

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG MASALAH**

Kota Surabaya adalah ibu kota provinsi Jawa Timur merupakan kota terbesar setelah Jakarta. Surabaya merupakan kota metropolitan. Tidak hanya menjadi kota metropolitan, kota Surabaya juga menyuguhkan banyak destinasi yang wajib dikunjungi oleh para wisatawan domestik ataupun mancanegara. Di era globalisasi seperti saat ini, kegiatan pariwisata banyak diminati oleh masyarakat. Salah satu tempat wisata yang dikembangkan oleh pengusaha, pemerintah yaitu objek wisata yang dibuat menarik agar memicu datangnya wisatawan contohnya di Ekowisata Mangrove, Hutan bambu, House of sampoerna, Jl Tunjungan, Bambu runcing, Jembatan merah, Jembatan suramadu, Kembang jepun, Taman bungkul, Kebun bibit, Tugu pahlawan, Taman prestasi, Pantai Ria Kenjeran, Klenteng sanggar agung, Kebun binatang Surabaya, Monumen Kapal Selam, Surabaya carnival park, Surabaya North Quay, Ciputra Waterpark selain objek wisata pariwisata juga membutuhkan penyedia pangan atau makan minum yang disebut sebagai restoran.

Restoran merupakan suatu unsur pariwisata, Restoran merupakan jenis usaha komersial yang kegiatannya menyediakan makanan dan minuman bagi umum dikelola secara professional. Restoran berperan sebagai penyedia makanan dan minuman Bisnis restoran memiliki berbagai macam variasi menu

yang ditawarkan, sehingga mampu bersaing antar restoran dibidang kuliner dan kuliner ini mengikuti selera pasar.

Kegiatan pariwisata bukan hanya objek wisata saja melainkan juga wisata kuliner. Kuliner di Surabaya sangat beragam seperti es krim Zangrandi, rujak cingur, lontong mie, lontong balap, lapis kukus pahlawan, lontong kupang, tahu campur, nasi rawon, Tahu tek. Selain masakan nusantara di Surabaya juga sedang berkembang makanan asing modifikasi seperti kebab.

Agar penjualan makanan dan minuman menjadi minat pembeli tidak lepas dengan pelayanan yang diberikan oleh pramusaji atau *waiter/ waitress*. untuk menjadi seorang *crew* juga mengingat pekerjaan yang langsung berhubungan dengan pelanggan/ pembeli memerlukan *skills* sifat ramah tamah, agar tamu merasa disambut atau dilayani dengan baik , agar tamu merasa senang dan akan kembali karena puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *Waiter atau Waitress* pada suatu restoran. Begitu banyak tugas dan tanggung jawab waiter/waitress, maka penulis tertarik ingin mengangkat judul Tugas Akhir, yaitu : Tugas dan Tanggung Jawab *Crew Outlet* Pada Kabobs Premium Kebab BG Junction Surabaya.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Bagaimana Tugas dan Tanggung Jawab *Crew Outlet* pada Kabobs Premium Kebab BG Junction Surabaya?

### **C.TUJUAN DAN MANFAAT PENULISAN**

#### **a. Tujuan**

untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab *crew outlet* Pada Kabobs Premium Kebab BG Junction Surabaya.

#### **b. Manfaat Penulisan**

##### **1) Bagi Penulis**

Untuk mengetahui dan memahami Tugas dan Tanggung Jawab *crew outlet* Pada Kabobs Premium Kebab BG Junction Surabaya

##### **2) Bagi Politeknik NSC Surabaya.**

Dengan terselesaikannya Tugas Akhir ini diharapkan bisa menjadi referensi atau sumber bacaan mengenai Tugas dan Tanggung Jawab *crew outlet* pada Kabobs Premium Kebab BG Junction Surabaya

##### **3) Bagi Kabobs Premium Kebab**

Bisa sebagai masukan dan pertimbangan bagi pimpinan dalam menyempurnakan kebijaksanaan manajemen terutama dalam bidang peningkatan pelayanan.