

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata seperti restoran, akhir-akhir ini semakin berkembang yang menuntut adanya suatu penciptaan suasana yang nyaman untuk diberikan atau ditawarkan sebagai suatu produk kepada calon pelanggan. Secara umum, produk yang dijual oleh pihak manajemen restoran terdiri dari dua produk utama yaitu produk nyata (*tangible product*) seperti makanan dan minuman, serta produk tidak nyata (*intangible product*) seperti kenyamanan, layanan, suasana, dan lain sebagainya. Industri bidang kuliner banyak bermunculan para kompetitor dan peminatnya. Didalam dunia kuliner, pelaku usaha diwajibkan untuk memberi jasa dan pelayanan terbaik kepada setiap tamu yang ditemui. Oleh karena itu tentunya sangat membutuhkan sumber daya manusia yang baik, jujur, bertanggung jawab, beretika, ramah, serta senyum dalam memberikan setiap pelayanan.

Pada era modern ini restoran bukan hanya dijadikan tempat untuk menikmati makanan. Restoran di era sekarang juga harus memiliki pelayanan, kenyamanan, keamanan, dan suasana yang nyaman. Maka, untuk memenuhi itu dibutuhkan adanya koordinator untuk mengatur lancarnya segala pelayanan yang dilakukan oleh para pelayan di restoran.

Hal utama yang harus dimiliki restoran yang baik adalah pelayanan yang baik pula, selain itu juga suasananya. Pelayanan yang

baik bisa tercipta jika restoran tersebut memiliki karyawan yang kinerjanya baik. Untuk mengkoordinir tugas beberapa karyawan dibutuhkan seorang kapten restoran.

Pemegang tanggung jawab penuh dalam pelayanan baik di bagian dapur maupun yang langsung berhadapan dengan tamu adalah kapten. Segala sesuatu pekerjaan yang ada di restoran harus benar-benar terkoordinir oleh kapten restoran. Jika semua tugas karyawan sudah terkoordinir dengan baik maka terciptalah pelayanan yang baik. Penulis ingin mengetahui tugas kapten di restoran oleh sebab itu penulis melakukan penelitian pada restoran pempek Farina.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah adalah bagaimana tugas kapten di restoran Pempek Farina Surabaya ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Untuk mengetahui tugas kapten di restoran Pempek Farina di Surabaya.

2. Manfaat Penelitian

Diharapkan dengan terselesainya laporan ini akan memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait diantaranya :

a. Bagi Penulis

Tugas Akhir ini membantu penulis dalam memahami lebih dalam tentang tugas kapten di restoran Pempek Farina Surabaya serta untuk membantu penulis memenuhi syarat kelulusannya.

b. Bagi Politeknik NSC Surabaya

Dengan terbentuknya Tugas Akhir ini diharapkan bisa menjadi referensi atau sumber bacaan mengenai tugas kapten pada restoran bagi mahasiswa yang akan melakukan Praktik Kerja Lapangan di dunia perhotelan khususnya di departemen *Food and Beverage*.

c. Bagi Restoran

Dengan ditulisnya laporan ini diharapkan menjadi masukan bagi restoran Pempek Farina di Surabaya, terutama mengenai tugas seorang kapten yang ada.