BABI

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel secara umum adalah badan usaha akomodasi atau perusahaan yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat umum dengan fasilitas jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman, serta fasilitas penunjang lainnya.

Di dalam sebuah hotel memiliki beberapa departemen dan memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing, yaitu Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Sales and Marketing Departement, Accounting Departement, Human Resources Departement, Engineering Departement, Security Department.

Restoran merupakan jenis usaha komersial yang kegiatannya menyediakan jasa pelayanan makan dan minum bagi umum dan dikelola secara profesional. Pelayanan yang terbaik di sebuah restoran akan menimbulkan suatu kepuasan terhadap tamu dalam hal pelayanan makanan dan minuman. Dengan semakin berkembangnya dunia kepariwisataan peran restoran tidak dapat dipisahkan dan mutlak harus terpenuhi kepada wisatawan.Kebutuhan makan dan minum dimanapun dan kapanpun mereka berwisata.Untuk menjawab permasalahan wisatawan ini salah satu alternatif yang dikemukakan yaitu dengan menyediakan tempat makan dan minum yaitu restoran.

Restaurant berasal dari kata restaurer yang artinya memulihkan. Restaurant adalah salah satu jenis usaha pangan yang bertempat di sebagian atau seluruh bangunan yang permanent, dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan, dan memenuhi ketentuan – ketentuan persyaratan.

Tamu-tamu yang datang ke restoran diharapkan akan datang atau kembali lagi ke restoran tersebut. Oleh sebab itu selain dari menariknya daftar menu yang ditawarkan, diperlukan juga pelayanan yang baik dan ramah dari awal tamu datang,ke restoran sampai tamu meninggalkan restoran. Agar *Waiter* atau *Waiterss* mempunyai sikap dan tata cara yang sama dalam melayani tamu direstoran itu maka diperlukan adanya Standar Operasional Prosedur Pelayanan Tamu. Oleh sebab itu penulis mengambil judul "Standar Operasional Prosedur Pelayanan Tamu Pada Café 88 Di Hotel 88 Embong Malang Surabaya"

B. Rumusan Masalah

Bagaimana Standar Operasional Prosedur Pelayanan Tamu Pada Café 88 Di Hotel 88 Embong Malang Surabaya ?

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur Pelayanan Tamu Waiter/ss di Café 88 di Hotel 88 Embong Malang Surabaya.

2. Manfaat

a. Bagi Penulis

Selain sebagai syarat kelulusan untuk Program Diploma di Politeknik NSC Surabaya, penulisan ini juga bermanfaat untuk memperdalam pengetahuan tentang peran *waiter* atau *waiterss* serta permasalahan-permasalahan yang dihadapinya di perusahaan tempat dimana penulis bekerja.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan masukan-masukan bagi Hotel 88 Embong Malang Surabaya

- c. Bagi Politeknik NSC Surabaya
- 1) Dengan terbentuknya penulisan Tugas Akhir ini diharapkan bisa menjadi referensi atau sumber bacaan mengenai standar operasional prosedure *waiter* atau *waiterss* bagi mahasiswa yang akan melakukan kegiatan praktik kerja lapangan di dunia perhotelan khususnya di *Food and Beverage Department*.
- 2) Sebagai wadah untuk menjalin kerjasama yang baik antara lembaga pendidikan dengan pihak instansi yang terkait.