**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang Masalah**

Bali merupakan salah satu pulau kecil yang ada di Indonesia. Bali merupakan salah satu tujuan para wisatawan yang sudah terkenal di dunia, hingga mendapatkan julukan “paradise in the world”.Banyaknya kunjungan wisatawan ke Bali untuk menyaksikan secara langsung keindahan alamnya, dan keunikan budayanya.Investor asing merupakan salah satu pengusaha perhotelan yang memanfaatkan hotel sebagai salah satu bentuk akomodasi dalam industri pariwisata dengan memanfaatkan keindahan pulau dewata ini.

Seiring dengan perkembangan dunia pariwisata di Indonesia, Pariwisata memberi dampak yang besar bagi pertumbuhan ekonomi nasional khususnya Bali.Pariwisata dan perhotelan menjadi sumber perekonomian rakyat dan hal ini tidak cukup bila tidak ada sumber daya manusia yang handal dan profesional.Terlepas dari keadaan ekonomi negara yang ada pada saat ini yang sedang mengalami penurunan akibat bencana alam, kerusuhan, aksi teror, serta bencana lainnya.Jasa pariwisata merupakan jasa yang paling unik dibandingkan dengan jasa yang lainnya.Banyak hal tercakup di dalamnya, disini ada pembangunan fisik seperti hotel, dan art shop.Peningkatan sumber daya manusia, pelestarian budaya, penanganan objek wisata dan juga melibatkan usaha-usaha jasa transportasi, biro perjalanan, dan sebagainya. Ini tentunya memberikan sumbangan yang cukup besar bagi devisa negara terutama peningkatan masyarakat.

Untuk mewujudkan hal tersebut, Politeknik Negeri Manado khususnya Jurusan Pariwisata adalah salah satu lembaga pendidikan di Manado yang bertekad untuk mendidik dan mencetak orang-orang berpotensi yang berkeinginan mengabdi di pariwisata.

Semakin berkembangnya pariwisata di Indonesia dilihat dari luasnya negeri ini yaitu 5.120 km dari Papua di ujung timur hingga Nangroe Aceh Darussalam di ujung barat, Indonesia memiliki 81.000 km panjang garis pantai. Indonesia memiliki empat kali jumlah garis pantai benua Amerika Serikat, sehingga kita menduduki posisi nomor satu dunia dalam jumlah panjang garis pantai.Indonesia Source Book 1993mencatat wilayah darat Indonesia meliputi 1,91 juta kilometer persegi dengan luas wilayah laut empat kali luas daratannya. Bisnis perhotelan cukup marak di Indonesia.Hampir semua provinsi di negeri ini telah memiliki hotel berbintang. Hotel dapat berkembang di mana saja, baik di kota besar maupun kecil. Pada awalnya faktor lokasi memang sangat menentukan keberhasilan bisnis hotel sehingga kebanyakan hotel dibangun di pinggir jalan besar, di tengah kota, di sekitar stasion kereta api, di sekitar terminal bus, maupun di dekat airport. Namun sekarang tampaknya lokasi bukan lagi merupakan hal yang utama.Ada banyak hotel yang dibangun di suatu tempat yang tepatnya mungkin sukar untuk ditempuh.Hotel yang demikian tentu memiliki keunikan tersendiri yang mampu menarik para tamu untuk dating kesana.Hotel kini telah berkembang menjadi indutri jasa yang handal, yang menjadi salah satu penopang utama di dalam pembangunan pariwisata di Negara ini.Karena pariwisata merupakan sumber penghasil devisa Negara yang sangat menjanjikan pendidikan pariwisata, yang bertujuan untuk menyiapkan tenaga terampil di bidang kepariwisataan, kemudian bermunculan seperti jamur dimusim hujan. Kesan masyarakat terhadap hotelpun sudah semakin menipis.Peranan pariwisata dan perhotelan sebagai industry, sebagai tempat bekerja yang layak, sebagai pekerjaan yang sederajat dengan perkerjaan yang lain, sudah lebih menonjol.Bekerja di hotel sudah menjadi suatu kebanggaan tersendiri. Berpakaian selalu rapi, bekerja ditempat yang bersih, apik, modern, dan menyenangkan, dapat mempraktikkan kemampuan berbahasa asing, menjadi cita – cita sebagai besar anak muda dewasa ini, tidak heran kalau kemudian sekolah – sekolah kejurusan kepariwisataan dan perhotelan selalu penuh dengan mahasiswa. Sungguh suatu keadaan yang sangat menggembirakan.

 Dari sekian banyak pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan di dalam menjalankan industri perhotelan, sopan santun yang merupakan salah satu faktor penting. Dengan sopan santun yang baik maka hotel akan dapat memuaskan tamu – tamunya. Sopan santun merupakan bumbu penyedap yang mampu mempertinggi derajat pelayanan yang selalu harus dikedepankan oleh setiap hotel dewasa ini.Sopan santun bukan lagi suatu keharusan, namun harus menjadi ‘budaya” yang mendarah daging.Pelayanan yang baik bisa di ungkapkan dengan satu kata, yaitu ***Respect*** menghargai waktu dan keinginan mereka.Pelanggan atau tamu hotel tidak suka dengan ketidakpastian, tidak suka di suruh menunggu berlama-lama. Namun, mereka tak mempermasalahkan bila tahu pasti berapa lama mereka harus menunggu dan apa alasannya. Meski demikian tamu juga tidak mau di bohongi dengan kata-kata semacam “ sepuluh menit saja” sementara pada kenyataannya apa yang mereka tunggu datang “30 menit” pasti dalam keadaan itu tamu akan marah dan merasa di bohongi.

Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan di Tinjau Dari Segi Kinerja Staff Di Food & Beverages Lotus Restaurant Hotel White Rose Bali”.

**1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana memberikan pelayanan yang prima kepada tamu *food and beverage department?*

**1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui pelayanan staff di*food and beverages department*terhadap kepuasan tamu di hotel White Rose Bali.

**1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat ini diperuntukkan bagi beberapa pihak yaitu :

1.4.1 Manfaat Bagi Mahasiswa

Menambah wawasan kepada penulis tentang bagaimana memberikan pelayanan yang baik dan benar kepada tamu.

 **1**.4.2 Manfaat Bagi Industri

Menambah manfaat yang lebih luas bagi pihak hotel terlebih *staff*hotel agar dapat memberikan pelayanan yang prima kepada tamu.

 1.4.3. Manfaat Bagi Akademik

 Hasil ini diharapkan dapat menambah informasi dan referensi bacaan bagi semua pihak yang membutuhkannya.