**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang Masalah**

Pada dasarnya tujuan utama perusahaan adalah untuk mencapai keuntungan. Upaya untuk mencapai keuntungan dapat dilakukan baik dalam jangka pendek, menengah, maupun jangka panjang. Untuk mencapai keuntungan tersebut, dibutuhkan kemampuan untuk bertahan agar kelangsungan perusahaan dapat terjamin. Karena suatu badan usaha atau perusahaan tidaklah bergerak dalam ruangan hampa, namun bergerak dalam dunia dimana ada banyak kepentingan yang saling berhubungan, bahkan mempengaruhi satu dengan yang lainnya.

Salah satu bentuk usaha yang cukup pesat perkembangannya adalah usaha yang bergerak dalam industri pariwisata, yaitu akomodasi dan restoran. Bidang usaha akomodasi dan restoran sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia, uang, waktu, metode dan prosedur pekerjaan, material (produk makanan dan minuman, dan linen (serta peralatan).

Usaha akomodasi dan restoran adalah bidang usaha yang menawarkan jasa, dimana jasa tersebut banyak melekat pada keterampilan sumber daya manusia, sehingga dalam industri akomodasi dan restoran peran sumber daya manusia dalam hal ini pramusaji sangatlah penting. Sebelum jasa ditawarkan kepada tamu atau pelanggan, maka persiapan sudah haruslah prima. Kemampuan persiapan yang prima tergantung pada banyak faktor, antara lain profesionalitas, pengetahuan, keterampilan, serta kemampuan untuk dapat bekerja sama dan kepatuhan pada proses kegiatan. Kepatuhan kepada proses sebagaimana biasanya di organisasikan oleh seseorang yang layak dengan keterampilan, pengetahuan, profesionalitas, lebih dari karyawan yang lain. Dan pada saat yang bersamaan orang tersebut harus berperan menjadi penghubung antara karyawan yang menjadi operator dan manajemen diatas. Orang dengan tugas khusus tersebut biasanya disebut sebagai supervisor.

Secara khusus pada *food & beverage department* saat pramusaji berhadapan dengan pelanggan, dibutuhkan harmonisasi dan pelayanan dapat diterima oleh pelanggan seperti tepat waktu, tepat sasaran, serta tepat ukuran sesuai pemenuhan tugas supervisor adalah untuk mengsinkronisasikan hal-hal tersebut.

Kelancaran dan baiknya pelayanan sangat tergantung pada pengaturan dari supervisor yang memastikan bahwa operasional di *food & beverage department* telah memenuhi *standard service* yang ditetapkan. Penelitian yang dilakukan bersamaan dengan praktek kerja lapangan (PKL), terlihat bahwa ada keluhan terhadap pelayanan di lakukan oleh pramusaji di Cakrawala Restoran Hotel Aryaduta Manado. Dari pengamatan, yang peneliti lakukan ketika melayani sering terjadi salah pengertian antara pramusaji satu dengan yang lain misalnya pramusaji yang satu yang pertama menangani tamu dalam memilih menu namun juga ia disuruh oleh supervisor, disaat itu juga pramusaji tersebut menyuruh pramusaji yang lain untuk mengerjakan pekerjaannya namun ada salah pengertian dalam hal menu yang dipilih oleh tamu berbeda dengan yang dipesan oleh pramusaji karena menu yang ada di restoran ditulis dengan bahasa inggris sedangkan yang tamu ucapkan dengan bahasa Indonesia dan bahasa manado. Pada saat yang lain ada pramusaji yang datang terlambat namun supervisor tidak menegur maupun memberi *punishment* kepada pramusaji tersebut. Hal-hal tersebut terlihat sepele namun sangat mengganggu dalam penyampaian pelayanan, dan mengakibatkan keluhan dari pelanggan. Jika terjadi tindakan dalam pekerjaan yang salah dari pramusaji, supervisor harus langsung memberikan arahan, bimbingan, mengatur bahkan memotivasi pramusaji sebagaimana mestinya. Hal-hal tersebut seharusnya tidak terjadi apabila supervisor melakukan tugas-tugasnya dengan baik.

Berdasarkan hal-hal tersebut diatas maka penulis mengambil judul “Peranan Supervisor Dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Pramusaji di *Food & Beverage Department* Hotel Aryaduta Manado”.

1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dirumuskan masalah yaitu :

1. Bagaimana peran supervisor dalam meningkatkan efektivitas kerja pramusaji di *Food & Beverage Departemen* Hotel Aryaduta Manado?
2. Bagaimana peran supervisor dapat mempengaruhi efektivitas kerja pramusaji di *Food & Beverage Department* Hotel Aryaduta Manado?
3. **Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

* + 1. Menjelaskan seberapa besar peranan supervisor dalam meningkatkan efektivitas kerja pramusaji di *Food & Beverage Department* Hotel Aryaduta Manado
    2. Mengidentifikasi tugas dan tanggung jawab supervisor dalam meningkatkan efektivitas kerja pramusaji di *Food & Beverage Departmen*t Hotel Aryaduta Manado

1. **Manfaat Penelitian**

Manfaat Penelitian ini :

* + 1. Manfaat Praktis

Dapat menjadi rujukan bagi pengembangan dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia dibidang pariwisata secara khusus perhotelan di daerah Sulawesi utara, agar dapat mencapai standar industri perhotelan yang berlaku secara internasional.

* + 1. Manfaat Teoritis

1. Bagi peneliti sebagai bahan kajian untuk penyusunan skripsi dalam rangka melengkapi syarat meraih gelar Sarjana Sains Terapan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado.
2. Sebagai evaluasi terhadap efektivitas kerja pramusaji di Food *& Beverage Department* Hotel Aryaduta Manado serta supervisor secara khusus dan kerja pramusaji hotel itu pada umumnya.