

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sebagai mahasiswa perhotelan harus mengetahui dunia perhotelan terutama di bidang pelayanan restoran, karena hotel memerlukan adanya restoran agar dapat memajukan citra industri jasa perhotelan, karena kepuasan konsumen merupakan hal yang sangat penting dan menjadi tujuan utama perusahaan. Agar konsumen merasa puas maka perusahaan harus memberikan pelayanan yang bermutu tinggi agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang mempunyai hubungan erat dengan kepuasan konsumen, penentuan kualitas pelayanan suatu jasa hendaknya di tinjau dari sudut pandang konsumen sebagai pengguna jasa, dan hal ini terjadi karena konsumen menikmati jasa tersebut sehingga konsumen pula yang paling memahami kualitas dari pelayanan jasa yang diterimanya, berarti jasa harus mempunyai standart kerja pelayanan serta kualitas yang unggul dari sumber daya yang dimiliki seperti kualitas tenaga kerja sebagai aset yang penting dalam operasional di restoran.

Oleh karena itu penulis merasa tertarik dan terdorong untuk mengetahui bagaimana “Standart Kerja dan Kualitas Pelayanan Di Restoran”, agar dapat memajukan citra pelayanan di restoran, hal itu merupakan pelayanan yang akan diberikan kepada tamu sehingga dengan demikian operasional berjalan dengan lancar dan hal itu merupakan pelayanan yang utama yang akan diberikan kepada tamu. Sehingga tamu akan merasa terpenuhi, dengan demikian operasional akan berjalan dengan lancar dan hal itu merupakan standart pelayanan di dalam hotel.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan alasan dalam penulisan judul yang dibuat maka dalam penulisan dapat dirumuskan sebagai permasalahan yaitu :

1. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan di restoran.
2. Upaya dalam meningkatkan pelayanan di restoran ;
3. Peranan seorang waiter/ es dalam melayani tamu

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan**

### **1.3.1 Tujuan Penulisan**

Tujuan dalam penulisan judul ini untuk mengetahui atau mendeskripsikan standart kerja pelayanan di restoran :

1. Untuk menambah pengetahuan atau wawasan di bidang pelayanan restoran
2. Memberikan informasi pengetahuan bagi pembaca dan adik kelas
3. Sebagai salah satu persyaratan dalam penyusunan Proyek Akhir.

### **1.3.2 Manfaat Penulisan**

#### **1. Bagi Penulis**

- a. Mengetahui dunia kerja secara langsung
- b. Menambah wawasan dan pengetahuan tentang dunia perhotelan
- c. Menambah pengetahuan tentang restoran

## **2. Bagi NSC**

- a. Menambah pengetahuan bagi adik kelas dalam menyusun Proyek Akhir
- b. Memberi nilai tambah dalam menyusun kurikulum di bidang perhotelan
- c. Meningkatkan kerjasama dengan perusahaan atau hotel

## **3. Bagi Hotel**

- a. Sebagai masukan tentang operasional restoran
- b. Meningkatkan kerjasama dengan lembaga pendidikan khususnya Politeknik NSC
- c. Mengevaluasi dan memotivasi etos kerja karyawan di restoran 1.4 Batasan Masalah

### **1.4 Batasan Masalah**

Hotel merupakan suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, dimana menyediakan fasilitas makanan, minuman beserta pelayanan juga. Oleh karena itu penulis membatasi masalah sesuai dengan judul, agar tercapai sasaran utama dalam penulisan Proyek Akhir pada hal berikut :

- a. Bagaimanakah standart kerja atau cara pelayanan di restoran
- b. Bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan di restoran

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Dalam menyusun tugas pendahuluan Proyek Akhir ini, penulis membagi berdasarkan pembahasan dalam beberapa bab, kemudian dijabarkan dalam beberapa sub - sub bagian dalam penyusunannya sebagai berikut :

## **BABI :PENDAHULUAN**

Bab ini penulis menjelaskan secara umum dan ringkasan mulai dari latar belakang penulisan, perumusan masalah yang diangkat penulis, tujuan dan manfaat yang ingin dicapai, batasan secara sistematika penulisan usulan tugas. Hal ini bertujuan agar dapat diketahui lebih dahulu apa yang menjadi tolak ukur sehingga dapat diperoleh ambaran pengetahuan mengenai materi penulisan.

## **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini penulis mendasarkan permasalahan sesuai dengan landasan teoritis yang berisi tentang teori - teori yang mendukung atau berkaitan dengan topik permasalahan yang ditulis, kerangka pemikiran yaitu menguraikan tentang konsep berfikir yang berhubungan dengan topik dan perumusan masalah.

## **BAB III : METODOLOGI PENULISAN**

Dalam bab ini penulis menjelaskan terminologi yang digunakan untuk menjelaskan istilah atau kata - kata yang dipergunakan pada judul atau topik, teknik pengumpulan data yang berisi tentang jenis data yang diambil, oleh sumber data yang dipergunakan beserta metode yang dipergunakan dalam mengambil data.

## **BAB IV : PEMBAHASAN**

Bab ini penulis membahas tentang tinjauan pada restoran dimana penulis membahas tentang etika seorang *waiter / es* dalam melayani tamu yang sedang ada di restoran. Selanjutnya mengenai

masalah pelayanan di restoran yang kurang diperhatikan oleh seorang *waiter/ss* dalam pelayanan di restoran.

## **BAB V : PENUTUP**

Bab ini penulis menjelaskan tentang kesimpulan - kesimpulan dimana penulis memperoleh data dalam melakukan penelitian serta saran - saran yang menurut penulis sesuai dengan apa yang terjadi dalam penelitian.