**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Indonesia merupakan negara dengan kekayaan alam yang sangat melimpah dan luas yang diberikan Tuhan kepada kita mulai dari sektor pertanian, migas dan pariwisata. Oleh karena potensi wisata yang besar dan luas tersebut maka industri pariwisata di Indonesia telah semakin tumbuh dan berkembang pariwisata dan hotel serta sarana pendukung lainya. Sehubungan dengan ini maka masyarakat di Indonesia, termasuk masyarakat Sulawesi Utara akan lebih maju dan berkembang dengan adanya perkembangan sektor pariwisata.

Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap tamu untuk memperoleh pelayanan, penginapan disertai dengan makan dan minum.Perkembangan perhotelan di Sulawesi Utara telah membawah perubahan yang sangat signifikan terhadap dimensi baik dalam ekonomi, seni maupun budaya.Meningkatnya jumlah hotel di Sulawesi Utara telah berdampak pada penyerapan tenaga kerja dan peningkatan pendapatan asli daerah. Keberadaan hotel juga sangat menunjang pengembangan dan promosi seni dan budaya nasional dan daerah.

Hotel Gran Puri Manado adalah salah satu hotel yang terkenal di Sulawesi Utara. Hotel ini memberikan suasana yang sangat indah dan nyaman untuk di tingali dikarenakan berada dekat dengan pusat kota. Hotel Gran Puri Manado ini memiliki beberapa departemen penting yang dioperasikan untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas demi memberikan kepusan kepada tamu yang menginap di hotel ini.

Banquet section adalah salah satu bagian yang sangat penting dalam sebuah hotel.Bagian ini bertugas untuk mengatur ruangan rapat dan pelayanan tamu secara kelompok seperti perusahaan atau organisasi yang mengadakan jamuan makan di hotel.Dan ini merupakan sumber bagi pendapatan hotel.Karena itu karyawan banquet harus berkompeten menyediakan pelayanan yang berkualitas untuk memberikan kepuasan kepada tamu yang datang di hotel.

Namun masalah yang terjadi di Bagian Banquet Hotel Gran Puri Manado sebagaimana yang diamati penulis selama mengadakan job training adalah masih rendahnya mutu pelayanan yang disediakan oleh karyawan-karyawan banquet dan belum diterapkannya secara konsisten Standard Operational Procedure ( SOP) pada bagian ini dan hal ini mempengaruhi kepuasan tamu.

Berdasarkan masalah di atas maka penulis memilih judul**: PENGARUH MUTU PELAYANAN *STAFFBANQUET SECTION* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL GRAN PURI MANADO**

**1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan tamu di Hotel Gran Puri Manado?

**1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk menjelaskan pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan tamu di Hotel Gran Puri Manado.

**1.4 Manfaat Penelitian**

**1.4.1 Manfaat Praktis**

Khususnya bagi Hotel Gran Puri Mnado hasil tinjauan atau penelitian ini diharapkan untuk memberikan dorongan, motivasi dan peningkatan setiap karyawan terhadap kepuasan tamu yang dilakukan oleh hotel. Agar supaya hotel tersebut bisa bersaing dengan hotel-hotel lain yang ada di luar mancan Negara

**1.4.2 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan untuk dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam meningkatkan hotel.Semoga dengan adanya pertambahan peraturan-peraturan yang di berikan oleh penulis, membawah hotel tersebut lebih berkembang di dunia pariwisata.