

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Indonesia merupakan salah satu negara kepulauan yang sangat luas dan beragam, didalamnya terdapat berbagai objek keindahan alam yang sangat memukau dan menakjubkan dari Sabang sampai Merauke sehingga banyak ditemukan destinasi pariwisata yang menyebar luas di negara kepulauan ini, khususnya di Jawa Timur terdapat berbagai tempat wisata yang dapat dikunjungi seperti misalnya destinasi wisata alam, destinasi wisata religi, wisata budaya, ataupun museum dan lain sebagainya. Dengan adanya banyak objek wisata di Jawa Timur khususnya kota terbesar kedua di Indonesia yakni Surabaya, para wisatawan akan membutuhkan akomodasi untuk tempat menginap, sehingga banyak bermunculan hotel yang sangat bervariasi di Surabaya.

Hotel di Surabaya sangat banyak pilihan variasinya dari yang berbintang satu sampai bintang lima juga tersedia. Hotel di Surabaya pada umumnya memberikan beberapa fasilitas penunjang agar tamu merasa nyaman untuk menginap di dalam hotel, fasilitas penunjang tersebut seperti kolam renang, *fitness center*, *spa*, *cafe*, restoran, dan lain-lain. Restoran merupakan fasilitas di hotel yang pada umumnya tempat untuk menikmati makanan dan minuman dengan menyediakan berbagai macam variasi menu di dalamnya.

Restoran yang ada di hotel tidak monoton dalam pilihan menu, mempunyai berbagai macam pilihan menu mulai dari menu tradisional Indonesia ,

american,continental. Disamping itu, restoran di hotel pada umumnya juga memiliki dua pilihan tempat sekaligus dalam menikmati makanan dan minumannya yakni *indoor* dan *outdoor*, sehingga tamu tidak merasa jenuh dan bisa lebih nyaman dalam menikmati makanan dan minuman sesuai dengan tempat yang diinginkan.

Di dalam sebuah restoran, posisi yang bertanggung jawab penuh dalam menyajikan makanan dan minuman kepada tamu disebut *waiter* untuk laki-laki dan *waitress* untuk perempuan. Untuk memberikan pelayanan penyajian makanan dan minuman ke tamu, mulai dari tamu tiba di restoran sampai meninggalkan restoran, *waiter* dan *waitress* perlu melakukan *sequence of service*.

Untuk mempertahankan pelayanan di restoran agar tetap terjaga kualitas pelayanannya dengan baik dan benar, *sequence of service* sangat perlu diperhatikan oleh *waiter* dan *waitress* yang sedang bertugas. Ketika *sequence of service* tidak dijalankan maka akan terjadi beberapa kesalahan dalam pelayanan yang diberikan kepada tamu, keluhan yang muncul diantaranya mengenai kesalahan order, lamanya pelayanan yang diberikan, dan cara berkomunikasi terhadap tamu. Hal ini membuat tamu merasa tidak nyaman di restoran karena tidak sesuai dengan apa yang diharapkan tamu. Mengingat pentingnya *sequence of service* yang perlu dijalankan di sebuah restoran maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai *sequence of service* di Restoran Mariposa *Best Western* Papilio Hotel Surabaya, sehingga dalam penulisan tugas akhir ini penulis mengambil judul **“*sequence of service* di Restoran Mariposa *Best Western* Papilio Hotel Surabaya”**.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

“Bagaimana *Sequence of Service* di Restoran Mariposa *Best Western* Papilio Hotel Surabaya?”

C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan penulisan

Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui *Sequence of Service* di Restoran Mariposa *Best Western* Papilio Hotel Surabaya

2. Manfaat Penelitian

Hasil penulisan ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

a. Bagi Penulis

1) Menambah wawasan dan pengetahuan tentang *Food And Beverage Service Department* di *Best Westrern* Papilio Hotel Surabaya

2) Mengetahui *Sequence Of Service* di Restoran Mariposa *Best Westrern* Papilio Hotel Surabaya

b . Bagi Politeknik NSC Surabaya

Menambah pengetahuan bagi pembaca untuk mengetahui *Sequence Of Service* dalam *Food And Beverage Service Department*

c . Bagi Hotel

Dengan selesainya tugas akhir ini diharapkan menjadi masukan bagi *Best Westrern* Papilio Hotel Surabaya, terutama mengenai pentingnya pelayanan

sequence of service dalam peningkatan mutu pelayanan di Restoran Mariposa *Best Western Papilio* Hotel Surabaya.