

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar belakang**

Semakin meningkatnya persaingan bisnis di dunia kuliner, terutama di bidang restoran yang menyajikan hidangan kepada masyarakat dan menyediakan tempat untuk menikmati hidangan tersebut. Mendorong pelaku bisnis restoran untuk berinovasi harga, kualitas produk, tempat dan pelayanan purna jual yang dibutuhkan konsumen.

Admonjo (2003:1) menyatakan bahwa usaha pelayanan makanan merupakan kegiatan yang sangat besar dan kompleks antara lain meliputi rumah makan, kedai-kedai makanan kecil di tepi jalan tol, bagian dapur dari rumah sakit, pelayanan *catering* di dalam pesawat, restoran kelas menengah ke bawah maupun kelas menengah ke atas di hotel-hotel dan sebagainya. Tentu saja masing-masing mempunyai masalah sendiri di dalam menjalankan operasinya.

Restoran adalah salah satu tempat bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya, baik berupa makanan maupun minuman (Admonjo 2003:7). Restoran ada yang berada di dalam suatu hotel, kantor maupun pabrik, dan banyak juga yang berdiri sendiri di luar bangunan tersebut. Tujuan operasi restoran adalah untuk mencari untung sebagaimana tercantum dalam definisi Prof. Vanco cristian dari *school hotel administration* di Cornell University dalam

Admonjo (2003:1). Selain bertujuan bisnis atau mencari untung, membuat puas para tamu pun merupakan tujuan operasi restoran yang utama. Meski pada umumnya restoran menyajikan makanan di tempat, tetapi ada juga beberapa yang menyediakan layanan jasa pengantar makanan (*delivery service*) sebagai salah satu bentuk pelayanan kepada tamu contohnya pelayanan di Restoran Larazeta Surabaya.

Restoran Larazeta Surabaya adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa makanan yang menyediakan masakan khas Timur Tengah (*Middle East*) yang disertai tempat dan ukiran-ukiran dinding yang unik, dengan lokasi yang strategis di tengah-tengah pusat Kota Surabaya, tentunya hal tersebut akan menarik rasa penasarannya masyarakat Surabaya. Untuk melayani kebutuhan dan kemauan tamu/*customer* restoran Larazeta Surabaya mempunyai standar prosedur pelayanan restoran, pada umumnya yaitu dengan menyakan makan di tempat (*dine in*) atau menawarkan dibawa pulang (*take away*) dengan mengarahkan duduk di kursi menghadap meja-meja yang sudah disediakan dengan tatanan yang rapi (*table service*), bisa juga dengan mengambil makanan sendiri yang sudah disediakan di meja dengan kesederhanaan variasi (*buffet service*). Selain itu, restoran Larazeta Surabaya juga menyediakan ruangan khusus seperti *meeting room*, VIP, VVIP, dan *smoking area* serta menjaga kerapian, kebersihan dan kenyamanan tamu sebagai wujud pelayanan restoran Larazeta Surabaya.

pelayanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal). Rahmayanti (2006:18) Peranan pelayanan merupakan suatu hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan yang bergerak dibidang jasa makanan seperti di Restoran Larazeta Surabaya, karena hal tersebut akan sangat berpengaruh terhadap tamu. Septiandini (2018:2) menyatakan bahwa keunggulan dan kualitas produk atau jasa yang disertai dengan *service* yang baik akan membuka kesempatan kepada pelanggan untuk mengutarakan perasaan puas atau tidaknya terhadap perusahaan tersebut.

Dari hasil pengamatan penulis secara langsung kepada Restoran Larazeta Surabaya yang diambil melalui *Guest comment card* di Restoran Larazeta Surabaya, kurang memperhatikan bagaimana memberikan pelayanan (*service*) yang sebenarnya yang mana sudah ditetapkan mengenai prosedur kerja, tugas dan tanggung jawab serta komunikasi yang baik kepada tamu maupun antar karyawan supaya tidak terjadi keluhan dan ketidaknyamanan tamu. Oleh karena itu pelayanan di Restoran Larazeta Surabaya harus diperhatikan supaya tamu merasa puas dan loyal terhadap Restoran Larazeta Surabaya mewujudkan pelayanan prima. Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk mengambil judul tentang “**Pelayanan Prima yang Islami di Restoran Larazeta Surabaya**”.

## **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah penelitian adalah “Bagaimana penerapan pelayanan prima yang Islami di Restoran Larazeta Surabaya?”

## **C. Tujuan**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui penerapan pelayanan prima yang islami di Restoran Larazeta Surabaya.

## **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian antara lain sebagai berikut:

### **a. Bagi Perusahaan**

- 1) Sebagai bahan masukan dan pertimbangan agar dapat meningkatkan pelayanan prima oleh pihak perusahaan baik yang sudah diterapkan maupun yang masih belum.
- 2) Menjadi evaluasi manajemen perusahaan sehingga dapat meningkatkan dan menyempurnakan dalam menjalankan operasional perusahaan

### **b. Bagi Penulis**

- 1) Dapat mengamalkan ilmu-ilmu yang di dapat dibangku kuliah dan menambah pengetahuan mengenai Pelayanan Prima.
- 2) Dapat membandingkan materi yang didapat selama perkuliahan dengan yang ada di perusahaan.

c. Bagi Politeknik NSC Surabaya

- 1) Sebagai acuan bagi mahasiswa/mahasiswi Politeknik NSC Surabaya terutama di jurusan Administrasi Bisnis.
- 2) Sebagai penambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi mahasiswa/mahasiswi Politeknik NSC Surabaya
- 3) Dapat menjadi referensi untuk mahasiswa/mahasiswi selanjutnya dalam melakukan penelitian/penulisan Tugas Akhir.