

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor penghasil devisa utama bagi Indonesia karena besarnya potensi wisata dan luasnya wilayah Indonesia dengan berbagai keragaman alam, budaya, dan adat istiadat. Ditunjang dengan sarana dan prasarana yang memadai sehingga membuat Indonesia sebagai salah satu negara tujuan pariwisata.

Seiring dengan perkembangan pariwisata tersebut banyak tumbuh hotel di Surabaya khususnya sebagai sebuah industri dengan berbagai klasifikasi baik hotel berbintang maupun hotel non bintang. Hotel di kelola secara komersial untuk mendapatkan keuntungan baik secara perorangan maupun kelompok. Menurut Sulastiyono dalam Surat Keputusan Menparpostel No. KM 37/PW. 340/MPPT – 86 tentang Peraturan Usaha dan Penggolongan Hotel Bab I Pasal 1 Ayat (b) (2004:6) “Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan yang menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang di kelola secara komersial”.

Tamu yang menggunakan jasa layanan di hotel akan mendapatkan fasilitas berupa kamar, makanan, minuman, dan fasilitas lainnya. Pelayanan makanan dan minuman dapat diperoleh tamu di restoran. Menurut Arief (2005:7) “Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi

secara komersial yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makanan maupun minuman. Dalam bisnis perhotelan, restoran sangat diandalkan dalam hal menambah keuntungan selain menjual kamar”.

Hotel sangat membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dibidangnya, khususnya di restoran agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada para tamu. Restoran tidak hanya menyediakan makanan atau minuman saja tetapi pelayanan oleh *waiter* dan *waitress* menjadi hal yang penting untuk memberikan kepuasan pada para tamu. Tamu akan merasa lebih mendapatkan perhatian dan pelayanan baik oleh *waiter* maupun *waitress* di restoran. Pelayanan merupakan salah satu bentuk apresiasi yang dilakukan oleh seseorang yang berkerja di hotel untuk memuaskan tamunya yang menginap khususnya di restoran yang menyediakan jasa layanan makan dan minum.

Menurut Admotjo (2005:90) “*Waiter* atau *Waitress* ialah karyawan/karyawati didalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu-tamu merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan (*table setting*) untuk tamu berikutnya.

Adapun standar profesi bagi seorang *Waiter* dan *Waitress* sebuah restoran menurut Bagyono (2007:115) “Secara umum standar profesi

pramusaji terdiri dari tiga macam, yaitu standar penampilan, standar sikap, kepribadian dan standar keilmuan dan keterampilan”.

Yello Hotel Jemursari Surabaya merupakan salah satu hotel bintang 3 di Surabaya dibawah naungan Tauzia Hotel *Management*. Yello Hotel Jemursari - Surabaya adalah *economic* hotel berbintang 3 yang memiliki fitur fungsional dengan desain konsep urban dan menggunakan warna-warna cerah yang dikelola oleh Tauzia. Yello Hotel Jemursari-Surabaya berlokasi di Jalan Raya Jemursari No. 176 Surabaya memiliki 150 kamar dengan *design* interior yang unik dan dilengkapi dengan fasilitas yang *simple* dan cukup memenuhi kebutuhan pengunjung. *Welcome “Cups”* kami dimana para tamu dapat melakukan proses *check-in* dan *check-out* atau kebutuhan lainnya.

Sedangkan untuk mengakomodir selera makan tamu, Yello Hotel Jemursari-Surabaya memiliki *Wok N Tok* Restoran yang buka 24 jam dimana fokus utama restoran ini pada *Wokfast (Breakfast) Buffet* dan “*a la carte*” pada siang hari dan malam hari dengan beberapa pilihan menu dari Bar. Untuk tempat berkumpul tamu dan kolega, *Chill Spot*-lah tempatnya, dimana ditempat ini juga tersedia *Netzoneand Gaming Station* sebagai pelengkap selama tamu menginap dan juga untuk mengekspresikan diri tamu, disediakan *Wall of Expression* dimana tamu dapat berbagi pemikiran atau berbagi cerita selama menginap di Yello Hotel Jemursari.

Restoran Wok N Tok adalah restoran yang merupakan kombinasi restoran cepat saji dan *diner in restaurant* dengan fokus utama pada *Wokfast (Breakfast) Buffet* dan *ala carte* pada siang dan malam hari dengan beberapa

pilihan menu di bar. *Waiter* dan *waitress* di restoran Wok N Tok dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dan peduli terhadap keperluan yang dibutuhkan tamu. Hal ini diharapkan membuat tamu memiliki kesan yang positif ketika berkunjung di Wok N Tok Restaurant Yello Hotel Jemursari Surabaya.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mengambil judul “Profil *Waiter* dan *Waitress* di Wok N Tok Restoran Yello Hotel Jemursari Surabaya”.

B. Rumusan Masalah

Adapun penulis merumuskan masalahnya sebagai berikut :

Bagaimana profil *waiter* dan *waitress* di Restoran Wok N Tok Yello Hotel Jemursari Surabaya ?

Berdasarkan: 1. Latar belakang pendidikan

2. Pengalaman Kerja

3. Kompetensi bidang keahlian

4. Standar penampilan

C. Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mendeskripsikan profil *waiter* dan *waitress* di Restoran Wok N Tok Yello Hotel Jemursari Surabaya berdasarkan latar belakang pendidikan, pengalaman kerja, kompetensi kerja dengan memiliki sertifikasi profesi, penampilan dan sikap.

D. Manfaat

1. Untuk penulis

- a. Membantu pemahaman yang lebih mendalam tentang profil *waiter* dan *waitress* yang menjadi kriteria kualifikasi kebutuhan di dunia Industri Perhotelan pada umumnya.
- b. Untuk menerapkan teori yang telah diperoleh di bangku perkuliahan yang disesuaikan dengan kebutuhan Industri yang sebenarnya.

2. Untuk Perusahaan

Sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi hotel untuk meningkatkan kualitas *waiter* dan *waitress* dalam memberikan pelayanan bagi tamu yang menggunakan jasa layanan di restoran.

3. Untuk Politeknik NSC Surabaya

Sebagai acuan bagi mahasiswa/mahasiswi Politeknik NSC Surabaya terutama di bidang Perhotelan, serta sebagai referensi untuk penelitian lebih lanjut dalam penelitian yang sama.