# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Bidang *hospitality* adalah sebuah usaha dimana perusahaan memusatkan kegiatan usahanya adalah memberikan pelayanan pada pelanggannya. Bidang ini sangat berkembang saat ini, salah satu contohnya adalah bar. Bermacam-macam orang yang mengunjungi tempat tersebut tanpa memandang status, pekerjaan, asal, warna kulit, dan lain-lain atau apapun yang dianggap berbeda. Tujuan tamu kebanyakan ingin mendapatkan sesuatu yang jarang tamu temui atau dirasakan. Tugas seorang pelayan dalam bar harus memberikan pelayanan yang baik pada tamu tanpa memandang perbedaan di antara tamu. Semua orang yang datang adalah tamu, jadi semua berhak mendapat perlakuan yang sama, karena memberi pelayanan terbaik akan memainkam peranan penting dan memastikan jika seorang petugas mengikuti standar yang baik.

Untuk itu dalam penulisan ini akan menjelaskan bagaimana cara petugas memberikan pelayanan terbaik terhadap tamu dan memenuhi apa yang tamu butuhkan. Jika sudah begitu maka harapan petugas hanyalah tamu menikmati fasilitas yang petugas berikan dan berharap tamu datang kembali.

Hal itu yang menjadi latar belakang penulisan ini. Untuk dapat memudahkan dalam menjawab dan menjelaskan masalah tersebut, maka dalam hal ini akan dimulai dari penyesuaian dengan judul yang menggarisbawahi atau sebagai wakil dari masalah penulisan ini. Untuk itu pokok masalah ini akan

dibahas dengan judul " PELAYANAN YANG BAIK UNTUK KEPUASAN TAMU DI BAR BLOWFISH ".

## 1.2 Rumusan Masalah

Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik pada tamu, maka diharapkan dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan terbaik di bar ?

## 1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan

Untuk mempermudah penulisan agar sesuai dengan judul serta rumusan masalah, maka akan dilampirkan tujuan dan manfaat penelitian sebagai berikut:

### 1.3.1 Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di bar.
2. Untuk mengetahui cara petugas dalam memberikan pelayanan yang terbaik pada tamu sesui dengan apa yang tamu butuhkan.

### 1.3.2 Manfaat Penulisan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

   Adanya penulisan ini yang paling diinginkan adalah mengetahui lebih banyak tentang pelayanan. Karena pelayanan adalah sebuah pengabdian yang menghasilkan kesenangan tersendiri, hal itu karena

jika dapat membuat orang lain senang dan merasa diperhatikan maka seorang petugas akan menjadi orang yang dibutuhkan dan dapat menjadikan diri sangat berarti.

2. Bagi Pembaca

   Bagi para pembaca diharapkan dapat bersama-sama belajar memberi yang terbaik dalam melayani orangl ain dengan tulus serta tidak memilih-milih siapa yang harus dilayani tanpa memandang status apapun.

3. Bagi Lembaga Pendidikan

   Hasil penelitian ini, diharapkan dapat menginspirasi semua mahasiswa agar menjadi orang yang dapat melakukan pekerjaan dengan baik, tanpa paksaan tapi dilandasi dengan rasa tanggung jawab sehingga lembaga dapat mencetak mahasiswa yang terbaik sesuai dengan pendidikannya.

## 1.4 Batasan Masalah

Penulisan tentang berbagai pelayanan adalah pokok bahasan yang sangat luas oleh karena itu dalam penulisan ini akan dibatasi masalah yang ditampilkan, antara lain:

1. Cara yang dilakukan *waiter / waiterss* memberikan pelayanan yang terbaik pada setiap tamu yang datang dan memenuhi apa yang tamu butuhkan.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Adapun secara garis besar namun secara singkat mengenai penulisan ini sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab ini akan menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat pernulisan, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini akan menjelaskan tentang landasan empiris, landasan teoritis, dan kerangka pemikiran.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini akan menjelaskan tentang terminologi, teknik pengumpulan data yang meliputi jenis dan sumber data serta metode pengambilan dan metode analisis data.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini akan menjelaskan tentang tinjauan umum, gambaran umum perusahaan, dan persentase hasil.

BAB V Penutup

Bab ini akan menjelaskan kesimpulan dan saran.