

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Makanan dan minuman merupakan salah satu kebutuhan dasar setiap manusia. Saat ini kebutuhan akan makanan dan minuman bukan hanya untuk kelangsungan hidup manusia saja, akan tetapi bagi sebagian orang juga dijadikan sebagai gaya hidup. Seiring dengan perkembangan zaman, kecenderungan orang untuk memenuhi dan menikmati makanan dan minuman di luar rumah semakin meningkat, salah satunya adalah di restoran.

Di Surabaya khususnya, saat ini banyak dijumpai jenis-jenis restoran, ada yang berlokasi di dalam hotel, mall, atau kantor dan banyak juga yang berdiri sendiri di luar bangunan. Masing-masing restoran memiliki cara penyajian, konsep bangunan, dan jenis makanan yang berbeda-beda juga. Dengan demikian, terdapat berbagai jenis dan sebutan untuk restoran. Semua jenis restoran pada umumnya mempunyai suatu kepentingan dan tujuan yang sama yaitu untuk mendapatkan keuntungan finansial dengan cara menjual makanan dan minuman serta pelayanan yang memuaskan bagi para tamu yang datang.

Pada umumnya, seseorang datang ke sebuah restoran dengan tujuan untuk menikmati makanan dengan dilayani, sehingga tamu yang datang tidak hanya memiliki pengalaman akan rasa makanan, tetapi juga mendapat pengalaman terhadap pelayanan yang diberikan selama tamu tersebut menikmati makanan di restoran tersebut. Pelayanan sangatlah penting, karena dengan semakin baiknya pelayanan yang diberikan kepada tamu, maka kemungkinan akan semakin

membuat banyak tamu untuk datang ke restoran tersebut dan semakin besar kemungkinan restoran tersebut akan menghasilkan keuntungan yang lebih besar. Pelayanan ini diberikan kepada tamu melalui *staf* restoran yang sering disebut dengan *waiter* dan *waitress*.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis mengambil judul “**TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB WAITER DAN WAITRESS DI LIBRA EXECUTIVE KARAOKE SURABAYA**”.

B. Rumusan Masalah

Apa saja tugas dan tanggung jawab *waiter* dan *waitress* di Libra Executive Karaoke Surabaya?

C. Tujuan Dan Manfaat Penulis

1. Tujuan

Untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab *waiter* dan *waitress* di Libra Executive Karaoke 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 tugas dan tanggung jawab *Waiter* dan *Waitress* dalam melayani tamu serta permasalahan-permasalahan yang di hadapinya di perusahaan tempat dimana penulis bekerja.

b. Bagi Libra Executive Karaoke Surabaya

Dengan tersusunnya Tugas Akhir ini diharapkan menjadi masukan untuk dapat lebih mengoptimalkan Tugas dan Tanggung jawab *Waiter* dan *Waitress* di Libra Executive Karaoke Surabaya.

c. Bagi Politeknik NSC Surabaya

Dengan tersusunnya Tugas Akhir ini diharapkan bisa menjadi referensi mengenai Tugas dan Tanggung Jawab *Waiter* dan *Waitress* di Libra Executive Karaoke dalam melayani tamu bagi mahasiswa yang akan melakukan Praktik Kerja Lapangan di dunia pariwisata khususnya di *Food and Beverage Service Departement*.