

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan suatu usaha yang kompleks, hal ini dikarenakan terdapat banyak kegiatan yang terkait dalam penyelenggaraan pariwisata. Kegiatan-kegiatan tersebut diantaranya seperti usaha perhotelan, usaha kerajinan atau cinderamata, usaha perjalanan, kuliner dan usaha-usaha lainnya. Usaha pariwisata di Indonesia ini sangat didukung dengan tersedianya fasilitas akomodasi dan fasilitas kuliner.

Fasilitas kuliner di Indonesia juga berkembang sangat pesat, khususnya di kota Surabaya. Hal ini di tandai dengan semakin banyaknya bermunculan restoran dan *cafe* di Surabaya. Usaha tersebut berkembang sedemikian cepat dan sangat pesat hingga kini tumbuh menjadi suatu industri kuliner yang diminati banyak orang karena memiliki keuntungan yang sangat besar.

Sedangkan usaha *cafe* berarti ladang uang. karena itu kita harus tahu pasti bagaimana mengelolanya, bagaimana cara membuat tamu-tamu senang dan puas sehingga mereka selalu berkeinginan untuk menjadi langganan *cafe*. Banyak hal yang harus diketahui. Banyak usaha dan upaya yang harus di tempuh agar tujuan operasional *cafe* dapat terwujud dengan baik.

Dengan adanya industri pariwisata dan perhotelan maka semua itu tidak lepas dari peranan dari pekerja sebagai pramusaji dan kebanyakan orang menganggap bahwa menjadi seorang pramusaji adalah hal yang mudah, namun

apabila kita mengetahuinya secara langsung bagaimana cara bekerja secara disiplin, ramah tamah kepada pelanggan, menghadapi setiap masalah yang timbul dari para pelanggan dan bagaimana tata cara bekerja dalam melayani setiap pelanggan yang mempunyai karakter yang berbeda-beda. Dengan memperhatikan hal tersebut kita akan mengetahui untuk menjadi seorang pramusaji merupakan hal yang sulit dan tidak semua orang sanggup untuk memberikan pelayanannya kepada pelanggan.

Berdasarkan paparan pada latar belakang ini, penulis ingin mengetahui dan mengkaji tugas pramusaji dalam bidang kuliner yang bisa dikatakan sangat maju pesat dewasa ini. Oleh sebab itu, penulis ingin melakukan penelitian mengenai : Tugas Pramusaji di *Cafe Rama Mesangan Wetan Sidoarjo*.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana tugas pramusaji di *Cafe Rama Mesangan Wetan Sidoarjo*?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Untuk mengetahui bagaimana tugas pramusaji di *Cafe Rama Mesangan Wetan Sidoarjo*.

2. Manfaat Penelitian

Diharapkan dengan terselesaikannya Tugas Akhir ini, akan memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait diantaranya:

a. Bagi penulis

Selain sebagai syarat kelulusan Tugas Akhir ini juga membantu dalam memahami tugas pramusaji di *Cafe Rama Mesangan Wetan Sidoarjo*.

b. Bagi Politeknik NSC Surabaya

Dengan terselesaikannya Tugas Akhir ini diharapkan bisa menjadi referensi atau sumber bacaan mengenai tugas pramusaji.

c. Bagi *Cafe Rama Mesangan Wetan Sidoarjo*

Dengan terbentuknya laporan Tugas Akhir ini diharapkan menjadi masukan bagi *Cafe Rama Mesangan Wetan Sidoarjo*, terutama mengenai tugas pramusaji.