

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Waiter atau waitress adalah karyawan atau karyawan di dalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu membuat tamu-tamu merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan untuk tamu

Menurut Endar Sugiarto dalam bukunya Pengantar Akomodasi dan Restoran 1998 menjelaskan bahwa waiter ialah karyawan restoran hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para pelanggan hotel restoran secara profesional.

Membersihkan *restaurant* dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan (*table setting*) untuk tamu berikutnya. agar *waiter/waitress* bekerja sesuai dengan *Standart Operational Procedure*, maka *waiter/waitress* harus memiliki sifat-sifat dan perilaku yang baik. Penampilan fisikpun juga harus diperhatikan, seperti kebersihan badan dan kerapian dalam menyajikan makanan atau minuman yang dipesan secara maksimal. Jika pelayanan yang diterima konsumen baik maka semakin banyak pelanggan yang datang sehingga kesejahteraan para pegawainya ikut membaik dikemudian hari waitress/waiter berdasarkan tugasnya adalah menyajikan makanan dan minuman di *restaurant* dan termasuk dalam menyiapkan alat-alat hidangan, serta mengatur meja dan memasang taplak meja dan lain-lain perbedaan waitress/waiter yaitu waitress adalah sebutan bagi pelayanan perempuan di restoran yang bekerja melayani makan dan minum tamu restoran secara profesional dan pelayanan laki-lakinya disebut waiter.

Waitress/Waiter bertanggung jawab juga untuk memelihara kebersihan dan ikut serta di dalam memberikan service yang terbaik kepada tamu, men-*service* makanan atau minuman ke tamu, *clear up* makanan atau minuman ke tamu, Men-*set up* meja, menurunkan table cloth dan napkin yang kotor ke linen juga menjaga dan memelihara kebersihan *restaurant*.

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi.

Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Menurut Lovelock dan Wirtz (2011:74) mendefinisikan “Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu 13 \\
\\

sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkai\\tan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasikan kesetian pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

Cafe & Resto merupakan suatu tempat akomodasi yang bergerak dalam bidang penjualan makanan, minuman dan jasa pelayanan. Banyaknya persaingan di bidang *Cafe*

and Resto ini membuat Iron Pipes Cafe & Resto berkompetisi untuk semakin meningkatkan mutu dan kualitas restoran mulai dari *discount* bila memakai kartu kredit tertentu, *buy one get one free*, sampai dibuatnya atmosfer dan tata ruang restoran yang menarik. Tapi ada satu aspek yang juga berperan penting selain hal-hal tersebut yaitu kualitas pelayanan.

Selama melakukan praktek lapangan industry di Iron Pipes Cafe & Resto Palembang. Penulis tertarik untuk memberi masukan dan saran dalam kuliatas pelayanan sehingga penulis melakukan penelitian ini khususnya untuk karyawan waiter terkait dalam kepuasan pelanggan, pelayanan yang di berikan kepada pelanggan baik barang atau jasa yang melebihi apa yang diharapkan oleh pelanggan sehingga pelanggan akan merasa lebih puas dan akan selalu membuat pelanggan untuk kembali datang menggunakan jasa kita. Untuk itu kualitas pelayanan sangat penting dan harus dimiliki oleh seseorang waiter, waitress karena bekerja di bidang pelayanan menurut band 1991 dalam setiyawati 2009: 12 “Kepuasan tamu adalah suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari tamu dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut”

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan pada Iron Pipes Cafe & Resto Palembang mengenai kinerja para karyawan khususnya bagian waiter menyangkut pelayanan yang diberikan kepada pelanggan agar tetap konsisten memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan sehingga mampu bersaing dengan cafe dan resto yang ada di Palembang untuk meningkatkan mutu dan kualitas di bagian pelayanan, maka dengan ini penulis mengambil kesimpulan untuk memakai judul **"KUALITAS PELAYANAN WAITER DAN WAITRESSES DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI IRON PIPES CAFE & RESTORAN"**. Dikarenakan dengan adanya kuliatas pelayanan yang baik dibagian pelayanan (*waiter/waitress*) akan membuat pelayanan yang dilakukan di suatu *cafe*

& *restaurant* berjalan dengan baik karena dilakukan sesuai dengan *Standart Operational Procedure* yang ada di restoran tersebut.

