

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata seperti restoran, akhir-akhir ini semakin berkembang yang menuntut adanya suatu penciptaan suasana yang nyaman untuk diberikan atau ditawarkan sebagai suatu produk kepada calon pelanggan. Secara umum, produk yang dijual oleh pihak manajemen restoran terdiri dari dua produk utama yaitu produk nyata (*tangible product*) seperti makanan dan minuman serta produk tidak nyata (*intangible product*) seperti kenyamanan, layanan, suasana, dan lain sebagainya. Industri bidang kuliner banyak bermunculan para kompetitor dan peminatnya. Didalam dunia kuliner, pelaku usaha diwajibkan untuk memberi jasa dan pelayanan terbaik kepada setiap tamu yang ditemui. Oleh karena itu tentunya sangat membutuhkan sumber daya manusia yang baik, jujur, bertanggung jawab, beretika, ramah serta senyum dalam memberikan setiap pelayanan.

Pada era modern ini, restoran bukan hanya dijadikan tempat untuk menikmati makanan. Restoran di era sekarang juga harus memiliki pelayanan, keamanan, dan suasana yang nyaman. Maka untuk memenuhi itu dibutuhkan adanya supervisor untuk mengatur lancarnya operasional yang dilakukan oleh para *waiter* di restoran dalam melayani tamu.

Hal utama yang harus dimiliki restoran adalah pelayanan yang baik, selain itu juga suasana restoran yang nyaman. Pelayanan yang baik bisa tercipta jika restoran tersebut memiliki karyawan yang kinerjanya baik. Untuk mengkoordinir tugas beberapa karyawan dibutuhkan seorang *supervisor* restoran.

Pemegang tanggung jawab penuh dalam pelayanan baik di bagian dapur maupun yang langsung berhadapan dengan tamu adalah *supervisor*. Segala sesuatu pekerjaan yang ada di restoran harus benar-benar terkoordinir oleh *supervisor* restoran. Jika semua tugas karyawan sudah terkoordinir dengan baik maka terciptalah pelayanan yang baik. Penulis ingin mengetahui tugas *supervisor* lebih mendalam lagi di sebuah restoran oleh sebab itu penulis melakukan penelitian pada Kateko Cafe Surabaya dan mengambil judul “Tugas Supervisor Di Kateko Café Surabaya”.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah adalah bagaimana tugas *Supervisor* di Kateko Cafe Surabaya?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penulisan**

### 1. Tujuan penulisan

Untuk mengetahui Tugas *Supervisor* di Kateko Cafe Surabaya.

### 2. Manfaat penulisan

Diharapkan dengan terselesainya laporan ini akan memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait diantaranya :

a. Bagi Penulis

Tugas Akhir ini membantu penulis dalam memahami lebih dalam tentang tugas *supervisor* di Kateko Cafe Surabaya serta membantu penulis memenuhi syarat kelulusannya.

b. Bagi Politeknik NSC Surabaya

Dengan terbentuknya Tugas Akhir ini diharapkan bisa menjadi referensi atau sumber bacaan mengenai tugas *supervisor* pada restoran bagi mahasiswa yang akan melakukan Praktik Kerja Lapangan di dunia perhotelan khususnya di departemen *food and beverage*.

c. Bagi Restoran

Dengan ditulisnya Tugas Akhir ini diharapkan menjadi contoh untuk para staff Kateko *Café* Surabaya yang ingin mengejar cita-cita sebagai *supervisor* dengan mengetahui tugas *supervisor* melalui Tugas Akhir yang saya tulis ini.