

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kata pariwisata yang berasal dari bahasa Sansekerta, terdiri dari 2 bagian yaitu “pari” dan “wisata”. Kata “pari” memiliki pengertian bersama, atau berkeliling, sedangkan kata “wisata” memiliki pengertian perjalanan. Bila digabungkan, pariwisata memiliki pengertian melakukan kegiatan perjalanan berkeliling meninggalkan tempat awal, menuju ketempat yang lain sehingga dapat disimpulkan bahwa Pariwisata merupakan kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan tujuan bukan untuk mencari nafkah, melainkan untuk bersenang-senang.

Industri Pariwisata berkembang sangat pesat dewasa ini, bisnis-bisnis dalam bidang pariwisata semakin banyak dan tinggi akan persaingan. Hal ini dapat dilihat dengan makin banyaknya usaha perjalanan wisata dan makin luasnya jaringan usaha sehingga jangkauan dan destinasi yang dituju semakin beragam dan menyeluruh. Seiring dengan perkembangan zaman yang menuntut manusia untuk meluangkan waktu dan berwisata, kebutuhan akan transportasi, akomodasi di daerah tujuan wisata meningkat. Hal inilah yang menyebabkan banyak daerah tujuan wisata semakin mengembangkan dan meningkatkan produk wisata dan juga kemudahan akan transportasi, restoran dan akomodasi khususnya hotel.

Perkembangan akomodasi yang pesat menimbulkan tingginya persaingan yang ketat. Hal ini menyebabkan bisnis akomodasi saling bersaing meningkatkan *standard* dan kualitasnya masing-masing agar menjadi pilihan dan andalan bagi wisatawan maupun tamu yang datang dengan tujuan lain seperti bisnis. Peningkatan kualitas dibidang akomodasi khususnya hotel harus melibatkan banyak aspek, dimulai dari penggunaan *standard* dalam hotel yakni kualitas peralatan dan perlengkapan, *standard* bangunan, *standard* kualitas pelayanan termasuk *standard operational procedure*, dan juga *standard* kualitas *product* juga keberagaman *product* yang dimiliki. Peningkatan ini menyebabkan hotel-hotel maupun akomodasi lainnya semakin selektif dalam memilih sumber daya manusia dan *product* yang disediakan untuk mendapatkan kemudahan dalam meningkatkan dan menjaga kualitas hotelnya masing-masing.

Hotel merupakan suatu perusahaan atau badan usaha yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman, serta penyedia jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukan bagi masyarakat umum baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya datang menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel tersebut. Fasilitas dalam sebuah hotel sangatlah beragam dan sesuai dengan kelas hotel tersebut. Hotel berbintang biasanya selain menjual kamar dan *coffee house* juga menjual fasilitas lain seperti *swimming pool*, *sport centre*, *speciality restaurant*, *entertainment*, *lounge* atau *bar* dan lainnya.

Lounge adalah sebuah *outlet* yang ada di hotel yang menyediakan minuman beralkohol maupun yang tidak beralkohol berikut makanan pendukung lainnya ditemani alunan musik, penyanyi dengan suasana yang tenang, santai dan ceria, sedangkan *Bar* adalah suatu *counter* dimana makanan dan minuman terutama yang mengandung *alcohol* maupun *non-alcohol* dihidangkan, sedangkan *counter* itu sendiri membatasi antara petugas (*bartender*) di satu tempat atau ruang dengan tamu atau pembeli lain di ruangan itu. Berdasarkan fungsinya, bar memiliki fungsi sebagai berikut :

1. Sebagai salah satu fasilitas pelengkap hotel
2. Sebagai salah satu sumber pemasukan hotel
3. salah satu usaha diluar usaha Hotel

Fairway lounge adalah salah satu *lounge and bar* yang terdapat di Nilai Springs resort Hotel. Berdasarkan pengertian di atas, dapat diketahui bahwa Fairway Lounge merupakan fasilitas pelengkap bagi hotel dan juga salah satu sumber pendapatan. Fairway Lounge menjual berbagai macam makanan dan minuman. Minuman yang dijual dalam fairway lounge terdiri dari dua kelompok besar yaitu *Non Alcoholic Beverage* dan *alcoholic beverage*. *Non Alcoholic Beverage* terdiri dari *coffee (fresh brewd coffee, cafe latte, cappuccino, koi tarik)*, *tea (Chamomile tea, Dajeerling tea, Jasmine Green tea, English Breakfast tea, yellow bag tea, earl grey tea, lemon tea, teh tarik)*, *Fresh Juice (Pineapple, apple, watermelon, honeydew, orange, carrot)* dan *Soft Drinks (ginger ale, soda water, tonic water, 7up)*. Sementara itu *alcoholic beverage* terdiri dari *beer, liquor/spirit (whiskey, Brandy/Cognac, Gordon Gin,*

