**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Pertumbuhan sektor pariwisata di Bali menyebabkan berkembangnya fasilitas akomodasi termasuk hotel. Bertambahnya jumlah hotel mendorong terjadinya kompetisi untuk dapat merebut pelanggan. Sebagai penjual jasa,maka hotel-hotel diharapkan untuk dapat menyediakan pelayanan terbaik bagi kepuasan tamu.

Hotel dapat didefinisikan sebagai salah satu fasilitas akomodasi yang juga menyediakan sarana penginapan sekaligus pelayanan makanan dan minuman yang bersifat komersil. Secara umum, kegiatan utama yang terjadi pada sebuah hotel adalah kegiatan bermukim. Sehingga tuntutan ruangnya menyerupai pada rumah tinggal, seperti ruang tidur, ruang makan dan kamar mandi. Karena bersifat komersil, hotel dilengkapi dengan ruang – ruang fasilitas penunjang, seperti *hall, lobby, restoran,* kantor pengelola dan lain – lain. Untuk menunjang operasional, hotel terbagi atas beberapa departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing- masing.

Semakin banyak hotel maka semakin banyak pilihan bagi tamu atau wisatawan. Selain pelayanan, pemilik maupun manajemen hotel harus menyediakan fasilitas terbaik untuk pemenuhan kebutuhan tamu. Termasuk didalamnya tampilan bangunan, tampilan seragam karyawan, *layout* restoran, kerapihan kamar haruslah mendapatkan perhatian. Jika hal tersebut diatas terpenuhi maka dapat dikatakan bahwa hotel tersebut akan dapat bersaing untuk menarik tamu atau pelanggan.

Pada saat penulis melakukan pengamatan selama masa praktek kerja lapangan di Sun Island Hotel Kuta Bali, penulis mengamati bahwa ada bentuk-bentuk ketidakpuasan tamu terhadap keadaan *performance* dihotel. Hal itu mendorong penulis untuk melakukan analisa *performance* pelayanan terhadap kepuasan tamu.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis memilih judul **“Analisa *Performance* Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Sun Island Hotel Kuta, Bali”.**

* 1. **Rumusan Masalah**

Dengan mempertimbangkan latar belakang diatas maka penulis mengangkat perumusan masalah yaitu : Apakah *performance*pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan tamudi Sun Island Hotel Kuta, Bali ?

* 1. **Tujuan Penelitianf**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa apakah *performance* pelayanan di Sun Island Hotel Kuta Bali berpengaruh terhadap kepuasan tamu.

* 1. **Manfaat Penelitian**
1. **Bagi Penulis**

Sebagai prasyarat akademik untuk menyelesaikan pendidikan Program Diploma IV, Manajemen Perhotelan, Jurusaan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado dan juga untuk menghadapi dunia kerja yang berkaitan dengan Manajemen Perhotelan.

1. **Bagi Politeknik Negeri Manado**

Diharapkan bahwa skripsi ini dapat menjadi referensi sekaligus bahan kajian bagi mahasiswa di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado untuk dapat mengetahui serta memperluas cakrawala pengetahuan dibidang kepariwisataan khususnya dunia perhotelan.

1. **Bagi Industri**

Sebagai bahan pertimbangan untuk dapat memperbaiki baik pelayanan, fasilitas serta *performance* agar dapat tetap eksis dalam kanca industri sekaligus untuk dapat menyediakan lapangan pekerjaan bagi banyak orang. Secara khusus bagi pihak Sun Island Hotel Kuta Bali agar dapat lebih maju dan berkembang.