

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kota Surabaya adalah ibu kota Provinsi Jawa Timur, yang sekaligus kota metropolitan terbesar di provinsi tersebut. Surabaya merupakan kota terbesar kedua di Indonesia setelah Jakarta. Kota ini terletak 800 km sebelah timur Jakarta. Atau 435 km sebelah barat laut Denpasar, Bali. Tidak hanya menjadi kota kedua terbesar setelah Jakarta Surabaya juga menyuguhkan banyak pariwisata yang harus di kunjungi oleh para wisatawan baik manca negara maupun domestik. Dunia pariwisata berkembang pesat di Surabaya yang dibuktikan dengan banyaknya tempat wisata baru yang bermunculan sehingga dengan berkembangnya dunia pariwisata ini menarik banyak para turis untuk berkunjung ke tempat wisata tersebut dan tidak hanya turis tetapi masyarakat lokal indonesia terutama masyarakat surabaya dan sekitarnya banyak mengunjungi tempat tersebut . Semakin banyak pengunjung yang mengunjungi pariwisata maka tempat tersebut akan menjadi tempat yang akan banyak di kunjungi wisatawan lainnya. Tempat yang sering di kunjungi banyak orang memicu para pengusaha turun langsung guna untuk melihat tempat tersebut apakah bisa di jadikan bisnis yang menguntungkan atau tidak dengan membangun salah satu bisnis yang berkembang di dunia pariwisata salah satu contoh restoran.

Restoran merupakan bidang usaha yang menyediakan makanan dan minuman. Seiring dengan berkembangnya dunia pariwisata dan perhotelan restoran pun juga ikut berkembang. Restoran saat ini juga berlomba-lomba untuk menyediakan makanan dan minuman yang baik dari segi penampilan maupun rasanya. Apabila tamu merasa kurang puas terhadap makanan dan minuman yang disajikan serta pelayanan yang kurang kemungkinan tamu tidak akan membeli ulang makanan dan minuman di restoran tersebut serta tidak akan mau menggunakan jasa service di restoran tersebut. Seorang waiter/ss harus memiliki sikap yang ramah terhadap tamu sehingga tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di restoran tersebut. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis ingin melakukan penelitian tentang tugas dan tanggung jawab waiter/ss.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan permasalahan dalam penulisan ini adalah : “Bagaimanakah tugas dan tanggung jawab waiter/ss di Restoran White House Surabaya?”

## **C. Tujuan Penulisan dan manfaat penulisan**

### Tujuan Penulisan

Tujuan yang ingin di capai dalam penulisan ini adalah untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab waiter/ss di restoran White House Surabaya.

#### **D. Manfaat penulisan**

Manfaat penulisan

yang di harapkan dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

##### 1 . Bagi Restoran White House 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 *food & beverage service* pada restoran.

##### 3. Bagi Politeknik NSC Surabaya

Hasil penulisan ini sebagai penambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi mahasiswa serta dapat menjadi referensi untuk penelitian berikutnya