Smirnoff Vodka, Malibu), liqueur/cordial, Wine. Selain itu, Fairway Lounge juga menyediakan berbagai minuman *cocktail* yaitu *Bloody Mary, Daiquiri, Long Island Tea, Mai Tai, Pina Colada, Singaporee Sling, Tom Collins, Tequila Sunrise, Screw Driver, Margarita dan Pink Lady.*

Nilai Springs Resort Hotel adalah satu-satunya resort hotel berbintang empat di wilayah Nilai, Negeri Sembilan Malaysia, Hotel ini memiliki banyak tamu dengan berbagai latar belakang yang berbeda. Posisinya yang strategis dan dekat dengan *Kuala Lumpur International Airport (KLIA)* sangat memungkinkan Nilai Springs Resort Hotel menjadi pilihan terbaik untuk transit, ditambah lagi hotel ini bekerja sama dengan *Air Asia airlines* sebagai partner ketika *flight delay*, tempat menginap karantina perekrutan pramugara-pramugari juga tempat menginap bagi awak maskapai *Air Asia Airlines.*

Selain itu, sebagai bagian dari sebuah *group* besar di Malaysia yakni Nilai Resource Group, Nilai Springs Resort Hotel selalu menjadi pilihan bagi para pebisnis baik dalam maupun luar *group* untuk melaksanakan *meeting, event* ataupun kegiatan lainnya. *Nilai University*, salah satu *international school* yang merupakan bagian dari *Nilai Resource Group* juga tidak jarang mengadakan kegiatan di hotel tersebut. Nilai Springs Resort Hotel juga terletak tidak jauh dari Sepang *circuit* sehingga bekerjasama dengan beberapa *group MotoGP* dan *Motor Sport* lainnya termasuk F1. Tidak hanya itu, sebagai *Golf and Country Club* yang memiliki lapangan Golf terbesar di Negeri Sembilan, Nilai Springs Resort Hotel juga menjadi pilihan bagi

para *golfer's* dari dalam maupun luar negeri, berbagai *tournament* juga diadakan di *resort* ini.

Dengan berbagai macam latar belakang tamu yang datang ke Nilai Springs resort Hotel, hotel ini berusaha memenuhi kebutuhan fasilitas bagi tamunya yang beragam baik profesi maupun asal negerinya. Salah satunya adalah Fairway Lounge, *lounge and bar* ini disediakan mengingat konsumsi tamu lokal yang sudah mulai mengikuti budaya kebaratan dan juga kebutuhan tamu luar negeri. Dilihat dari segmentasi pasar yang telah diuraikan sebelumnya, nampak bahwa kemungkinan kunjungan tamu ke Fairway Lounge cukup bergantung pada *season* yang ada, hal ini tentu saja akan mempengaruhi pendapatan di Fairway Lounge sementara penjualan makanan dan minuman adalah salah satu sumber pendapatan yang cukup penting bagi sebuah hotel. Wiyasha (2006 : 2) menjelaskan bahwa Hotel adalah suatu unit bisnis yang menawarkan jasa kamar, makanan, minuman, dan aneka jasa lain yang diperlukan oleh tamu. Pendapatan jasa kamar memberikan kontribusi dengan kisaran 65% dari total pendapatan hotel, sementara makanan dan minuman mampu memberikan kontribusi sebesar kurang lebih 30% dari total pendapatan hotel.

Fairway Lounge sebagai sebuah *lounge and bar* harus dapat menjalankan fungsinya sebagai sumber pendapatan khususnya dari penjualan minuman untuk dapat memenuhi target pendapatan *food and beverage department*. Melalui penelitian ini akan diketahui berapa besar kontribusi yang diberikan Fairway Lounge untuk dapat memenuhi target pendapatan *Food and Beverage Department* di Nilai

Springs Resort Hotel. Tabel 1 menjelaskan tentang rata-rata kunjungan tamu beserta pendapatannya sejak bulan Mei 2015 hingga April 2016.

