**BAB 1**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Di era globalisasi tingkat mobilitas manusia semakin tinggi, banyaknya tempat-tempat wisata baru yang bermunculan dan adanya urusan-urasan bisnis maka tingkat kebutuhan akan hotel juga meningkat. Kenyataan ini akan membuat seseorang atau sekelompok orang berpindah-pindah dari daerah satu ke daerah yang lain. Hal ini berdampak pada berjamurnya usaha perhotelan di dunia, termasuk Indonesia sebagai respon terhadap kebutuhan masyarakat akan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta fasilitas penunjang lainnya selama melakukan perjalanan baik bisnis maupun liburan.

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk memberikan jasa pelayanan penginapan, makanan, minuman serta lainnya bagi umum dan dikelolah secara komersial. Didalam struktur organisasi hotel terdapat beberapa departemen atau section yang bertugas membantu menjalankan kegiatan operasional suatu hotel. *Food and Beverage* *Service* merupakan salah satu bagian penting untuk menunjang kegiatan operasional dalam hotel. Departemen ini bertanggung jawab dalam melayani dan menyajikan makanan dan minuman untuk tamu secara *professional* baik di saat iven maupun pelayanan tamu setiap hari, untuk memenuhi berbagai jenis kebutuhan mereka dan untuk mendapatkan keuntungan yang besar dan kesinambungan usaha.

*Banquet* merupakan salah satu fasilitas yang ada di dalam hotel yang memberikan sebuah pelayanan dalam hal pelaksanaan suatu iven yaitu: pesta, seminar, pertemuan dan lain lain.

Hotel Gran Puri Manado adalah salah satu hotel bintang 4 yang ada di kota Manado. Hotel yang baik dapat dinilai dari kenyamanan, kebersihan dan pelayanan di hotel tersebut. Pelayanan yang baik tentunya akan bermanfaat baik bagi hotel. Salah satu penunjang pelayanan yang baik adalah ketersediaan peralatan, peralatan yang modern juga interior *metting room* yang lengkap, bersih dan nyaman.

Ketersediaan peralatan seperti *chinaware*, *glassware* dan *silverware*, di Hotel Gran Puri Manado untuk iven dengan skala sedang tidak ada kendala mengenai ketersediaan peralatan, namun untuk iven dengan skala besar, ruang meeting penuh, ditambah kamar hotel sedang full terjadi kekurangan persediaan peralatan di bagian *banquet*. Kurangnya ketersediaan peralatan menimbulkan dampak terhadap pelayanan di *banquet section* Hotel Gran Puri Manado.

Dengan melihat latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk membahas masalah ini sebagai judul yang disajikan dalam kertas karya yaitu **“ PENGARUH KETERSEDIAAN PERALATAN TERHADAP PELAYANAN DI *BANQUET SECTION* HOTEL GRAN PURI MANADO ”**

* 1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagi berikut:

1. Bagaimana pengaruh ketersediaan peralatan terhadap pelayanan di *Banquet Section* Hotel Gran Puri Manado.
2. Bagaimana ketersediaan peralatan di *Banquet Section* Hotel Gran Puri Manado sesuai dengan jumlah tamu yang datang.
   1. **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Mengetahui bagaimana pengaruh ketersediaan peralatan terhadap pelayanan di *Banquet Section* Hotel Gran Puri Manado.
2. Mengetahui ketersediaan peralatan di *Banquet Section* Hotel Gran Puri Manado sesuai dengan jumlah tamu yang datang.

.

* 1. **Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan ini adalah :

1. Praktis
2. Dapat memberikan gambaran dan masukan yang lebih baik mengenai pengaruh ketersediaan peralatan terhadap pelayanan
3. Untuk meningkatkan wawasan serta ilmu pengetahuan mengenai pengaru ketersediaan peralatan terhadap pelayanan.
4. Teoritis

Sebagai bahan referensi bagi mata kulia *Food and Beverage Service.*