

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri perhotelan di Indonesia saat ini memiliki banyak klasifikasinya mulai dari yang berbintang satu sampai lima juga tersedia. Setiap hotel menawarkan kamar sebagai *product* utama dilengkapi dengan beragam fasilitas yaitu restoran ,*bar* ,kolam renang, *spa*, *gym center* yang dapat dinikmati oleh tamu menginap maupun tamu yang tidak menginap.

Sebuah restoran menyediakan makanan ,minuman dan pelayan yang bisa dinikmati oleh tamu menginap di hotel maupun tamu tidak menginap di hotel. Jenis restoran yang ada di hotel diantaranya *dining room* , *grill room*,*coffee shop*, *pub* ,*bar pizzeria*, *night club*. Jenis pelayanan restoran dapat berupa *self service* / *buffet service*, *Table service*,*counter service* , *carry out service* .

Pelayanan dalam penyajian makanan dan minuman ke tamu diberikan oleh *waiter/ss* mulai dari tamu tiba di restoran hingga tamu meninggalkan restoran. Dalam pelayanannya , restoran memiliki prosedur pelayanan yang disebut dengan *sequence of service*.

Hal penting dari *sequence of service* bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu. Hal ini akan berdampak pada kepuasan tamu saat berkunjung ke restoran dan untuk membangun *branding* atau citra dari restoran. Selain itu *sequence of service* diperlukan untuk mempertahankan

standard pelayanan dan sebagai pedoman *waiter/ss* dalam melakukan pelayanan restoran .

Ketika *sequence of service* tidak dijalankan maka akan terjadi kesalahan dalam pelayanan yang diberikan kepada tamu, keluhan yang muncul diantaranya mengenai tamu merasa tidak dipedulikan, kesalahan *order* , keluhan akan lamanya pelayanan yang diberikan , dan menurunkan citra restoran yang sudah dibangun.

Mengingat pentingnya *sequence of service* yang perlu dijalankan di sebuah restoran ,penulis tertarik untuk mengangkat judul “***Sequance of Service Pada Kayana Restoran di Aston Sidoarjo City Hotel & Conference Center***”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut : “Bagaimana *Sequance of Service Pada Kayana Restoran di Aston Sidoarjo City Hotel & Conference Center?*”

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

1. Tujuan penulisan

Untuk mengetahui *Sequance of Service Pada Kayana Restoran di Aston Sidoarjo City Hotel & Conference Center*

2. Manfaat penulisan

a. Bagi penulis

Selain sebagai syarat kelulusan untuk Program Diploma Tiga di Politeknik NSC Surabaya, penulis dapat mengaplikasikan semua teori-teori dan pembelajaran yang didapat selama menempuh perkuliahan di Politeknik NSC Surabaya, serta bertambahnya ilmu dan wawasan yang di dapat selama bekerja di Aston Sidoarjo City Hotel & Conference Center

b. Bagi Politeknik NSC Surabaya

Sebagai bahan acuan dan referensi pembelajaran bagi mahasiswa/mahasiswi Politeknik NSC Surabaya terutama kepada mahasiswa/mahasiswi di Prodi Perhotelan, serta dapat menjadi salah satu acuan dan referensi lebih lanjut bagi mahasiswa/mahasiswi Politeknik NSC Surabaya dalam penyusunan Tugas Akhir di masa yang akan datang.

c. Bagi Aston Sidoarjo City Hotel & Conference Center

Sebagai bahan masukan atau evaluasi bagi hotel dalam menerapkan *sequence of service*, sehingga hotel semakin fokus dan efektif terhadap strategi yang telah disusun.