Tabel 1
Rata-Rata Kunjungan Tamu Mancanegara dan
Pendapatan di Fairway Lounge Mei 2015 – April 2016

NO	BULAN	JUMLAH TAMU (Orang)	PENDAPATAN(RM)
1	MEI	385	24,408.00
2	JUNI	360	26,772.00
3	JULI	370	17,418.00
4	AGUSTUS	385	28,826.00
5	SEPTEMBER	360	19,153.00
6	OKTOBER	385	36,718.00
7	NOVEMBER	360	28,689.00
8	DESEMBER	370	25,969.00
9	JANUARI	385	28,783.00
10	FEBRUARI	340	20,074.00
11	MARET	370	22,821.00
12	APRIL	360	17,020.00
TOTAL		4430/tahun	296,649.00
RATA-RATA		369/bulan	24,721.00

Sumber : Fairway Lounge, Nilai Springs Resort Hotel Malaysia 2015/2016

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat bahwa kunjungan tamu mancanegara terbanyak adalah pada bulan Mei, Agustus, Oktober dan Januari yakni 385 orang, sedangkan terbanyak kedua adalah pada bulan Juli, Desember dan Maret dengan jumlah pengunjung 370 orang. Selanjutnya pada bulan Juni, September, November dan April jumlah kunjungan tamu mancanegara adalah 360 orang dan kunjungan terendah jatuh pada bulan Februari yakni 340 orang.

Pada dasarnya sebuah *lounge* dapat memberikan kontribusi besar bagi *Food and Beverage Department* dikarenakan penjualan minuman beralkohol memiliki

harga jual lebih tinggi dibanding harga jual minuman tidak beralkohol. Namun, untuk mendapatkan penjualan yang tinggi sebuah *lounge* harus memiliki daya tarik dan suasana yang nyaman agar dapat mengundang pengunjung. Dengan suasana yang nyaman dan menarik, pengunjung akan berada lebih lama di dalam *lounge*, hal tersebut dapat membantu penjualan ketika intensitas waktu pengunjung di *lounge* tersebut lebih lama. Sebaliknya, jika sebuah lounge tidak memiliki daya tarik misalnya dalam bentuk *entertainment* intensitas waktu pengunjung berada di *lounge* tersebut akan lebih singkat dan tidak bisa membantu penjualan lebih banyak. Fairway lounge sendiri adalah *lounge* dalam kondisi yang kedua, tingkat kunjungan tamu yang rendah disebabkan karena tidak adanya *entertainment* di Fairway Lounge hal ini tentu saja sangat berpengaruh terhadap penjualan minuman beralkohol di fairway Lounge.

Berdasarkan uraian Latar belakang diatas, maka peneliti dapat mengambil sebuah penelitian dengan Judul **“KONTRIBUSI PENJUALAN MINUMAN BERALKOHOL FAIRWAY LOUNGE TERHADAP PENDAPATAN FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT DI NILAI SPRINGS RESORT HOTEL PUTRA NILAI NEGERI SEMBILAN MALAYSIA”**

1.2 Identifikasi Masalah

Sebagai salah satu fasilitas yang menjual makanan dan minuman khususnya minuman beralkohol yang disediakan di hotel, Fairway Lounge tentunya tidak berdiri

sendiri melainkan menjadi bagian dari hotel dan menjadi salah satu sumber pendapatan bagi hotel. Penjualan makanan dan minuman merupakan pendapatan kedua terbesar bagi sebuah hotel dan cukup berpengaruh terhadap pendapatan hotel itu sendiri. Fairway Lounge sebagai pusat penjualan minuman di Nilai Springs Resort Hotel tentunya diharapkan dapat memberikan hasil penjualan yang maksimal agar dapat memenuhi target pendapatan dari *Food and Beverage Department*. Namun pendapatan Fairway Lounge khususnya penjualan minuman beralkohol cukup dipengaruhi oleh segmentasi pasar yaitu asal negara tamu-tamu tersebut. Dimana tamu yang berasal dari mancanegara seperti Eropa, negara-negara bagian Amerika, dan beberapa negara di Asia terutama Asia Timur lebih dominan menjadi konsumen minuman beralkohol di Fairway Lounge.

1.3 Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah berapakah kontribusi penjualan minuman beralkohol yang diberikan oleh Fairway Lounge terhadap pendapatan *Food And Beverage Department* di Nilai Sprigs Resort Hotel Malaysia ?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini bagi penulis adalah untuk mengetahui Kontribusi penjualan minuman beralkohol di Fairway Lounge terhadap pendapatan *Food And Beverage Department* di Nilai Springs Resort Hotel, Putra Nilai, Negeri Sembilan, Malaysia.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini, diharapkan secara praktis dapat menambah kajian ilmu pariwisata khususnya perhotelan terlebih lagi dalam *Food and Beverage Department*.

1.5.2 Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya dibidang perhotelan dan juga menjadi bahan informasi yang berguna bagi yang membutuhkan.