magang yaitu sebagai bentuk penyelesaian tugas akhir yang dilakukan oleh Penulis.

### C. Manfaat Magang

Adapun manfaat dari pelaksanaan magang adalah sebagai berikut:

#### 1. Bagi Peserta Magang

- a. Menerapkan ilmu yang didapat di perkuliahan.
- b. Menambah wawasan, pengalaman dan keterampilan di dunia kerja bidang perhotelan.
- c. Sebagai bentuk penyelesaian penyusunan tugas akhir untuk mendapatkan gelar S.Tr. Par.

#### 2. Bagi Program Studi

- a. Terciptanya hubungan yang baik serta pertukaran informasi antara Swiss Belinn Kristal Kupang dan Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan.
- b. Memperkenalkan dan mempersiapkan mahasiswa untuk bisa menghadapi persaingan di dunia kerja bidang perhotelan.

3. Bagi instansi magang yaitu sebagai sarana kerjasama antara Swiss Belinn Kristal Kupang dengan Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan.

### D. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan magang ini, disusun sebagai berikut:

#### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang pelaksanaan magang, tujuan magang, manfaat magang dan sistematika penulisan laporan magang.

## BAB II DASAR PEMIKIRAN

Bab ini berisi dasar pemikiran pemilihan lokasi magang dan dasar pemikiran pemilihan bidang magang.

## BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN TEMPAT MAGANG

Bab ini berisi gambaran umum obyek penelitian, aktivitas magang, metode pelaksanaan magang, bentuk-bentuk dukungan dan kendala-kendala.

## BAB IV HASIL PEMBAHASAN

Bab ini berisi landasan teori, analisis dan rekomendasi perbaikan.

## BAB V REFLEKSI DIRI

Bab ini berisi pengembangan *hard skill*, pengembangan *soft skill*, kemampuan kognitif dan aktualisasi diri.

## BAB VI SIMPULAN

Bab ini berisi simpulan hasil Laporan Magang sesuai analisis permasalahan.