

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hotel merupakan sebuah usaha yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan. Dalam perkembangan dunia perhotelan, kebanyakan orang yang menginap tidak hanya membutuhkan tempat untuk menginap atau kamar saja, melainkan juga makanan, minuman, dan fasilitas seperti *gym*, *spa*, dan lain-lain. Salah satu departemen yang berkontribusi besar bagi pendapatan hotel adalah restoran

Di dalam sebuah hotel bagian yang memberikan pelayanan makanan dan minuman dikenal dengan istilah *food and beverage service*, yaitu salah satu bagian hotel yang bertanggung jawab dalam menyajikan makanan dan minuman kepada tamu secara profesional dengan tujuan mendapatkan *income* atau *revenue* dan *profit*. Sehingga dapat dikatakan *food and beverage service* ini memegang peranan penting dalam hotel, karena baik buruknya dan berhasil tidaknya suatu hotel, juga dipengaruhi oleh *food and beverage service*.

Untuk mempertahankan sebuah restoran agar tetap terjaga kualitas dan pelayanannya dengan baik, perlu adanya *sequence of service* yaitu susunan atau urutan-urutan bagaimana memberikan pelayanan yang benar kepada tamu di suatu restoran. Faktor yang menjadikan *sequence of service* semakin diperhatikan adalah munculnya beberapa kendala saat penerapan *sequence of service* dalam operasional kerja di sebuah restoran.

Kurangnya peralatan pada saat operasional restoran berjalan yang menyebabkan pelaksanaan *sequence of service* tidak berjalan dengan baik, sehingga *waiter/waitress* tidak bisa melayani tamu dengan cepat. Hal tersebut membuat tamu merasa tidak nyaman di restoran karena tidak sesuai dengan apa yang diharapkan tamu.

Berdasarkan uraian diatas dengan ini penulis mengangkat judul “*Sequence Of Service* pada restoran Cendana Hotel Cendana Premiere Surabaya”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

“Bagaimana *Sequence Of Service* pada restoran Cendana Hotel Cendana Premiere Surabaya?”

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

1. Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui *sequence of service* pada restoran Cendana.
2. Manfaat penulisan

Hasil penulisan ini diharapkan bermanfaat bagi :

a. Bagi penulis

- 1) Menambah wawasan dan pengetahuan tentang operasional di hotel khususnya di *food and beverage service departement*.
- 2) Mengetahui *sequence of service* pada restoran Cendana

b. Bagi Politeknik NSC Surabaya

- 1) Menambah pengetahuan bagi pembaca untuk mengetahui *sequence of service* dalam *food and beverage service department*.
- 2) Meningkatkan kerjasama dengan perusahaan hotel

c. Bagi Perusahaan atau Hotel

- 1) Meningkatkan kerja sama dengan lembaga pendidikan khususnya Politeknik NSC Surabaya
- 2) Mengevaluasi dan memotivasi perusahaan atau hotel.