

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata kini sudah berkembang dengan pesat dengan banyaknya tempat-tempat wisata dan juga hotel yang sudah tersebar di seluruh dunia. Termasuk Indonesia dan salah satunya adalah Pulau Bintan. Pulau Bintan merupakan daerah yang berada di Propinsi Kepulauan Riau yang beribu kota di Tanjung Pinang. Bintan salah satu daerah yang terkenal dengan keindahan wisatanya. Bintan juga terkenal dengan wisata religi yaitu Pulau Penyengat dan Patung Seribu. Selain terkenal dengan wisata religi Bintan juga terkenal dengan wisata alam dan wisata buaatannya. Bintan memiliki banyak wisata alam dan wisata buatan yaitu : Pantai Trikora, Lagoy Bay, Gurun Pasir, Danau Biru, Resort-resort yang berada di kawasan Lagoy dan lain-lain.

Pulau Bintan juga terkenal dengan *resort-resort* yang berada di kawasan Lagoy. Angsana Bintan merupakan salah satu *resort* yang terdapat di kawasan Lagoy yang berlokasi di Jalan Teluk Berembang, Laguna Bintan Resort, Lagoi 29155, Kepulauan Riau, Indonesia. Angsana Bintan merupakan salah satu resort di bawah naungan Laguna Bintan. Selain Angsana Bintan, Laguna Bintan juga memiliki *resort* lain yaitu : BanyanTree Bintan dan Cassia Bintan. Angsana Bintan merupakan *resort* bintang 5.

Untuk mendukung operasionalnya Angsana Bintan memiliki beberapa departement dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing salah satunya adalah *Food and Beverage Departement*. *Food and Beverage Departement* adalah salah satu departemen mayoritas di hotel yang bertanggung jawab dalam menangani makanan dan minuman dimulai dari pemasukan dan persiapan bahan makanan dan minuman, mengolah bahan, menjual produk, hingga menyajikan makanan dan minuman kepada tamu. Dalam *Food and Beverage* sendiri dibagi menjadi dua departemen, yaitu *Food and Beverage Product* yang mana

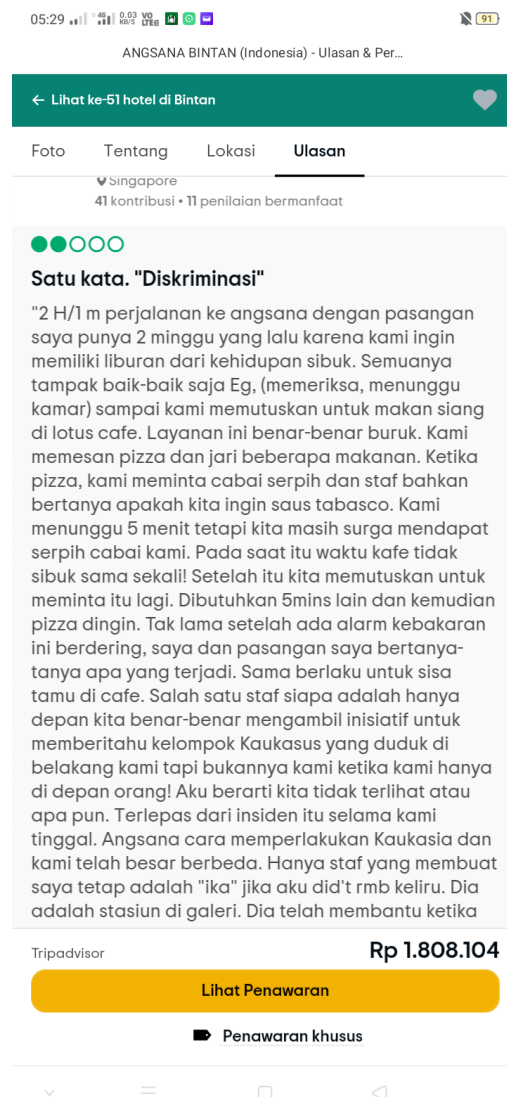
bertanggung jawab untuk menyiapkan dan mengolah makanan sesuai pesanan tamu, dan *Food and Beverage Service* yang mana bertanggung jawab dalam penjualan dan pelayanan kepada tamu di hotel.

Food and Beverage Service Departement di Angsana Bintan Hotel Bintan meliputi restoran, *bar*, *banquet* dan *in room dinning*. Restoran adalah salah satu outlet dari *Food and Beverage Service Department* yang bertanggung jawab atas penjualan dan pelayanan makanan dan minuman untuk menghasilkan keuntungan bagi hotel sendiri, sedangkan *bar* adalah salah satu *outlet* yang bertanggung jawab untuk menyiapkan dan membuat minuman sesuai dengan pesanan tamu. Lalu *Banquet* bertanggung jawab untuk menangani semua acara grup yang banyak diantaranya adalah rapat dan pernikahan. Yang terakhir adalah *in room dinning*, yang mana bertanggung jawab dalam pengantaran dan pelayanan makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu dan diantar ke kamar mereka. Angsana Bintan juga mempunyai tiga destinasi untuk semua tamu yang ingin menikmati pengalaman makan malam yang spesial dengan suasana romantis.

