

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Hotel memegang peranan penting dalam industri pariwisata, karena menyediakan pelayanan penginapan, makanan, dan minuman serta jasa lainnya untuk umum yang tinggal sementara waktu dan dikelola secara komersial. Dewasa ini keberadaan hotel di kota Surabaya semakin menjamur, mulai dari hotel *non* bintang sampai dengan yang memiliki bintang. Para pengelola hotel berlomba untuk memberikan fasilitas lengkap yang diinginkan oleh tamu serta pelayanan (*service*) yang terbaik. Seperti adanya fasilitas olahraga, hiburan, *hall room* dan restoran yang dibuka untuk umum.

Adapun faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan tamu menurut Aprilya (2016) ialah 1) dari cara pelayanan yang dilakukan terhadap tamu, 2) cara penyambutan ketika tamu tersebut baru saja datang, 3) dari cara berkomunikasi kepada tamu, 4) dan selalu tanggap pada saat tamu sedang membutuhkan kesan tamu terhadap penilaian untuk hotel, juga restoran yang ada di hotel tersebut.

Jika tamu merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh karyawan hotel dan restoran maka tamu tidak segan-segan untuk datang kembali. Namun pendapatan hotel yang cukup besar setelah penjualan kamar yaitu penjualan makanan dan minuman. Restoran juga memiliki peran penting di dalam hotel, dengan adanya restoran maka tamu yang datang ke hotel tidak hanya

sekedar menginap, namun dapat menikmati hidangan makanan dan minuman yang dijual.

Untuk lebih membuat restoran ramai dan sering dikunjungi para tamu baik tamu yang menginap ataupun yang tidak menginap diperlukan seorang *waiter/ss* yang mampu berperan lebih, selain *hard skill* yang dimiliki. Banyaknya tamu yang berkunjung di Hotel Elmi Surabaya khususnya di *The Coffee Shop* bila ramai atau ketika *high season* terkesan pelayanan kurang maksimal, dimana kapasitas restoran dengan dua ruangan *smoking* dan *no smoking* yang cukup luas, ditambah dengan ruangan *VIP* dengan jumlah *waiter/ss* yang kurang memadai.

Oleh sebab itu, keprofesionalan seorang *waiter/ss* sangat berperan penting untuk dapat meningkatkan citra dan mutu *service* yang baik, tidak hanya dibutuhkan seorang *waiter/ss* yang berpenampilan menarik, namun kecepatan dan ketanggapan dalam memberikan pelayanan juga sangat dibutuhkan dalam meningkatkan pelayanan khususnya di restoran hotel.

Pada akhirnya pelayanan yang maksimal dapat menciptakan kesan yang baik terhadap tamu atau pelanggan disuatu hotel pada umumnya dan restoran pada khususnya. Berdasarkan uraian diatas, dengan ini penulis mengangkat judul

**“Peran *Waiter/ss* Dalam Memberikan Pelayanan di *The Coffee Shop* Hotel Elmi Surabaya”** Dengan terciptanya *waiter/ss* yang profesional dalam bidangnya diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan *Food And Beverages* yang berdampak pada *income* suatu hotel.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan permasalahan dalam penulisan ini adalah :

“Bagaimanakah peran *waiter/ss* dalam memberikan pelayanan di *The Coffee Shop* Hotel Elmi Surabaya ?”

## **C. Tujuan Penulisan dan Manfaat Penulisan**

### a. Tujuan Penulisan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan ini adalah untuk mengetahui peran *waiter/ss* dalam memberikan pelayanan kepada tamu di *The Coffee Shop* Hotel Elmi Surabaya.

### b. Manfaat yang diharapkan dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Hotel Elmi Surabaya, Sebagai masukan dan pertimbangan bagi pimpinan dalam menyempurnakan kebijaksanaan manajemen terutama dalam bidang peningkatan pelayanan.

2. Bagi Penulis

Hasil penulisan ini dapat bermanfaat bagi penulis dalam memperdalam ilmu pengetahuan dalam bidang bisnis perhotelan.

Menambah pengetahuan tentang manajemen hotel dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.

### 3. Bagi Politeknik NSC Surabaya

Hasil penulisan ini sebagai penambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi mahasiswa serta dapat menjadi referensi untuk penelitian berikutnya.