

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah salah satu negara di Asia Tenggara yang memiliki banyak pulau-pulau yang sangat bagus pemandangan alamnya yang meliputi pegunungan, danau dan lautan. Banyak sekali pulau-pulau di Indonesia yang menarik untuk pariwisata antara lain pulau Jawa, pulau Bali, pulau Lombok, dan lain-lain.

Di Jawa Timur sendiri sudah semakin banyak bermunculan hotel-hotel yang baru. Hotel-hotel yang ada di Jawa Timur seperti hotel-hotel pada umumnya, dimana departemen yang ada di hotel antara lain: *Food and Beverage department (F&B department)* , *Front office department, Marketing department, House Keeping Department, Accounting Department, Purchasing Department, HRD Department, Engineering Department, Security Department dan lain-lain.*

Diantara departemen-departemen yang ada di hotel, *F&B Department* adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman untuk tamu yang tinggal di hotel, maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial dan profesional.

Food and Beverage department (F&B department) , Front office department, Marketing department, House Keeping Department, Accounting Department , Purchasing Department, HRD Department, Engineering Department, Security Department dan lain-lain.

Diantara departemen-departemen yang ada di hotel, *F&B Department* adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman untuk tamu yang tinggal di hotel, maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial dan profesional.

Untuk mengelolah pelayanan makanan dan minuman sesuai standar, maka pelayanan makanan dan minuman tersebut harus memenuhi standar kualitas yang ditetapkan oleh hotel, seperti adanya *Sequence Of Service*.

Mengingat pentingnya standarisasi *Sequence Of Service* guna memperlancar operasional di Palapa Coffee Shop Grand Inna Tunjungan Surabaya, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian deskriptif mengenai hal tersebut

B. Rumusan Masalah

Dari permasalahan di atas maka penulis merumuskannya seperti berikut : Bagaimana standarisasi *Sequence Of Service* di Palapa Coffee Shop Grand Inna Tunjungan Surabaya ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Adapun tujuan penulisan ini adalah : Untuk mengetahui standarisasi pelayanan *Sequence Of Service* guna memperlancar operasional di Palapa Coffee Shop

2. Manfaat penelitian

Diharapkan dengan terselesaikannya Tugas Akhir ini, akan memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait diantaranya :

a. Bagi penulis

Tugas Akhir ini membantu penulis dalam memahami lebih dalam tentang pentingnya standarisasi pelayanan *Sequence Of Service* dalam peningkatan mutu Pelayanan di Palapa Coffee Shop Grand Inna Tunjungan Surabaya

b. Bagi Politeknik NSC Surabaya

Dengan terselesaikannya Tugas Akhir ini di harapkan bisa menjadi referensi atau sumber bacaan mengenai pentingnya standarisasi

c. Bagi hotel

Dengan terbentuknya laporan ini diharapkan menjadi masukan bagi Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya ,terutama mengenai pentingnya standarisasi pelayanan *sequence of service* dalam peningkatan mutu Pelayanan di *palapa coffee shop* Grand inna tunjungan Surabaya