

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Nilai Springs Resort Hotel, Malaysia merupakan sebuah hotel resort bertaraf internasional yang berdiri pada tanggal 25 Juni 2009, diresmikan oleh Y.A.B Dato' Seri Utama HJ. Mohammad Bin Hassan. Nilai Springs Resort Hotel, Malaysia sebagai salah satu akomodasi bertaraf internasional berbintang 4 (empat) yang menyediakan pemandangan indah karena dikelilingi oleh 3 (tiga) padang golf yaitu *island nine*, *pinis nine*, dan *manggo nine*.

Nilai Springs Resort Hotel, Malaysia memiliki lebih dari satu jenis restoran antara lain, *Azuma Restaurant* yang termasuk dalam *speciality restaurant* karena restoran ini menyediakan makanan Cina, Jepang, dan Korea, akan tetapi menu yang di sajikan dalam *Azuma Restaurant* lebih berkonsentrasi pada menu Jepang, dengan desain restoran yang menyerupai restoran Jepang, dan pelayan yang memakai baju menyerupai pakaian Jepang. Selain itu *Azuma Restoran* memiliki 4 (empat) *private room* yang digunakan untuk tamu yang berkeluarga, ataupun *owner* hotel yang akan makan. Restoran kedua adalah *Springs Cafe Restaurant* masuk dalam jenis *all day dining restaurant* karena restoran ini memiliki dekorasi yang mewah dengan pelayanan profesional serta tersedia menu *buffet* ataupun *ala carte*. Menu dalam restoran *Springs Cafe* ini terdiri dari makanan Asia dan *Western*. Restoran ini setiap harinya menyediakan *buffet* untuk *breakfast*, *lunch*, maupun *dinner*.

Kapasitas tempat duduk di *Springs Café Restaurant* mampu menampung 180 orang dan memiliki teras yang mampu menampung 150 orang. Restoran ketiga adalah *Golferterace*, restoran ini masuk dalam jenis *coffee shop* restoran, karena pelayanan yang dilakukan *Golferterace* restoran adalah *American service*. *Golferterace* ini menyediakan makanan dan minuman lokal yang tersedia di dalam menu "kopitiam" dan menyuguhkan pemandangan padang golf yang luas dan hijau dengan 27 lubang. Kapasitas tempat duduk di restoran yang mampu menampung 120 orang.

Dalam Azuma, Springs Cafe, dan Golferterace restoran ini memiliki kelebihan dan kekurangan masing - masing akan tetapi tamu lebih sering berkunjung dalam Golferterace dari hasil analisis awal, Golferterace restoran memiliki tamu lebih banyak karena tamu yang datang merupakan tamu yang akan bermain golf, dan restoran yang dekat dengan lapangan golf salah satunya adalah Golferterace restoran restoran kedua adalah *Springs Cafe Restaurant* memiliki tamu yang cukup banyak, hal ini karena *Springs Cafe Restaurant* selalu mengadakan promosi untuk *buffet* selain itu setiap bulan rahmadhan tiba *Springs Cafe Restaurant* selalu mempromosikan *buffet* untuk buka puasa yang selalu penuh maka dari itu promosi yang dilakukan membuat banyak tamu yang mengetahui *Springs Cafe Restaurant*. Sedangkan *Azuma Restaurant* merupakan restoran yang bisa dibilang kurang banyak pengunjung karena *Azuma Restaurant* terletak dalam *Springs Cafe Restaurant* sehingga tamu tidak dapat melihat *Azuma Restaurant* jika tidak memasuki *Springs Cafe Restaurant*, kurangnya promosi dan saat bulan rahmadhan tiba *Azuma Restaurant* selalu *closed* selama 1 bulan penuh sehingga tamu tidak mengetahui adanya *Azuma Restaurant* di Nilai Springs Resort Hotel, Malaysia maka dari itu penulis ingin mengetahui operasional antara 3 restoran tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Buku proyek akhir ini dibuat untuk mengetahui perbedaan yang meliputi kelebihan dan kekurangan masing - masing restoran pada Nilai Springs Resort Hotel dari latar belakang tersebut terdapat beberapa rumusan masalah sebagai berikut

1. Bagaimana operasional restoran di *Azuma Restoran* ?
2. Bagaimana operasional restoran di *Springs Cafe Restoran* ?
3. Bagaimana operasional restoran di *Golferterace Restoran* ?
4. Bagaimana komparasi antara Azuma, Springs Cafe, dan Golferterace restoran tersebut ?

1.3 Tujuan

1. Untuk mengetahui dan menganalisis operasional di restoran *Azuma Restoran*.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis operasional di restoran *Springs Cafe Restoran*.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis operasional di restoran *Golferterace Restoran*.

4. Untuk mengetahui dan menganalisis komparasi antara Azuma, Springs Cafe, dan Golferterace Restoran tersebut.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian jika tercapai, hasil penelitian akan memiliki manfaat praktis dan teoritis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi jurusan perhotelan penelitian di digunakan untuk menerapkan ilmu yang telah dipelajari selama masa perkuliahan dalam bentuk implementasi terhadap perkembangan Nilai Springs Resort Hotel, Malaysia yang lebih baik lagi.
2. Bagi penulis untuk menambah wawasan yang berguna untuk masuk dalam dunia pekerjaan yang nyata.
3. Bagi penelitian lebih lanjut penelitian ini dapat digunakan untuk referensi untuk penelitian lain yang sejenis atau berkaitan dengan isi penelitian.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai rekomendasi bagi nilai springs resort hotel dalam meningkatkan pelayanan dan meningkatkan operasional restoran sebagaimana yang tertera pada, standar operasional prosedur, pelayanan, dan menu restoran yang seharusnya.