

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata seperti hotel dan *restaurant* serta usaha boga lainnya, akhir-akhir ini semakin berkembang yang menuntut adanya suatu penciptaan suasana yang nyaman dari berbagai aspek untuk diberikan atau ditawarkan sebagai suatu produk kepada calon pelanggan. Secara umum, produk yang dijual oleh pihak manajemen hotel terdiri dari dua produk utama yaitu produk nyata (*Tangible Product*) seperti kamar hotel, *restaurant*, spa, dan berbagai fasilitas hotel lainnya dan produk tidak nyata (*Intangible Product*) seperti kenyamanan, layanan, suasana dan lain sebagainya (Soekadijo, 1996:3).

Hotel Premier Inn dalam menunjang kelancaran usaha jasa, juga menawarkan kedua produk tersebut kepada calon pelanggan dalam pelaksanaannya, Hotel Premier Inn memiliki *standart* tersendiri yang ditekankan kepada setiap *staff* dalam memberikan layanan kepada pelanggan, khususnya aspek intangible produk sebagai salah satu jasa yang siap dinikmati, utamanya pada bagian *services*.

Hotel Premier Inn sebagai salah satu industri penyedia jasa, dari aspek layanan makanan dan minuman sudah tentu berupaya semaksimal mungkin untuk menyelenggarakannya sebaik mungkin. Hal ini dibuktikan dengan tersedianya macam-macam *outlet* dan fasilitas pendukung lainnya, tenaga *waiter* atau *waitress* yang terampil dibidangnya serta peralatan yang sesuai dengan *standart* industri.

Namun demikian, dengan diterapkannya *standart* pelayanan dari hotel, belum tentu menjadi jaminan bahwa pelayanan sudah memenuhi syarat. Untuk itulah yang melatar belakangi dan mendorong peneliti sehingga permasalahan diatas menjadi sebuah karya tulis berbentuk Tugas Akhir dan ditindak lanjuti dalam sebuah kegiatan penulisan dengan judul : **“Upaya meningkatkan pelayanan pramusaji di *Coriander Restaurant* Hotel Premier Inn Juanda Sidoarjo”**

B. Rumusan Masalah

Tujuan utama dalam setiap *management* perhotelan yaitu menjual pelayanan dalam bidang jasa yang lebih mementingkan “kepuasan bagi tamu”. Untuk memberikan penjelasan dan kekhususan terhadap permasalahan yang telah dikemukakan, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

Bagaimana upaya meningkatkan pelayanan pramusaji di *Coriander Restaurant* Hotel Premier Inn Juanda Sidoarjo?

C. Tujuan dan manfaat Penelitian

1. Tujuan

Tugas Akhir ini sangat berperan penting dalam dunia pendidikan untuk menambah pengetahuan dan pengalaman tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan masalah – masalah yang dihadapi seorang *waiter* atau *waitress* dalam memberikan pelayanan seperti yang penulis lakukan di Hotel Premier Inn. Oleh karena itu penulis mempunyai tujuan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Adapun tujuan penyusunan Tugas Akhir ini antara lain :

- a) Mengetahui bagaimana upaya meningkatkan pelayanan pramusaji di *Coriander Restaurant*.
- b) Mengetahui hambatan dalam meningkatkan pelayanan untuk mencegah resiko *complain* atau keluhan dari tamu.

2. Manfaat

- a) Bagi Penulis

Sebagai bahan perbandingan antara teori yang di dapat selama belajar dikampus dengan terjun langsung lapangan yang penulis lakukan di Hotel Premier Inn. Hasil dari praktik kerja lapangan yang penulis lakukan dapat di curahkan juga melalui Tugas Akhir ini. Maka Tugas Akhir ini

mempunyai manfaat yang sangat penting bagi penulis sebagai bahan perbandingan.

b) Bagi Politeknik NSC

Sebagai tambahan bahan bacaan bagi perpustakaan serta menambah ilmu pengetahuan di Politeknik NSC sehingga akan menghasilkan lulusan yang lebih professional serta siap dalam menghadapi dunia kerja.

c) Kegunaan bagi Hotel Premier Inn Juanda

Laporan ini mempunyai manfaat yang sangat penting bagi perusahaan sebagai masukan untuk memperbaiki kekurangan-kekurangan yang selama ini dinilai belum optimal, dan sebagai bahan evaluasi demi kemajuan operasional kerja hotel tersebut.