

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Restaurant merupakan suatu usaha komersial yang menyediakan pelayanan makanan dan minuman. Pada saat ini restaurant sangat berkembang pesat dengan berbagai macam menu yang disajikan untuk menarik minat para pembeli. Menu-menu yang disajikan di setiap restaurant menyesuaikan karakteristik masing-masing restaurant dengan harga yang sangat bervariasi. Pada umumnya restaurant selalu menyajikan menu yang identik dengan masyarakat sekitar namun ada juga restaurant yang menyajikan menu makanan berdasarkan ciri khas dari negara asal restaurant tersebut, Sehingga para pembeli bisa merasakan ciri khas negara asal restaurant tersebut. Selain menu yang bervariasi, restaurant juga berlomba untuk menyajikan pelayanan yang bagus saat datang untuk *dine in* (makan di tempat) mulai dari saat tamu datang disambut oleh *Receptionist* dan dilanjutkan pelayanannya oleh *Waiters* maupun tamu *Delivery* yang akan dibantu oleh *Customer Service*.

Customer Service adalah seorang yang bertanggung jawab akan pelayanan yang diberikan kepada tamu saat datang *dine in* maupun melalui

media komunikasi lainya seperti telephone dan juga media tulis. Sehingga setiap restaurant pasti memiliki *Customer Service* sebagai sumber daya yang penting dalam hal memberikan pelayanan kepada tamu baik tamu yang akan datang ke outlet ataupun tamu yang hanya sekedar ingin menikmati *product* kami dengan melalui pemesanan *Delivery*. Peranan dan tugas seorang *Customer Service* di restaurant menjadi salah satu hal yang penting, karena bagian *Customer Service* adalah bagian yang menjadi *frist impression* seorang pembeli saat ingin melakukan reservasi.

Ada banyak hal yang terjadi jika kesan pertama tamu terhadap *Customer Service* terganggu misalnya perubahan keinginan saat melakukan reservasi ataupun pesanan *delivery* menjadi tertunda. *Delivery* adalah suatu pelayanan yang dilakukan jarak jauh melalui media whatshapp ataupun *e-commerc*, ada berbagai macam fasilitas yang disediakan untuk pemesanan *delivery* di *e-commerc* antara lain go food, shoope food dan juga grab food. Semakin banyak fasilitas yang disediakan untuk customer semakin banyak pula kendala yang didapatkan antara lain banyak complaint mengenai orderan dari *e-commerc* yang sering sekali batal secara sepihak. sehingga penulis ingin lebih mengetahui tentang Standart Operasional *Delivery*.

Bisa diartikan tugas seorang *Customer Service restaurant* tidaklah mudah karena seorang *Customer Service restaurant* harus bertanggung jawab secara langsung kepada tamu dan juga pada *branch manager* karena harus benar benar memastikan tamu mendapatkan informasi yang benar.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis menyusun tugas akhir dengan judul “ **STANDART OPERASIONAL DELIVERY BY ONLINE DI HAIDILAO TUNJUNGAN PLAZA SURABAYA**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penulisan ini adalah : “ **BAGAIMANA STANDART OPERASIONAL PELAYANAN DELIVERY DI HAIDILAO HOT POT TUNJUNGAN PLAZA SURABAYA**”

C. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan ini adalah untuk mengetahui *Standart Operasional Delivery by online* di Haidilao Hot Pot Tunjungan Plaza Surabaya.

2. Manfaat, yang diharapkan dalam ini adalah:

a. Bagi penulis

Selain sebagai syarat kelulusan untuk Program Diploma Tiga di Politeknik NSC Surabaya. penulisan ini juga dapat bermanfaat untuk pengetahuan mengenai *Standart Operasional Delivery by Online* beserta kendala yang muncul di lapangan kerja.

b. Bagi Politeknik NSC Surabaya

Karya tulis Tugas Akhir ini digunakan sebagai kajian bidang *Restaurant* di Perpustakaan Politeknik NSC Surabaya serta menjadi acuan bagi penulis Tugas Akhir khususnya di bagian *Customer Service*.

c. Bagi perusahaan

Mejadikan karya tulis Tugas Akhir ini sebagai bahan evaluasi untuk dijadikan materi pelatihan sebagai seorang *Customer Service* yang kompeten.