

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kegiatan pariwisata merupakan kegiatan yang tidak tereliminasi dalam pemikiran seseorang, dimana bahwa setiap hari, jam, menit dan detiknya kegiatan pariwisata di dunia ini tidak pernah berhenti dan akan terus berjalan seiring dengan masih adanya tujuan dan kebutuhan dari setiap individu, baik itu dalam melaksanakan wisata leisure maupun wisata mice. Dalam sisi ini keberadaan sektor pariwisata rupanya telah memberikan banyak keuntungan dalam sisi ekonomi serta respon positif yang mana nantinya berpengaruh pada pendapatan negara secara umum dan kesejahteraan masyarakatnya secara khusus, betapa tidak bahwa hal ini terjadi di Indonesia. Indonesia memiliki kekayaan alam, budaya, tradisi, keanekaragaman flora dan fauna serta kuliner yang memiliki daya tarik tersendiri bagi para pelancong yang tidak hanya datang dari masyarakat lokal/domestik namun juga wisatawan mancanegara untuk berwisata, yang mana salah satu diantara destinasi wisata yang terkenal di Indonesia adalah Bali yang tidak asing lagi ditelinga para traveler dunia yang mana menjadi primadona pariwisata dengan sejuta keunikan, kekayaan alam yang indah dan asri, budaya serta masyarakatnya yang terkenal santun dan ramah yang telah menjadikan Bali sebagai magnet nya destinasi pariwisata unggulan dunia. Hal ini dibuktikan oleh penghargaan yang telah diterima Indonesia khususnya Bali sebagai peringkat 1 *World's Best Tourism Destinasian, Travel & Leisure* dari *TripAdvisor*.

Dalam mendukung kegiatan pariwisata tersebut pastinya perlu ditunjang dengan industri didalamnya untuk memenuhi kebutuhan para wisatawan, salah satunya yaitu penyediaan akomodasi seperti perhotelan, dengan begitu wisatawan akan mudah mendapatkan fasilitas tempat tinggal sementara ketika melakukan perjalanan jauh dari tempat tinggal mereka, dalam hal ini semua tidak lepas dari sumber daya manusia bermutu dan profesional yang bergerak dalam melaksanakan operasionalnya yang memberikan pelayanan dan mampu menggait para tamu.

Dengan itu, kebutuhan akan kualitas tenaga pekerja akan menjadi acuan keberhasilan dalam pelaksanaan industri perhotelan.

Dalam kehidupan modern seperti sekarang ini, perkembangan pariwisata juga mampu mendorong dan melibatkan sektor-sektor lain untuk diajak bekerjasama seperti sektor pendidikan dengan tujuan untuk menyiapkan dan meningkatkan mutu sumber daya manusia yang siap terjun ke dunia kerja nantinya dan saling berkolaborasi seperti melibatkan banyak lembaga pendidikan dan pelatihan pariwisata. Salah satu diantaranya yaitu Universitas Pendidikan Ganesha, perguruan tinggi negeri di Bali Utara yang mampu bersaing dan mencetak sumber daya manusia berkualitas, profesional, mandiri, tangguh, terdidik dan berkompeten melalui pendidikan vokasi yang nantinya akan siap untuk terjun ke dunia industri dan selanjutnya para mahasiswa dibekali dengan pengetahuan dan keterampilan yang matang dalam bidang pariwisata demi menyokong tujuan pariwisata itu sendiri. Untuk mendukung keberhasilan dan kesuksesan mahasiswa, serta terjalinnya kerjasama yang baik secara langsung antara lembaga pendidikan dengan industri, maka dilaksanakan lah program Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang dapat memfasilitasi para mahasiswa Perhotelan Universitas Pendidikan Ganesha dalam pengimplementasian ilmu dan sebagai sarana pelatihan secara nyata dan terstruktur. Melalui program ini, diharapkan mahasiswa mampu memanfaatkan waktu dengan baik untuk melatih ketrampilan dan mengembangkan pengetahuan selama di dunia industri, disamping itu juga dapat meningkatkan kedisiplinan serta mampu menjalin suatu kerjasama yang baik dengan sesama kolega maupun pelanggan.

W Bali Seminyak merupakan salah satu hotel bintang lima yang terletak di Jalan Raya Petitenget, Kelurahan Seminyak, Desa Kerobokan, Kabupaten Badung, Bali. W Hotel pertama kali didirikan di New York, Amerika pada Desember 1998.

New York dipilih karena kota ini terkenal dengan istilah “*City Never Sleep*” yang artinya kota yang tidak pernah tidur. Pada kenyataannya New York adalah kota yang menawarkan berbagai kebutuhan entertainment manusia yang tersedia 24 jam selama 7 hari penuh.

W Bali Seminyak mempunyai beberapa departemen, salah satunya *Food And Beverage Service*. *Food And Beverage Service* merupakan bagian yang

berperan penting dalam suatu hotel, karena baik buruknya suatu hotel sangat dipengaruhi oleh *Food And Beverage Service*. Selain itu, *Food And Beverage Service* juga memberikan kontribusi berupa revenue, jumlah tamu, maupun image. Bahkan di zaman sekarang ini hotel tidak hanya bisa mengandalkan revenue dari penjualan kamar saja, tetapi revenue utama juga berasal dari penjualan Food And Beverage. W Bali Seminyak mempunyai beberapa outlet yang dikelola oleh Food And Beverage Departmen, yaitu : W Lounge & Bar, Fire Restaurant, Starfish Bloo Restaurant, Ice Bar, Woobar, Woosky, Wet & In Reatreat Dinning (IRD).

Sumber daya yang bekerja di hotel ini tidak hanya dari masyarakat lokal saja, tetapi dari luar kabupaten Badung bahkan luar Provinsi Bali. Dari sekian banyak orang yang bekerja di hotel ini, beberapa diantaranya adalah Mahasiswa Praktik Kerja Lapangan atau sering disebut *trainee*. Pihak hotel secara rutin menerima *trainee* secara bergantian, untuk beberapa *Departmen* yang ada di hotel. Uniknya W Bali Seminyak tidak hanya menerima Mahasiswa dari Bali saja, tetapi juga menerima Mahasiswa dari luar Bali atau bahkan luar negeri yang berminat melakukan Praktik Kerja Lapangan disana. Dengan proses yang sama, mereka direkrut oleh HRD (*Human Resource Departmen*) dan kemudian ditempatkan di department sesuai keputusan HRD (*Human Resource Departmen*).

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, dapat di tarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana alur dan kriteria W Bali, Seminyak Hotel dalam merekrut *trainee*?
2. Bagaimana peran *trainee* di W Bali, Seminyak Hotel beserta pelayanan yang diberikan di *food and beverage service department*?
3. Apa saja kendala yang dialami *trainee* selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di W Bali, Seminyak Hotel?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, diantaranya :

1. Untuk mengetahui alur dan kriteria W Bali Seminyak Hotel dalam merekrut *trainee*.

2. Mengetahui peran *trainee* di W Bali Seminyak beserta pelayanan yang diberikan.
3. Mengetahui kendala yang dialami *trainee* selama melakukan Praktik Kerja Lapangan di W Bali Seminyak Hotel.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian sebagai sumber informasi bagi pembacanya dalam mencari informasi tentang Peran *Trainee* dalam memberikan pelayanan *Food and Beverage Service*.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi pembaca mengenai pentingnya peran *trainee* dalam memberikan pelayanan *food and beverage service*.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi pembaca dalam mengalami proses pembelajaran dalam dunia Pariwisata, khususnya industri perhotelan.

