BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dunia pariwisata merupakan badan akomodasi yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan *(service),* maka untuk meningkatkan citra dan mutu pelayanan bukan hanya dibutuhkan seorang *waiter / ss* yang berpenampilan menarik, tetapi pengetahuan seorang *waiter / ss* merupakan modal usaha yang sangat penting untuk meningkatkan mutu pelayanan khususnya di restoran hotel, dimana sekarang ini *waiter / ss* kurang memperhatikan hal - hal tersebut. Hal ini terbukti banyaknya *complaint* dari tamu dan kesalahan yang dilakukan *waiter / ss* saat melayani tamu. Hal semacam ini jika dibiarkan akan berdampak buruk pada mutu pelayanan suatu hotel.

Dari pengamatan penulis pada *operations restaurant* di suatu hotel bahwa masing - masing restoran bersaing untuk meningkatkan mutu pelayanan, salah satunya dengan melengkapi peralatan operasional restoran yang sesuai dengan standart penggunaannya, yang mana alat - alat tersebut memiliki kualitas yang baik. Hal ini dilakukan untuk menjaga *image* dan *prestige* dari restoran tersebut dan sebagai upaya membuat tamu merasa betah dan diharapkan tamu dapat kembali lagi.

Berdasarkan uraian di atas dengan ini penulis mengangkat judul **" Peralatan dan Perlengkapan Restoran Dalam Upaya Memperlancar Pelayanan di Coffee Shop Candi Bentar pada Hotel Sahid Surabaya ".** Mengingat bahwa peralatan dan perlengkapan di suatu restoran terutama pada

hotel mempunyai peranan besar untuk dapat mempermudah seorang *waiter / ss* dalam operasionalnya pada saat menyajikan hidangan ke tamu. Dengan adanya pengetahuan dasar tersebut, seorang *waiter / ss* yang profesional dalam bidangnya diharapkan dapat meningkatkan pelayanan di Restoran dan menimbulkan kepuasan tamu yang berdampak pula pada peningkatan pendapatan suatu hotel.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan alasan pemilihan judul yang dikemukakan maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang ada di hotel, khususnya mengenai :

1. *Bagaimana peralatan dan perlengkapan restoran yang sesuai dengan standart international ?*
2. *Mengapa peralatan dan perlengkapan restoran sangat berperan guna kelancaran pelayanan ?*

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan melihat sirkulasi perputaran peralatan dalam operasional restoran.
2. Untuk mempelajari fungsi dan peranan dari peralatan dan perlengkapan yang digunakan dalam operasional restoran.
3. Untuk mengetahui suatu dampak yang ditimbulkan apabila suatu restoran tidak memiliki kelengkapan peralatan di dalam operasionalnya.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah :

1. *Bagi Penulis*

   Dapat memperluas wawasan tentang berbagai hal yang menyangkut tentang pelayanan *(service)* sesuai dengan ilmu yang dipelajari, serta dapat memahami langsung antara teori dengan kenyataan yang ada dihotel beserta permasalahan yang ada.

2. *Bagi NSC*

   Dapat dijadikan masukan dalam penyusunan kurikulum mata kuliah untuk mahasiswa, khususnya Program Studi Perhotelan.

3. *Bagi Perusahaan / Hotel*

   Memberikan informasi tambahan kepada hotel yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan lebih lanjut dalam bidang *F & B Service Department.*

1.4 Batasan Masalah

Dalam Pembahasan Proyek Akhir ini, penulis ingin mengetahui berbagai peralatan dan perlengkapan *service* yang ada di Coffee Shop Candi Bentar. Dalam Hal ini mengingat sedemikian luasnya pembahasan dan untuk menghindari agar pembahasan masalah tidak menyimpang dari tujuan penelitian, maka penulis berusaha untuk membatasi masalah yang akan dibahas dengan lebih mengacu kepada *peralatan dan perlengkapan restoran yang sesuai dengan standart international* dan *peranan suatu peralatan dan perlengkapan restoran untuk kelancaran pelayanan.*

1.5 Sistematika Penulisan

Penyusunan Proyek Akhir ini digolongkan pada beberapa bab dan sub bab, ini dimaksudkan agar penulisan penelitian lebih teratur dan sistematis serta mempermudah pembahasan dan memperjelas suatu masalah, yang mana bab dan sub bab tersebut adalah :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penulisan, Batasan Masalah dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang Landasan Empiris, Landasan Teori yang didalamnya membahas tentang Pengertian Hotel, Struktur Organisasi Hotel, Departemen yang ada di Hotel, Pengertian dan Jenis - Jenis Restoran, Pengertian dan Jenis - Jenis Peralatan Restoran, Table Set - Up, Hygiene dan Sanitasi Peralatan Restoran, Dampak dari Tidak Lengkapnya Peralatan Restoran, Pelayanan Restoran dan Kerangka Pemikiran.

BAB III METODOLOGI

Bab ini berisi tentang Terminologi, Teknik Pengumpulan Data, dan Metode Analisis Data.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang Tinjauan Umum dan Tinjauan Khusus yang didalamnya membahas tentang Hotel Sahid Surabaya dan Coffee Shop Candi Bentar. Selain itu, bab ini berisi tentang pembahasan mengenai Bagaimana Standarisasi dan Peranan Peralatan dan Perlengkapan di Coffee Shop Candi Bentar.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang Kesimpulan yang diperoleh dari hasil pembahasan serta Saran yang dapat diberikan atas pembahasan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN