

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Gelato Bar *Restaurant* merupakan suatu tempat atau bangunan yang diorganisasikan secara komersial yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada tamunya, baik berupa makanan maupun minuman dan juga bisa diartikan sebagai bahan akomodasi yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan makanan dan minuman. Oleh karena itu, menerapkan *standart operational procedure* pelayanan bukan saja dibutuhkan seorang *waiter / ss* yang pandai dan berpenampilan menarik, tetapi juga kemampuan *waiter / ss* dalam menerapkan SOP guna memberikan pelayanan yang baik merupakan sebuah modal paling dasar dan sangat penting.

Berdasarkan fenomena yang terjadi, *waiter / ss* sangat kurang memperhatikan hal-hal tersebut. Hal ini sudah terbukti dengan banyaknya keluhan dan kemarahan dari tamu yang berpangkal pada buruknya standart prosedur pelayanan yang digunakan memberikan pelayanan yang biasa di berbagai *restaurant* yang ada di Surabaya.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “ Peranan Waiter / ss dalam Usaha Menerapkan *Standart Operational Procedure* Pelayanan di *gelato bar Restaurant* “. Dengan adanya peranan tersebut diharapkan dapat menimbulkan kepuasan tamu yang makan dan minum di *restaurant* tersebut, yang akan berdampak pada *income / occupaid* di *gelato bar restaurant*

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang ada di *restaurant* adalah sebagai berikut :
Bagaimana peranan *waiter / ss* dalam usaha menerapkan *Standart Operasional Prosedur* Pelayanan di gelato bar *restaurant* ? dan Bagaimana *Standart Operasional Prosedur* Pelayanan di gelato bar *Restaurant* ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan *waiter / ss* dalam menerapkan standart operasional prosedur pelayanan di gelato bar *restaurant*.

1.3.2 Manfaat penelitian

1. Bagi penulis

Selaku mahasiswa Program Studi Diploma III (Tiga) Perhotelan dan Pariwisata Politeknik NSC Surabaya adalah untuk memperluas wawasan tentang berbagai hal yang menyangkut tentang standart operasional prosedur sesuai dengan disiplin ilmu yang dipelajari di bangku kuliah sehingga memahami secara langsung antara teori-teori mata kuliah dengan realita yang ada di gelato bar *restaurant* beserta permasalahan yang ada. Selain itu penulis juga mendapatkan tambahan ilmu mengenai standart operasional prosedur pelayanan yang harus dimiliki oleh *waiter / ss*.

2. Bagi *Restaurant*

Memberikan masukan guna mengevaluasi kebijakan yang telah dihadapi dalam mendapatkan para pelanggan. Sebagai acuan demi meningkatkan mutu dan kualitas *restaurant*

3. Bagi Ilmu Pengetahuan

Dapat meningkatkan keprofesionalan dalam melayani tamu di *restaurant* dan dapat juga sebagai bahan pertimbangan bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian. Sebagai bahan pembelajaran bagi para mahasiswa khususnya Program Studi Perhotelan.

1.4 Batasan Masalah

Penulis mengambil batasan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :
penerapan SOP di gelato bar *restaurant* oleh *Waiter / ss.*

1.5 Sistematika Penulisan

Penyusunan PROYEK AKHIR ini digolongkan pada beberapa bab dan sub bab, ini dimaksudkan agar mempermudah pembahasan serta memperjelas penyutaraan / penyampaian suatu masalah tersebut adalah :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini penulis menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika

penulisan. Diharapkan agar pembaca dapat mempunyai gambaran secara singkat tentang isi dari PROYEK AKHIR ini.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab II berisikan tentang penelitian terdahulu, landasan teori, dan kerangka pemikiran dimaksudkan dapat memberikan acuan bagi pembaca dari bab yang penulis sajikan data bab berikut.

BAB III : METODOLOGI

Bab III berisikan tentang terminologi, teknik pengumpulan data yang terdiri dari jenis dan sumber data, metode pengambilan data, metode analisis data, serta asumsi-asumsi.

BAB IV : PEMBAHASAN

Bab IV berisikan tentang tinjauan umum yang meliputi sejarah, klasifikasi restaurant, fasilitas restaurant, struktur organisasi, job discription, tinjauan khusus yang meliputi aktifitas kerja, equipment, standart operational procedure, permasalahan, upaya-upaya mengatasi masalah dan presentasi hasil.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Bab V berisikan tentang simpulan dan saran penulis.