

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri perhotelan di Indonesia saat ini terus berkembang dengan seiringnya peningkatan sektor pariwisata di Indonesia yang ditandai dengan bertambahnya jumlah hotel yang ada. Hotel merupakan salah satu sarana pendukung utama yang menunjang dalam bisnis di bidang pariwisata. Dengan perkembangan tersebut persaingan antar hotel akan semakin meningkat. Oleh sebab itu, departemen-departemen yang ada di hotel seperti *Front Office Department*, *Food and Beverage Department*, *Housekeeping Department*, dan lain sebagainya pada umumnya memberikan pelayanan yang baik, agar tamu yang datang ke hotel merasa nyaman.

Food and Beverage Department terbagi atas dua bagian besar yaitu: *Food and Beverage Product* atau *Kitchen* merupakan bagian yang mempersiapkan dan mengolah makanan. *Food & Beverage Service* yaitu bagian yang memberikan pelayanan dan penyajian makanan dan minuman langsung kepada tamu yang datang ke hotel.

Restaurant merupakan bagian dari *Food & Beverage Service* yang menyediakan jasa pelayanan makanan dan minuman baik bagi tamu yang menginap maupun tidak. Pelayanan di *restaurant* diberikan hotel untuk memenuhi apa yang di butuhkan dan di inginkan oleh tamu, selama tamu tersebut menikmati makanan dan minuman saat berada di *restaurant*. Pelayanan makanan dan minuman sebaik-baiknya di *Restaurant* sangat penting untuk meningkatkan jumlah tamu sebanyak-banyaknya sehingga dapat meningkatkan penjualan (*revenue*) yang diinginkan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis mengambil judul tentang Tahapan Pelayanan Di Resto Pada Hotel 88 Embong Kenongo Surabaya.”

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, penulis akan membuat rumusan masalah tentang bagaimana Tahapan Pelayanan di Resto pada Hotel 88 Embong Kenongo Surabaya ?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

a. Tujuan penulisan

Untuk mengetahui Tahapan Pelayanan Di Resto Hotel 88 Embong Kenongo Surabaya

b. Manfaat penulisan

1) Bagi penulis

Untuk memperdalam ilmu pengetahuan tentang Tahapan Pelayanan di Resto pada Hotel 88 Embong Kenongo Surabaya.

2) Bagi Politeknik NSC Surabaya

Dapat di jadikan referensi bagi mahasiswa dalam penulisan Tugas Akhir.

3) Bagi Hotel 88 Embong Kenongo Surabaya

Hasil penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan masukan terutama dalam hal Tahapan pelayanan di Resto Hotel 88 Embong Kenongo Surabaya.