

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan salah satu sektor devisa Negara, karena dengan adanya pariwisata maka pendapatan pemerintah akan bertambah, mulai dari pajak transportasi, pajak penginapan, dan pemasukan dari visa wisatawan asing yang berkunjung ke Indonesia maka semakin besar pula pendapatan yang diperoleh Negara, untuk mengimbangi keadaan pariwisata yang terus meningkat, maka sekarang banyak bermunculan penginapan-penginapan berupa hotel dengan berbagai fasilitas lengkap salah satunya adalah restoran.

Restoran tergolong dalam bentuk usaha penyediaan jasa berupa makanan dan minuman untuk masyarakat. Restoran termasuk perusahaan jasa dan juga menjadi identitas pelaksanaan usaha dimana terjadi proses pengelolaan bahan baku hingga menjadi makanan siap saji (Sujiatno, 2011). Restoran Andrawina Bela Hotel Ternate merupakan salah satu restoran hotel bintang empat di Maluku Utara. Hotel ini memiliki jumlah kamar 195, dengan tipe kamar *Deluxe room* 132 kamar, *deluxe room cabanas* 12 kamar, *excutive deluxe* 32 kamar, *junior suite* 8 kamar, *Excutive suite* 2 kamar, *cottage* 6 kamar, *penhouse* 1 kamar, dengan harga yang ditentukan.

Restoran merupakan salah satu perusahaan di bidang kuliner yang menyediakan berbagai macam khas makanan daerah maupun makanan tradisional yang bisa disajikan pada wisatawan yang berkunjung. Ternate (Maluku Utara)

merupakan salah satu kota yang mempunyai beberapa restoran dengan sajian makanan yang berbeda-beda salah satunya Red Resto Ternate termasuk dari beberapa restoran terkenal di kota ternate, dengan sajian makanan yang bervariasi dan tempatnya kerap dipakai untuk kegiatan-kegiatan penting seperti *Dinner Working* atau kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan *Mice (Meeting Incentives, conventions, Exhibition)*, fasilitas yang tersedia cukup memadai dan letaknya yang sangat strategis karena berada di pusat kota dan berdekatan dengan pusat perbelanjaan toko Murah Meriah dan restoran *Pizza Hut*.

Restoran Andrawina Bela Hotel Ternate mengacu pada desain interior klasik, yang di buat sedemikian rupa agar pengunjung dapat menikmati keindahan tersendiri. Rencana perancangan restoran Andrawina difokuskan pada desain hotel, Restoran Andrawina Bela Hotel Ternate menyediakan berbagai kuliner jajanan pasar dan juga sajian makanan *buffe* pada saat *breakfast* dan juga menyediakan *room service* dengan berbagai menu makanan yang bisa dipesan oleh tamu.

Mengamati banyaknya tamu yang berkunjung ke restoran Anrawinan Bela Hotel Ternate dan cara pelayanan yang diberikan masih jauh dari kata pelayanan *hospitality* (keramah-tamahan) maka penulis mencoba mengamati dan melakukan penelitian laporan akhir tentang Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Restoran Andrawina Di Bela Hotel Ternate.

Dari uraian di atas, penulis dapat menyusun dan membahasnya sebagai laporan akhir dengan judul **“Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Restoran Andrawina Bela Hotel Ternate”**. Dalam laporan akhir ini penulis membahas tentang upaya peningkatan mutu pelayanan.

1.2 Batasan Masalah

Dalam laporan akhir penulis menyadari luasnya cakupan aktivitas di restoran, karena itu penulis menganggap perlu membatasi masalah yang akan di bahas agar nantinya tidak menyimpang dan meluas dari *topic* yang di bahas. Adapun batasan masalah dari laporan akhir hanya membahas tentang Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Restoran Andrawina Bela Hotel Ternate.

1.3 Rumusan Masalah

Pada pengumpulan data laporan akhir ini penulis merumuskan permasalahan pada laporan akhir ini adalah:

1. Apa saja usaha yang dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan Restoran Andrawina Bela Hotel Ternate?

1.4 Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1.4.1 Tujuan Penulisan

Tujuan dalam menulis laporan akhir ini:

1. Mengetahui pelayanan dan upaya peningkatan mutu pelayanan pada restoran Andrawina Bela Hotel Ternate.

1.4.2 Manfaat Bagi Penulisan

Manfaat yang di harapkan dari penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Sebagai sarana unuk menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama menempuh studi, khususnya dalam pelayanan hospitality yang diterapkan dalam pelayanan.

2. Bagi Akademi

Laporan tugas akhir ini dapat dijadikan referensi di perpustakaan Universitas, mengenai permasalahan yang terkait dengan penulisan tugas akhir ini.

3. Bagi Perusahaan

Dapat menjadi sumber rujukan untuk peningkatan serta pengembangan kerja karyawan, untuk selalu memperbaiki pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) di bidang industri lain khususnya Bela Hotel Ternate.