

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Untuk memenuhi kepuasan konsumen pada industri jasa, kualitas pelayanan sangat penting dikelola perusahaan dengan baik. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan persepsi konsumen (Kothler: 1994).

Hotel Elmi Surabaya merupakan salah satu hotel berbintang tiga di Kota Surabaya yang berkembang baik dibidang akomodasi jasa dan mempunyai komitmen untuk mengembangkan usahanya dengan maksimal dan menciptakan lingkungan yang mendorong karyawan mengembangkan potensinya. Hotel Elmi Surabaya yang terletak di pusat kota Surabaya tepatnya di Jl. Panglima Sudirman No.42-44 ini memiliki karyawan bagian *Food and Beverage Service* sebanyak 24 orang. Seorang *F&B service* atau biasa disebut dengan *waiter/waitress* pada Hotel Elmi Surabaya bertanggung jawab memberikan sambutan dengan baik dan nyaman terhadap tamu, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan (*table setting*) untuk tamu berikutnya. Sebagai salah satu hotel bintang tiga di Kota Surabaya, Hotel Elmi Surabaya memiliki *Coffee Shop* dengan kapasitas mencapai 300 pax. Ketika penulis terjun ke dunia industri

penulis mendapati kurangnya kesadaran karyawan dalam mengembangkan tugas dan tanggung jawabnya. Terlebih ketika kondisi *The Coffee Shop High season* atau sedang *full booked* di restoran. Hal ini menyebabkan menurunnya tingkat pelayanan seorang *waiter/waitress* terhadap tamu dikarenakan semua tamu ingin pelayanan yang cepat. Dampaknya pelayanan terhadap tamu berkurang dan sedikit banyaknya tamu menjadi kurang puas karena kondisi *high season* tersebut.

Maka dari itu penulis tertarik untuk mengangkat judul **“PENERAPAN PELAYANAN *WAITER/SS* KETIKA *HIGH SEASON* DI *THE COFFEE SHOP HOTEL ELMI SURABAYA*”** . Dengan terciptanya *waiter/ss* yang profesional dalam bidangnya diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan *Food and Beverages* yang berdampak pada *income* suatu hotel.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan permasalahan dalam penulisan ini adalah : “Bagaimanakah penerapan pelayanan di *The Coffee Shop* Hotel Elmi Surabaya ketika *high season* ?”

C. Tujuan Penulisan dan Manfaat Penulisan

a. Tujuan Penulisan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan ini adalah untuk mengetahui penerapan pelayanan *waiter/ss* ketika *high season* di *The Coffee Shop* Hotel Elmi Surabaya.

- b. Manfaat yang diharapkan dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :
1. Bagi Hotel Elmi Surabaya, sebagai masukan dan pertimbangan bagi pimpinan dalam menyempurnakan kebijaksanaan manajemen terutama dalam bidang peningkatan pelayanan.
 2. Bagi Penulis
Hasil penulisan ini dapat bermanfaat bagi penulis dalam memperdalam ilmu pengetahuan dalam bidang bisnis perhotelan.
Menambah pengetahuan tentang manajemen hotel dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.
 3. Bagi Politeknik NSC Surabaya
Hasil penulisan ini sebagai penambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi mahasiswa serta dapat menjadi referensi untuk penelitian berikutnya.