

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Indonesia adalah suatu negara kepulauan yang memiliki ribuan pulau besar dan kecil, serta memiliki tempat-tempat menarik untuk tujuan wisata. Sebagai contohnya di Jawa Timur tempat-tempat yang menjadi destinasi wisata seperti Gunung Bromo, Kawah Ijen, Bukit Jaddih, Arosbaya pelelangan dan lain sebagainya. Dengan banyaknya destinasi wisata di Jawa Timur, maka banyak wisatawan asing maupun domestik yang berkunjung ke destinasi wisata tersebut. Dengan banyaknya wisatawan asing maupun domestik yang berkunjung, maka banyak fasilitas akomodasi yang bermunculan seperti hotel, *villa*, *guest house*, *bungalow*, *cottage*, *serviced apartment*, dan lain sebagainya. Sedangkan Surabaya yang merupakan kota terbesar kedua di Indonesia, terdapat banyak destinasi wisata seperti Tugu Pahlawan, Museum House Of Sampoerna, Kebun Binatang Surabaya, Atlantis Land dan lain sebagainya, juga terdapat banyak perusahaan asing maupun perusahaan lokal. Oleh sebab itu, banyak wisatawan asing maupun domestik yang datang ke Surabaya untuk tujuan wisata maupun bisnis. Dengan semakin meningkatnya kedatangan wisatawan asing maupun domestik ke Surabaya maka banyak bermunculan hotel-hotel yang baru.

Hotel-hotel baru yang bermunculan di Surabaya umumnya memiliki bintang yang bervariasi mulai dari bintang tiga sampai bintang lima. Dalam pengelolaannya sebuah hotel biasanya mempunyai beberapa departemen, seperti Departemen Front Office, Departemen Housekeeping, Departemen Food And Beverage Product, Departemen Food And Beverage Service dan sebagainya. Sedangkan, fasilitas-fasilitas yang ada pada sebuah hotel berbintang umumnya seperti restoran, bar, kolam renang, gym, spa dan sebagainya.

Bar merupakan salah satu fasilitas penunjang dari sebuah hotel. *Bar and lounge* adalah salah satu *outlet* dari *Food and Beverage Service Department* yang difasilitasi dengan baik untuk menyajikan berbagai macam minuman, baik yang beralkohol maupun non alkohol dan berbagai macam minuman panas seperti berbagai macam kopi dan teh. Bar biasanya berupa outlet counter dalam sebuah hotel dengan fungsi khusus yang beroperasi mulai pagi sampai malam hari atau ada yang beroperasi 24 jam sebagai salah satu sumber pemasukan yang cukup besar bagi hotel. Oleh sebab itu, perlu pelayanan yang profesional untuk meningkatkan pemasukan dari hotel melalui bar.

Pelayanan yang profesional atas minuman beralkohol maupun non alkohol dan berbagai macam minuman panas seperti berbagai macam kopi dan teh menjadi semakin penting, karena banyak bar di hotel menyajikan jenis minuman tersebut untuk memenuhi tuntutan kepuasan para tamu dan juga untuk meningkatkan keuntungan. Oleh sebab itu, para pramusaji atau *bar waiter*, dituntut dapat menyajikan minuman beralkohol maupun non alkohol secara profesional, termasuk

harus memiliki pengetahuan tentang aneka macam minuman campuran, *cocktail*, *mocktail* dan sebagainya, agar para pramusaji tersebut dapat memberikan saran-saran yang tepat kepada para tamu. Supaya setiap pramusaji mempunyai pelayanan profesional yang sama, maka diperlukan standar operasional prosedur pelayanan untuk para pramusaji di bar. Hal inilah yang melatarbelakangi penulis untuk mengetahui tentang standar operasional prosedur pelayanan Coffee Café Bar and Lounge di Mercure Hotels Surabaya Grand Mirama.

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana standar operasional prosedur pelayanan Coffee Café Bar and Lounge di Mercure Hotels Surabaya Grand Mirama ?

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

### 1. Tujuan Penulisan

Tugas akhir ini untuk mengetahui bagaimana standar operasional prosedur pelayanan Coffee Café Bar and Lounge di Mercure Hotels Surabaya Grand Mirama

### 2..Manfaat Penulisan

Hasil Penulisan ini diharapkan bermanfaat bagi :

#### a. Bagi penulis

- 1) Menambah wawasan dan pengetahuan tentang standar operasional pelayanan bar

2) Mengetahui standar operasional prosedur pelayanan Coffee Café Bar and Lounge di Mercure Hotels Surabaya Grand Mirama

b. Bagi Politeknik NSC Surabaya

Menambah pengetahuan bagi pembaca untuk mengetahui standar operasional prosedur pelayanan Coffee Café Bar and Lounge di Mercure Hotels Surabaya Grand Mirama

c. Bagi Mercure Hotel Surabaya Grand Mirama

Sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk mempertahankan standar operasional prosedur pelayanan Coffee Café Bar and Lounge di Mercure Hotels Surabaya Grand Mirama.