BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Restoran merupakan usaha yang menyajikan hidangan makan dan minuman. Usaha restoran memang usaha yang banyak diminati banyak orang, sehingga yang kita lihat ada banyaknya orang yang membuka usaha pada bidang ini. Banyaknya peminat dalam usaha restoran ini menyebabkan banyaknya timbul pesaing pada bidang ini. Setiap restoran tentu mempunyai cara tersendiri untuk lebih menarik pelanggan agar datang ke restorannya, baik dalam hal kualitas makanan, pelayanan, kebersihan restoran, dan pengalaman lainnya yang dirasakan pelanggan ketika makan direstoran tersebut. Dalam menjalankan usaha restoran, pelayanan merupakan salah satu faktor keberhasilan usaha anda. Memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan, akan memberikan beberapa keuntungan, salah satunya pelanggan akan berdatangan ke restoran anda karena merasa dihargai dan dihormati. Ungkapan pelangan adalah raja menjadi dasar agar pelaku usaha restoran memberikan pelayanan yang prima pada para pelanggan.

Untuk memberikan pelayanan yang terbaik tentunya setiap restoran memiliki standar operasional yang harus dipenuhi dan perlu diterapkan oleh para pelayan restoran. Standar operasional prosedur pelayanan ini dapat menjadi acuan untuk para pelayan restoran dan dapat menjadi kesan sekaligus penilaian dari pelanggan untuk restoran. Setiap restoran tentu memiliki standar operasional prosedur yang berbeda-

beda, standar yang diterapkan tersebutlah yang merupakan ciri khas masing-masing restoran.

Dengan mengikuti standar prosedur pelayanan yang baik disertai rasa tanggung jawab tinggi akan menjadikan pelayan restoran lebih bersikap profesional dalam bidangnya. Semua orang yang terlibat dalam pelayanan di restoran harus menyadari bahwa penilaian atas pelayanan di restoran tersebut datang dari sudut pandang pelanggan. Pelayan harus mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada setiap pelanggan dengan sangat baik. Oleh karena itu, penerapan pelayanan prima pada pelayan restoran sangat penting untuk mendapatkan penilaian yang terbaik dari pelanggan karna pelayanan yang baik sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan meminimalkan adanya komplen dari pelanggan.

PAUL merupakan restoran yang memberikan pelayanan *full service* mulai dari pelanggan masuk hingga meninggalkan restoran. Restoran PAUL terus berusaha memperhatikan pelayanan untuk kepuasan pelanggannya sebagai usaha untuk mencapai tujuan perusahaan. Berusaha selalu memberikan pelayanan yang terbaik diantara pesaing-pesaing yang semakin banyak dalam bidang usaha ini. Untuk itu, perlu diketahui hal-hal apa saja yang harus diberikan dalam pelayanan, yang bahkan harus diterapkan dalam proses melayani pelanggan direstoran.

Banyaknya pelayanan dalam restoran yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur yang diberikan dan menimbulkan adanya komplen, terjadi karna kurangnya rasa puas dari pelanggan. Tidak dijalankannnya standar yang diberikan dan kurangnya penerapan standar pelayanan prosedur dari pelayan restoran merupakan faktor utama dari pelayanan yang buruk. Tidak menjalankan aturan berdasarkan prosedur-prosedur yang diberikan, sehingga pelanggan merasa diberikan pelayanan yang kurang memuaskan atau bahkan tidak memuaskan. Berdasarkan

uraian masalah yang terjadi di atas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul **"Penerapan Pelayanan Prima Pada Pelayan Restoran PAUL Kota Kasablanka Jakarta"**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan pelayanan prima pada pelayan Restoran PAUL Kota Kasablanka Jakarta?
2. Apa saja kendala yang timbul dalam menerapkan pelayanan prima pada Pelayan Restoran PAUL Kota Kasablnka Jakarta?
3. Bagaimana solusi yang diberikan PAUL untuk menerapkan pelayanan prima kepada Pelayan Restoran PAUL Kota Kasablanka Jakarta?

1.3. Tujuan dan Manfaat

A. Tujuan:

1. Untuk mengetahui penerapan pelayanan prima pada pelayan Restoran PAUL Kota Kasablanka Jakarta.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang timbul dalam menerapkan pelayanan prima kepada pelayan Restoran PAUL Kota Kasablanka Jakarta.
3. Untuk mengetahui solusi apa saja yang diberikan PAUL untuk menangani kendala yang terjadi dalam penerapan pelayanan prima di Restoran PAUL Kota Kasablanka Jakarta.

BINA SARANA INFORMATIKA UNIVERSITAS

B. Manfaat:

1. Manfaat bagi Penulis

   Menambah wawasan pengetahuan tentang penerapan pelayanan prima pada pelayan restoran.

2. Manfaat bagi Perusahaan

   Sebagai media masukan yang tepat untuk terus dapat berinovasi dan meningkatkan penerapan pelayanan prima pada pelayan restoran dalam perusahaan.

3. Manfaat bagi Pembaca

   Dapat menambah wawasan dan memperoleh pembelajaran tentang penerapan pelayanan prima pada pelanggan..

BINA SARANA INFORMATIKA UNIVERSITAS

1.4. Metode Pengumpulan Data

Dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini penulis menggunakan beberapa metode dan teknik dalam proses pengumpulan data yang diperlukan. Adapun metode yang digunakan antara lain:

1. Metode observasi

   Suatu bentuk metode riset yang menggunakan proses pengamatan objek penelitian secara langsung dilapangan, penulis dapat mengadakan tinjauan langsung dan mengamati proses penerapan pelayanan prima pada Pelayan Restoran.

2. Metode wawancara

   Suatu bentuk pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab kepada pihak-pihak yang berkaitan dibagian pelayan restoran atau yang

mengerti tentang bagian pelayanan seperti kapten restoran dan restoran manajer.

3. Metode Studi Dokumentasi

Suatu bentuk riset yang menggunakan proses pengumpulan data dengan cara melihat buku-buku dan intruksi kerja.

1.5. Ruang Lingkup

Ruang lingkup yang penulis bahas dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini mengenai Penerapan Pelayanan Prima pada Pelayan Restoran PAUL Kota Kasablanka Jakarta pada tanggal 19 September sampai dengan 19 Desember 2018.

1.6. Sistematika Penulisan

Isi dan pembahasan dari penulisan laporan Tugas Akhir ini disajikan dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menjelaskan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat, metode pengumpulan data, ruang lingkup dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab kedua ini penulis membahas tentang pengertian pelayanan, aspek pelayanan, faktor pelayanan yang tidak efektif, pengertian pelayanan prima, karakteristik pelayanan prima, prinsip layanan prima, pengertian pelanggan, jenis pelanggan, pengertian kepuasan pelanggan, pengertian restoran dan pengertian *waiter/s*.

BAB III PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis membahas mengenai tinjauan umum terdiri dari sejarah perusahaan, struktur dan tata kerja organisasi dan data-data hasil penelitian lainnya mengenai standar prosedur penerapan pelayanan prima, kendala yang timbul dalam menerapkan pelayanan prima dan solusi yang diberikan PAUL untuk menerapkan pelayanan prima pada pelayan Restoran PAUL Kota Kasablanka Jakarta.

BAB IV PENUTUP

Dalam bab terakhir ini penulis membahas mengenai kesimpulan dan saran-saran yang diungkapkan penulis berdasarkan data di bab sebelumnya.

BINA SARANA INFORMATIKA
UNIVERSITAS