

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara yang memiliki keindahan alam dan keanekaragaman budaya. Dengan adanya alam yang indah dan budaya yang beranekaragam, maka hal tersebut sangat menunjang dalam perkembangan industri pariwisata di Indonesia. Perkembangan industri pariwisata ini ditandai dengan semakin banyaknya bermunculan objek-objek wisata baru. Disamping munculnya objek-objek wisata baru, juga bermunculan pula tempat-tempat penginapan dan tempat-tempat kuliner untuk menunjang objek-objek wisata baru tersebut.

Banyak tempat-tempat kuliner yang bermunculan dan tersebar di objek-objek wisata, terutama di kota-kota besar, contohnya seperti di Surabaya. Di Surabaya terdapat banyak tempat-tempat kuliner yang menyediakan berbagai macam masakan seperti masakan Indonesia, masakan Barat, masakan Timur Tengah, masakan Tionghoa, dan lain-lain. Tempat-tempat kuliner yang bermunculan dapat berupa restoran, *café*, kedai, warung, dan lain-lain.

Salah satu bidang kuliner sekarang ini yang sedang berkembang pesat adalah *café*. Agar sebuah *café* dapat berjalan dengan baik, maka pengusaha *café* harus mengetahui cara mengelola *café* dengan baik dan benar. Hal yang utama selain dari makanan dan minuman yang ditawarkan, pelayanan juga sangat mempengaruhi terhadap kepuasan tamu. Bila tamu merasa puas dan senang, maka

hal tersebut akan membuat tamu berkeinginan untuk menjadi pelanggan tetap di *café* tersebut.

Pelayanan kepada tamu di sebuah *café* biasanya dilakukan oleh seorang pramusaji. Oleh sebab itu, seorang pramusaji di dalam memberikan pelayanan kepada tamu harus bersikap ramah dan sopan. Seorang pramusaji juga diharapkan dapat *selling menu*. Disamping itu, seorang pramusaji juga dituntut untuk dapat menangani berbagai masalah yang muncul dari para pelanggan yang mempunyai karakter yang berbeda-beda.

Dengan latar belakang tersebut, penulis ingin mengetahui dan mengkaji tugas pramusaji di *café*. Oleh sebab itu, penulis melakukan penelitian mengenai : tugas pramusaji di *café* Mazaya Coffee and Roastery Surabaya.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana tugas pramusaji di *Café* Mazaya Coffee and Roastery Surabaya?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Untuk mengetahui bagaimana tugas pramusaji di *Café* Mazaya Coffee and Roastery Surabaya

2. Manfaat penelitian

Diharapkan dengan terselesaikannya Tugas Akhir ini, akan memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait diantaranya:

a. Bagi penulis

Selain sebagai syarat kelulusan, Tugas Akhir ini juga membantu dalam memahami tugas pramusaji di *Café Mazaya Coffee and Roastery* Surabaya.

b. Bagi Politeknik NSC Surabaya

Dengan terselesaikannya Tugas Akhir ini diharapkan bisa menjadi referensi atau sumber bacaan mengenai tugas pramusaji.

c. Bagi *Café Mazaya Coffee and Roastery* Surabaya

Dengan terbentuknya laporan Tugas Akhir ini diharapkan menjadi masukan bagi *Café Mazaya Coffee and Roastery* Surabaya, terutama mengenai tugas pramusaji.