1.2 Rumusan masalah

Dari latar belakang yang dikemukakan di atas, maka permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tanggapan pelanggan atas kualitas pelayanan *waiter* dan *waitress* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Iron Pipes Cafe & Restoran di Palembang ?
2. Upaya apa saja yang dilakukan *waiter* dan *waitress* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Iron Pipes Cafe & Restoran di Palembang apakah sudah sesuai SOP yang berlaku ?

1.3 Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan, dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Iron Pipes Cafe & Restoran di Palembang sesuai rumusan masalah yang telah dirumuskan dan untuk mengetahui tingkat pemahaman *waiter* dalam penerapan *standard operating procedure* maka penelitian ini dibuat dengan beberapa tujuan :

1. Bagi Mahasiswa

Salah satu syarat untuk menempuh ujian akhir dalam rangka kelulusan bagi mahasiswa program pendidikan manajemen perusahaan 3 tahun.

2. Bagi Cafe Iron Pipes Cafe & Resto

Sebagai salah satu referensi yang bersifat membangun sehingga perbaikan yang lebih baik dalam upaya meningkatkan produktivitas.

3. Bagi Industri Cafe & Resto

Meningkatkan dan mengembangkan kinerja karyawan agar dapat selalu memperbaiki kualitas pelayanan yang sesuai standart operasional prosedur di bidang industri lain khususnya bidang jasa Cafe & Resto.

1.4 Manfaat

Manfaat yang akan diperoleh oleh pembahasan ini antara lain :

1. Manfaat Teoretis

Hasil tugas akhir ini dapat digunakan dalam pengembangan teori khususnya tingkat kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan oleh Iron Pipes Cafe & Resto

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini bermanfaat untuk memberikan gambaran yang lebih riil khususnya tentang kepuasan yang diterima oleh pelanggan dan diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan secara terus-mener dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya

1.5 Metode Penelitian

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini digunakan dua metode penelitian yaitu :

1. Penelitian Kepustakaan merupakan penelitian yang dilakukan melalui kepustakaan dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku ilmiah yang ada

2. Penelitian Lapangan Penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan langsung pada objek penelitian di Iron Pipes Cafe & Resto dengan cara mengamati masalah-masalah yang sering terjadi, dan berhubungan dengan bidang pelayanan

3. Wawancara

1. Penulis melakukan wawancara kepada beberapa pelanggan yang ada di Iron Pipes cafe dan restoran:

Tinton Haryanto, Teguh Mulyono, Andreas Karminto

2. Studi Pustaka

Pengumpulan data dengan cara menggunakan buku-buku yang berkaitan dengan tema Laporan Tugas Akhir kajian studi pustaka dengan tujuan memperkuat dan menambah teori-teori yang diperlukan.

3. Metode Analisis Data

Metode analisis data adalah proses penyederhanaan data dalam bentuk yang mudah dibaca dan dipahami. Penyajian tugas akhir ini, dengan metoda diskriptif kuantitatif. Yaitu dengan mencatat, mengolah, dan memaparkan secara tertulis kualitas pelayanan waiter dan waitress. Penyajian secara kuantitatif, maka penulisan ini

menggunakan perhitungan dengan angka-angka dan memperjelas penggambaran dari peneliti.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Penelitian ini yang merupakan laporan dari hasil penelitian direncanakan terdiri dari empat bab, yang masing-masing berisi tentang :

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, teknik pengumpulan data, metode analisis data dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini berisikan gambaran dan sejarah singkat Iron Pipes Cafe & Resto, Struktur, Organisasi, Tugas dan Tanggung Jawab dan Lokasi Perusahaan

BAB III. HASIL LAPORAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang pembahasan mengenai dalam usaha-usaha waiter dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan terhadap tamu dan konsumen di Iron Pipes Cafe & Resto Palembang

BAB IV. PENUTUP

Bab ini merupakan kesimpulan dan saran-saran yang mungkin dapat bermanfaat