

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. LATAR BELAKANG

Saat ini, orang cenderung untuk makan di luar rumah dengan berbagai alasan praktis, ekonomis, maupun *prestige*. Salah satunya adalah di restoran. Usaha restoran di Surabaya berkembang mengikuti perkembangan zaman, selera dan kebutuhan konsumen. Setiap restoran menyediakan *menu* makanan yang berbeda. Ada restoran yang menyediakan *menu* masakan khas daerah, adapula restoran yang menyediakan *menu* makanan asing. *Menu* makanan yang disediakan oleh sebuah restoran adalah untuk menarik minat tamu yang datang ke restoran tersebut.

Sebuah restoran pada umumnya menjual makanan dan minuman serta memberikan pelayanan kepada tamu. Jadi, sebuah restoran memerlukan *staff* yang bertugas untuk memberikan pelayanan tersebut. Pelayanan di pintu masuk saat menyambut tamu sangatlah penting untuk diperhatikan. Pada umumnya, ada *staff* restoran yang bertugas menyambut tamu didepan pintu masuk, mengantar tamu ke meja, dan membantu tamu duduk. Tugas itu dilakukan oleh staf restoran yang biasanya disebut *greeter* atau *receptionist*. Apabila tamu-tamu mendapatkan pelayanan yang sopan dan ramah dari *greeter* atau *receptionist*, maka tamu-tamu tersebut akan datang kembali ke restoran. Agar *greeter* atau *receptionist* mempunyai sikap dan tata cara yang sama dalam melayani tamu, maka di perlukan

adanya *Standard Operational Procedure*.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis mengambil judul “*Standard Operational Procedure Receptionist* Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Tamu di Haidilao *Hotpot Restaurant* Surabaya”.

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana *Standard Operational Procedure Receptionist* dalam memberikan pelayanan kepada tamu di Haidilao *Hotpot Restaurant* Surabaya?

## **C. Tujuan Dan Manfaat Penulisan**

### 1. Tujuan

Untuk mengetahui *Standard Operational Procedure Receptionist* dalam memberikan pelayanan kepada tamu di Haidilao *Hotpot Restaurant* Surabaya.

### 2. Manfaat

#### a. Bagi Penulis

Selain sebagai syarat kelulusan untuk Program Diploma III di Politeknik NSC Surabaya, penulisan ini juga bermanfaat untuk memperdalam pengetahuan tentang *Standard Operational Procedure Receptionist* dalam memberikan pelayanan kepada tamu serta permasalahan-permasalahan yang di hadapinya di perusahaan tempat dimana penulis bekerja.

b. Bagi Haidilao *Hotpot* Restoran

Dengan tersusunnya Tugas Akhir ini diharapkan menjadi masukan untuk dapat lebih mengoptimalkan tugas *receptionist* di Haidilao *Hotpot Restaurant* Surabaya.

c. Bagi Politeknik NSC Surabaya

Dengan tersusunnya Tugas Akhir ini diharapkan bisa menjadi literatur mengenai *Standard Operational Procedure Receptionist* dalam memberikan pelayanan kepada tamu bagi mahasiswa yang akan melakukan Praktik Kerja Lapangan didunia atau di industri pariwisata khususnya di *F&B Department*.