

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dunia pariwisata di Indonesia saat ini berkembang sangat pesat dengan di tandainya semakin banyak turis asing maupun turis domestik yang melakukan perjalanan wisata. Dunia pariwisata di Indonesia ini didukung dengan tersedianya fasilitas akomodasi dan fasilitas kuliner.

Fasilitas kuliner di Indonesia juga berkembang sangat pesat, khususnya di kota Surabaya. Hal ini ditandai dengan semakin banyaknya bermunculan restoran-restoran di Surabaya. Usaha restoran di Surabaya berkembang demikian cepat dan sangat pesat hingga kini tumbuh menjadi suatu industri kuliner yang banyak di minati banyak orang karena memiliki keuntungan yang cukup besar.

Restoran-restoran tersebut menyediakan berbagai macam *menu* masakan. Ada restoran yang menyediakan *menu* masakan khas setempat, adapula restoran yang menyediakan *menu* masakan asing. *Menu* masakan yang disediakan oleh sebuah restoran adalah untuk menarik minat tamu datang ke restoran tersebut. Diharapkan banyak tamu yang datang untuk mencicipi *menu* masakan tersebut.

Tamu-tamu yang datang ke restoran diharapkan dapat datang lagi ke restoran tersebut. Oleh sebab itu, selain *menu* masakan yang ditawarkan oleh restoran tersebut, pelayanan oleh *waiter* atau *waitress* sangatlah penting untuk di perhatikan. Apabila tamu-tamu mendapatkan pelayanan yang sopan dan ramah dari *waiter* atau *waitress*, maka tamu-tamu tersebut kemungkinan besar akan

datang lagi ke restoran tersebut. Agar *waiter* atau *waitress* mempunyai sikap dan tata cara yang sama dalam melayani tamu, maka diperlukan adanya standar operasional prosedur. Oleh sebab itu, penulis mengambil judul "Standar Operasional Prosedur *Waiter* atau *Waitress* di Restoran Al Hamra Surabaya".

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana standar operasional prosedur *waiter* atau *waitress* di restoran Al Hamra Surabaya?

## **C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### 1. Tujuan

Untuk mengetahui *SOP (Standard Operational Procedure) Waiter/ss di Restoran Al Hamra Surabaya.*

### 2. Manfaat

#### a. Bagi Penulis

Selain sebagai syarat kelulusan untuk Program Diploma di Politeknik NSC Surabaya, penulisan ini juga bermanfaat untuk memperdalam pengetahuan tentang peran *waiter* atau *waitress* serta permasalahan-permasalahan yang dihadapinya di perusahaan tempat dimana penulis bekerja.

b. Bagi Restoran Al Hamra

Dengan terbentuknya laporan ini diharapkan menjadi masukan bagi Restoran Al Hamra Surabaya, terutama mengenai Standar Operasional Prosedur *Waitres/ss*.

c. Bagi Politeknik NSC Surabaya

Dengan terbentuknya laporan ini diharapkan bisa menjadi referensi atau sumber bacaan mengenai standar operasional prosedur *waitres/ss* bagi mahasiswa yang akan melakukan kegiatan praktik kerja lapangan di dunia perhotelan khususnya di *F & B Service* departmen.