

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1. 1 Latar belakang masalah

Restoran merupakan suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makanan dan minuman atau juga bisa diartikan sebagai bahan akomodasi yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan makanan dan minuman. Untuk menerapkan standar operasional prosedur bukan saja dibutuhkan seorang waiter / waitress yang pandai dan berpenampilan menarik, tetapi juga peranan perilaku seorang waiter / waitress merupakan modal dasar yang sangat penting untuk penerapan standar operasional prosedur di sebuah restoran.

Waiter / waitress kurang memperhatikan hal – hal tersebut. Hal ini terbukti dengan banyaknya keluhan dan kemarahan dari tamu yang berpangkal pada buruknya standar operasional prosedur yang digunakan. Hal semacam ini dalam waktu yang tidak terlalu lama standar operasional prosedur akan tidak terpakai lagi.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis mengangkat judul “ Peranan Waiter / Waitress dalam Upaya Menerapkan Standar Operasional Prosedur Di New Royal Restaurant “, dengan adanya peranan perilaku seorang waiter / waitress diharapkan dapat menerapkan standar operasional prosedur di sebuah restoran agar dapat menimbulkan kepuasan tamu yang juga berdampak pada *income* di sebuah restoran.

## **1. 2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang ada di restoran adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana peranan waiter / waitress dalam upaya menerapkan standar operasional prosedur di New Royal Restaurant ?
2. Mengapa restoran perlu menerapkan standar operasional prosedur ?

## **1. 3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. 3. 1 Tujuan Penelitian**

Penulisan proyek akhir ini bertujuan untuk mengetahui peranan seorang waiter / waitress dalam usaha menerapkan Standar Operasional Prosedur di New Royal Restaurant.

### **1. 3. 2 Manfaat Penelitian**

#### 1. Bagi Penulis

Selaku mahasiswa / i 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, serta dapat menerapkan teori – teori yang telah penulis pelajari di bangku kuliah sehingga dapat memahami langsung antara teori dengan kenyataan yang ada di Restoran beserta permasalahan yang ada.

#### 2. Bagi Restoran

Memberikan informasi tambahan kepada restoran dengan harapan nantinya akan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk alat analisa masalah yang

sedang dihadapi restoran, serta juga sebagai evaluasi atas kebijakan yang telah dilakukan restoran khususnya dalam strategi promosi sebagai upaya meningkatkan profesionalisme dan kinerja restoran.

### 3. Bagi Ilmu Pengetahuan

Dapat memberikan sedikit gambaran tentang teori Standar Operasional Prosedur secara nyata sekaligus prakteknya.

## **1. 4 Batasan Masalah**

Sumber Daya Manusia ( SDM ) yang handal di bidangnya sangat diperlukan dalam era globalisasi guna menghadapi era pasar bebas 2008. Dalam proyek akhir ini penulis membatasi permasalahan dalam hal peranan waiter / waitress dalam upaya menerapkan standar operasional prosedur.

## **1. 5 Sistematika Penulisan**

Penyusunan proyek akhir ini digolongkan pada beberapa bab dan sub bab, ini dimaksudkan agar mempermudah pembahasan serta memperjelas pengutaraan suatu masalah, yang mana bab dan sub bab tersebut adalah :

**BAB I** : Membicarakan Tentang Pendahuluan.

Bab ini berisi tentang gambaran singkat tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penulisan dan sistematika penulisan.

**BAB II** : Membicarakan Tentang Tinjauan Pustaka.

Bab ini berisi tentang pengertian restoran, klasifikasi restoran, pengertian standar operasional prosedur, pengertian waiter / waitress, standar yang

harus dimiliki waiter / waitress, struktur organisasi restoran, job discription, standar operasional prosedur pelayanan, *mice en place*, peralatan yang digunakan di restoran, kerangka pemikiran.

**BAB III : Membicarakan Tentang Metodologi Penelitian.**

Bab ini berisi tentang jenis penelitian, terminologi atau definisi operasional variabel, sumber dan jenis data dan instrument penelitian, asumsi – asumsi.

**BAB IV : Membicarakan Tentang Pembahasan.**

Bab ini berisi tentang tinjauan khusus yang meliputi : sejarah New Royal Restaurant, klasifikasi restoran, jam operasional New Royal Restaurant, lokasi New Royal Restaurant, fasilitas New Royal Restaurant, struktur organisasi New Royal Restaurant, tugas dan tanggung jawab, *service sequence*, *mice en place*, standar grooming waiter / ss di New Royal Restaurant, peralatan yang digunakan di New Royal Restaurant, permasalahan dan penyelesaian masalah, presentasi hasil.

**BAB V : Membicarakan Tentang Penutup.**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.

**LAMPIRAN – LAMPIRAN.**