

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara yang memiliki keindahan alam dan keanekaragaman budaya, ini merupakan sektor yang ikut berperan dalam usaha peningkatan pendapatan ekonomi masyarakat. Hal ini dikarenakan pariwisata merupakan sektor yang dianggap menguntungkan dan sangat berpotensi untuk dikembangkan sebagai salah satu aset yang di gunakan sebagai sumber yang menghasilkan dalam bidang akomodasi dan kuliner.

Usaha kuliner di Indonesia berkembang sangat pesat, khususnya di Surabaya. Hal ini ditandai dengan semakin banyaknya bermunculan restoran, *cafe*, dan kedai dari kecil hingga besar di Surabaya. Dengan semakin banyaknya restoran, *cafe*, dan kedai di Surabaya, maka persaingan dalam bidang kuliner juga semakin ketat.

Di masa sekarang ini usaha *cafe* berarti ladang uang, karena itu pengusaha *cafe* harus tahu dengan pasti cara mengelola *cafe* dengan baik dan benar, bagaimana cara membuat tamu-tamu senang dan puas dengan apa yang diberikan kepada tamu-tamu, sehingga tamu-tamu tersebut selalu berkeinginan untuk menjadi pelanggan tetap yang setia. Banyak hal yang harus diketahui dan tentu banyak usaha dan upaya yang harus ditempuh agar tujuan operasional *cafe* dapat terwujud dengan baik.

Operasional sebuah cafe tidak lepas dari pekerja yang dikenal sebagai pramusaji, untuk menjadi seorang pramusaji bukanlah hal yang mudah, apabila seorang pramusaji tidak bisa melayani seorang tamu dengan baik, maka yang terjadi adalah tamu tersebut tidak ingin kembali ke cafe itu lagi. Begitu juga sebaliknya, apabila seorang pramusaji bisa melayani tamu dengan baik, maka tamu tersebut mempunyai rasa ingin kembali dikarenakan tamu tersebut merasa puas dan senang dengan pelayanan dari pramusaji di cafe tersebut.

Berdasarkan paparan pada latar belakang diatas, 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 Kopi Lain Hati* Surabaya.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana tugas pramusaji di *Cafe Kopi Lain Hati* Surabaya?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan

Untuk mengetahui bagaimana tugas pramusaji di *Cafe Kopi Lain Hati* Surabaya.

b. Manfaat Penelitian

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

i. Bagi penulis

Selain sebagai syarat kelulusan Tugas Akhir ini juga membantu dalam memahami tugas pramusaji di *Cafe Kopi Lain Hati Surabaya*.

ii. Bagi Politeknik NSCSurabaya

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

iii. Bagi *Cafe Kopi Lain Hati Surabaya*

Dengan terbentuknya laporan Tugas Akhir ini diharapkan menjadi masukan bagi *Cafe Kopi Lain Hati Surabaya*, terutama mengenai tugas pramusaji.