

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dunia Perhotelan merupakan jenis akomodasi yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan (*service*) antara lain penginapan, makan dan minum yang dikomersilkan. Agar suatu hotel dikatakan bermutu, maka dalam hotel membutuhkan seorang *waiter/waiterss* yang berkualitas untuk melayani tamu yang sedang makan atau minum disuatu restoran. Tidak hanya berpenampilan menarik tetapi harus memiliki sikap dan perilaku yang baik. Untuk membuat citra suatu restoran dihotel menjadi yang terbaik, dan dapat meningkatkan profesionalisme.

Berdasarkan uraian di atas, penulis menentukan judul “Studi Tentang Pelayanan di *Restaurant* Candi Bentar Hotel Sahid Surabaya” dikarenakan untuk menjadi *waiter/waiterss (pramusaji)* tidaklah gampang, tetapi harus mempunyai sifat-sifat dan perilaku yang baik, penampilan fisiknya juga harus diperhatikan, seperti kebersihan badan (bau badan, bau mulut, rambut yang rapi, kuku tidak boleh panjang dan lain sebagainya), kerapian dalam memakai uniform yang telah ditentukan oleh pihak restoran dan juga harus bertanggung jawab dan selalu membantu tamu, apabila tamu memerlukan pertolongan dari seorang *waiter/waiterss* mempunyai jiwa penolong dan ikut serta membesarkan nama baik restoran tersebut, karena merupakan cermin dari restoran itu sendiri.

Pelayanan yang berkualitas adalah merupakan suatu tingkatan atau ukuran tentang baik buruknya pelayanan yang diberikan oleh petugas restoran kepada setiap tamu yang datang, tidak hanya pelayanan dari seorang *waiter* dan *waiterss*, tetapi fasilitas, suasana serta produk yang ditawarkan harus sesuai dengan yang dibutuhkan dan diinginkan tamu. Karena dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan dari para tamu, diharapkan tamu menjadi puas dan selalu kembali lagi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan alasan pemilihan judul yang dikemukakan maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang ada di hotel sebagai berikut :

“Apakah Pelayanan di Restoran Candi Bentar Hotel Sahid sudah sesuai dengan standar Hotel Berbintang ?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan kepada tamu di Restoran Candi Bentar Hotel Sahid Surabaya berperan dalam menghadapi persaingan.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti / Penulis

Selaku Mahasiswa/i Program Studi Diploma III (tiga) Perhotelan Politeknik NSC Surabaya adalah untuk memperluas wawasan tentang berbagai hal yang menyangkut tentang pelayanan (*service*) sesuai

dengan disiplin ilmu yang dipelajari, serta dapat menerapkan teori-teori yang telah penulis pelajari di bangku kuliah, sehingga dapat memahami langsung antara teori dengan kenyataan yang ada di Hotel beserta permasalahan yang ada.

2. Bagi Hotel

Memberikan informasi tambahan kepada hotel dengan harapan nantinya akan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk alat analisa masalah yang sedang dihadapi hotel, serta juga sebagai evaluasi atas kebijakan yang telah dilakukan hotel khususnya dalam strategi promosi sebagai upaya meningkatkan profesionalisme dan kinerja hotel.

3. Bagi Ilmu Pengetahuan

Dapat memberikan sedikit gambaran tentang teori dalam pelayanan (*service*) secara nyata. Dipraktikkan dalam hotel untuk menambah pembendaharaan pustaka sebagai bahan perbandingan bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian dan untuk memenuhi syarat kelulusan khususnya program studi perhotelan.

1.4 Batasan Masalah

Pada pembuatan Proyek Akhir, Mahasiswa/i diberi kebebasan untuk memilih suatu departement yang sesuai dengan kemampuannya. Pada hal ini penulis mengambil pada *F & B Service Department*, karena penulis mempunyai anggapan *service* adalah bagian paling vital pada suatu hotel. Pada pembuatan Proyek Akhir ini, penulis mengambil batasan masalah tentang pelayanan di Restoran Candi Bentar Hotel Sahid Surabaya.

1.5 Sistematika Penulisan

Penyusunan Proyek Akhir ini digolongkan pada beberapa bab dan sub bab, ini di maksudkan agar mempermudah pembahasan serta memperjelas pengutaraan suatu masalah, yang mana bab dan sub bab tersebut adalah :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang gambaran singkat tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat, Batasan Masalah, Sistematika Penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi Landasan Empiris, Landasan Teori, Struktur Organisasi, *Departement* yang ada di hotel, Sejarah Restoran, Pengertian Restoran dan Jenis-jenis Restoran, Pelayanan Restoran, Jenis Layanan di Restoran, Alur Pelayanan di Restoran, Pengertian Perilaku *Waiter/ Waiterss* dan Kerangka Pemikiran.

BAB III: METODOLOGI

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

BAB IV: PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang Tinjauan umum objek penelitian dan Presentasi hasil.

BAB V: PENUTUP

Bab ini berisi tentang Kesimpulan dan Saran.