

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu penunjang untuk majunya dunia pariwisata adalah hotel, yakni sebagai sarana akomodasi bagi para wisatawan, baik wisatawan Nusantara maupun wisatawan Mancanegara. Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar, restoran, bar dan fasilitas lainnya yang di kelola secara *professional* untuk mendapatkan keuntungan. Bisa dikatakan Hotel merupakan suatu bentuk akomodasi yang di kelola secara komersial, disediakan bagi setiap wisatawan untuk memperoleh penginapan dan pelayanan.

Jenis pelayanan yang di berikan oleh sebuah hotel kepada para tamu yang menginap tidak hanya terbatas pada jasa pelayanan kamar yang di pesan tetapi juga menyangkut segala sesuatu yang di miliki oleh hotel yaitu pelayanan makanan dan minuman di *restaurant*, serta segala fasilitas yang di berikan untuk para tamu seperti *laundry, swimming pool, garden* baik yang berada di luar maupun dalam hotel tersebut. Disamping itu yang tidak kalah pentingnya adalah seluruh karyawan yang melayani, baik keramah-tamahan, penampilan, maupun tingkat inteligensi, kecakapan, maupun serta ketrampilan di dalam menjalankan tugasnya.

Food & Beverage Service Department merupakan bagian yang ada di hotel. Petugas yang menangani pelayanan di *Food & Beverage Service Department* yaitu *waiter/waitress* dimana *waiter/waitress* tersebut bertugas dan bertanggung jawab untuk melayani tamu pada saat tamu – tamu tersenut makanan

& minuman yang didalamnya termasuk *breakfast, lunch, dinner* maupun pelayanan *Room Service*.

Untuk memberikan pelayanan penyajian makanan dan minuman ke tamu tidak terjadi kesalahan diperlukan adanya *Sequence off Service* yaitu urutan atau tata cara dimana seorang *waiter/waitress* memberikan pelayanan kepada tamu dari saat tamu memasuki restoran sampai dia meninggalkan restoran.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mengambil judul dalam menyusun Tugas Akhir ini adalah : *Suqueence off Service* di *Spice Restaurant* Surabaya.

B. Rumusan Masalah

Sesuai latar belakang yang sudah disampaikan penulis, maka penulis dapat membuat rumusan masalah sebagai berikut :

Bagaimana *Sequence off Service* di Spice Restoran Surabaya?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk:

Mengetahui bagaimana *Sequence off Service* yang benar di sebuah restoran.

2. Manfaat Penulisan

Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah :

1. Manfaat Tugas Akhir untuk penulis ini adalah :

Hasil dari Tugas Akhir ini bisa memberikan pengetahuan tentang Sequence off Service yang benar di sebuah restoran.

2. Manfaat tugas akhir untuk Politeknik NSC Surabaya adalah :

Tugas Akhir ini sebagai kajian kepariwisataan di kampus khususnya Program Studi Perhotelan.

3. Manfaat untuk Perusahaan adalah :

Perusahaan diharapkan dapat melayani tamu dengan baik sesuai Sequence off service yang ada.