

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dunia pariwisata berkembang pesat di Indonesia dibuktikan dengan banyaknya tempat wisata yang baru ditemukan dan masih terkesan alami, dengan berkembangnya dunia pariwisata ini menarik para turis untuk berkunjung ke tempat wisata tersebut. Apabila semakin banyak pengunjung di suatu kota pariwisata maka kota itu akan menjadi terkenal. Turis yang datang memicu para pengusaha terjun langsung guna untuk melihat tempat tersebut apakah bisa dijadikan bisnis yang menguntungkan atau tidak, salah satu bisnis yang berkembang di dunia pariwisata yaitu perhotelan.

Pengusaha mendirikan usaha di bidang perhotelan untuk menunjang para turis dalam perjalanan wisata. Perhotelan termasuk usaha jasa yang menawarkan kenyamanan dan keamanan bagi wisatawan baik itu wisatawan asing ataupun domestik, ketika ingin bermalam di tempat wisata tersebut pelanggan banyak memanfaatkan fasilitas hotel untuk kepentingan pribadi, dengan begitu banyak hotel yang menawarkan fasilitas yang menarik sesuai dengan keinginan pelanggan dan pelanggan membayar sesuai dengan fasilitas yang mereka dapatkan. Dari sekian banyak fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel salah satunya adalah restoran.

Restoran merupakan bidang usaha yang menyediakan makanan dan minuman. Seiring dengan berkembangnya dunia pariwisata dan perhotelan restoran pun juga ikut berkembang. Restoran saat ini juga berlomba – lomba untuk menyediakan makanan dan minuman yang baik dari segi penampilan maupun rasanya, karena penampilan makanan yang kurang menarik akan menempatkan restoran pada posisi kurang menguntungkan. Apabila tamu merasa kurang puas terhadap suatu makanan dan minuman yang dijual restoran, maka kemungkinan besar mereka tidak akan membeli ulang makanan dan minuman dari restoran tersebut. Ketika tamu datang ke restoran, akan langsung disambut dengan sangat ramah dan sopan oleh seorang *waiter*. Seorang *waiter* harus memiliki sikap yang ramah terhadap tamu sehingga tamu merasa puas dengan pelayanan yang di berikan di restoran tersebut.

Waite/ss mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makan dan minum bagi para tamu yang datang ke restoran secara profesional dan membantu tamu dalam memilih menu makanan dan minuman yang di perlukan. *Waiter/ss* memiliki tugas memberikan pelayanan kepada tamu mulai dari tamu datang ke restoran sampai meninggalkan restoran. *Waiter/ss* di restoran juga harus memilik sikap yang ramah dan sopan sehingga para tamu merasa puas dengan pelayanan yang ada di restoran tersebut. selain itu waiter/ss harus meningkatkan pelayanan kepada tamu agar tamu merasa pelayanan di restoran tersebut cepat dan tidak mengalami keterlambatan.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis mengambil judul “ **TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB *WAITER/SS* PADA MINGCOURT RESTORAN HOTEL GARDEN PALACE SURABAYA**”.

B. Rumusan Masalah

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut : Bagaimana tugas & tanggung jawab *waiter/ss* pada Mingcourt restoran Hotel Garden Palace Surabaya ?

C. Tujuan Dan Manfaat Penulisan

Tujuan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab *waiter/ss* di Mingcourt restoran Hotel Garden Palace Surabaya.

1. Manfaat penulisan

Di harapkan dengan terselesaikannya Tugas Akhir ini ,akan memberikan manfaat bagi pihak – pihak yang terkait diantaranya :

a. Bagi Penulis

Tugas akhir ini membantu penulis dalam memahami lebih dalam tentang tugas dan tanggung jawab *waiter/ss* di Mingcourt restoran Hotel Garden Palace Surabaya.

b. Bagi Politeknik NSC Surabaya

Dengan terbentuknya Tugas Akhir ini di harapkan bisa menjadi referensi atau sumber bacaan mengenai tugas dan tanggung jawab *waiter/ss* bagi mahasiswa yang akan melakukan *on the job training* di dunia perhotelan khususnya di bidang *F&B service*.

c. Bagi hotel

Sebagai bahan evaluasi serta masukan bagi hotel untuk meningkatkan dan mempertahankan pelayanan bagi tamu yang datang ke restoran tersebut.