Angsana Hotel Bintan memiliki dua restoran yaitu Lotus Cafe sebagai satu-satunya restoran yang melayani makan pagi, makan siang, dan makan malam yang menyediakan *Asian Cuisine dan South East Asian Cuisine*, sedangkan Xana Beach Club adalah restoran yang berlokasi di pantai Angsana Hotel Bintan yang menghadap laut china selatan secara langsung. Xana Beach Club hanya melayani makan siang dan makan malam dengan konsep internasional dengan menyediakan *western Cuisine*.

Dalam operasionalnya, setiap restoran di Angsana Bintan ini memiliki staff yang biasa disebut *waiter/waitress* yang bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan tamu dan memberikan pelayanan terbaik agar tamu merasa puas. Salah satu tugas *waiter/waitress* adalah melaksanakan *sequence of service* agar dalam melayani tamu, tamu bisa mendapatkan pelayanan yang sama. Salah satu tahap dalam *sequence of service* adalah *taking order*, dimana *waiter/waitress* akan mencatat setiap pesanan tamu dengan yang telah ditetapkan oleh Angsana Hotel *Standard Operating Procedure* Bintan. Standar inilah yang seharusnya yang menjadi

patokan di Lotus Cafe dalam melayani tamu. Namun terkadang tidak semua waiter/waitress di Lotus Cafe bisa menjalankan *Standard Operating Procedure* dengan baik dan benar misalnya ketika restoran ramai terkadang inilah yang membuat tamu merasa kurang puas dengan pesanan yang kurang ataupun dengan pesanan yang salah. Terkadang juga sering terjadi *loss bil* dikarenakan waiter/waitress lupa menanyakan nomor kamar tamu pada saat *escort* tamu ataupun taking order yang menyebabkan waiter/waitress harus mencari tamu tersebut



gambar 1.1 Ulasan Tamu

Berikut salah satu bukti komplek salah satu tamu Angsana Bintang Hotel yang meminta cabai serpih dan saus tabasco kepada salah satu *waiter/waitress* yang sedang *incharge* di Lotus Cafe Angsana Bintang pada saat itu, tetapi tamu sedikit kecewa karena sudah menunggu 5 menit. Dan tamu tersebut meminta kembali kepada *waiter/waitress* yang *incharge* sehingga pizza yang dipesan dingin.

Maka dari itu penulis ingin mengangkat masalah tersebut dan akan di bahas dalam tugas akhir penulis dengan judul “ Tinjauan S.O.P dalam meningkatkan mutu pelayanan Taking Order di Lotus Cafe Angsana Bintang .”

1.2 Batasan Masalah

Dalam Proyek Akhir ini penulis akan membatasi tentang Standard Operating Procedure pada saat *Taking Order* di Lotus Cafe Angsana Bintang. Dikarenakan terbatasnya waktu dalam melakukan observasi.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan maka dapat dirumuskan masalah

1. Bagaimakah pelaksanaan Standard Operating Procedure Taking Order oleh *waiter/waitress* di Lotus Cafe Angsana Bintang ?
2. Apa saja hambatan pada saat melaksanakan Standar Operating Procedure Taking Order di Lotus Cafe Angsana Bintang ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diteliti maka tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk hambatan pada saat melaksanakan *Standard Operating Procedure Taking Order* di Lotus Cafe Angsana Bintang
2. Untuk mengetahui pelaksanaan *Standard Operating Procedure Taking Order* oleh *waiter/waitress* di Lotus Cafe Angsana Bintang

1.5 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Bagi penulis

Penulis berharap proyek akhir ini bisa diterapkan di lingkungan kerja nyata di dunia perhotelan atau pun industri pariwisata lainnya serta membentuk pola kerja nyata yang dinamis dan terstruktur

2. Bagi industri

Proyek Akhir ini bisa dijadikan masukan untuk kemajuan Angsana Bintang, dan bisa dijadikan saran positif terhadap pelayanan tamu sehingga meminimalisir kesalahan yang terjadi pada saat operasional dan meningkatkan kepuasan tamu terhadap pelayanan di restoran.

3. Bagi Ilmu Pengetahuan

Bisa dijadikan referensi gambaran secara luas permasalahan-permasalahan yang terjadi di restoran supaya pelayanan di restoran bisa menjadi lebih baik lagi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian bisa dijadikan referensi bagi calon peneliti selanjutnya, *daily worker* dan *staff* Lotus Cafe Angsana Bintang dalam meningkatkan mutu pelayanan di restoran dan meningkatkan kepuasan tamu terhadap pelayanan di restoran Angsana Bintang.