**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Di Sulawesi Utara khususnya kota Manado, industri perhotelan berkembang secara signifikan dilihat dari banyaknya jumlah pembangunan hotel di kota Manado di tahun terakhir ini. Hal ini tentunya mengharuskan para manajemen-manajemen hotel untuk lebih berusaha dalam mengatasi persaingan yang semakin ketat, salah satu usaha yang dapat dilakukan adalah mencipatkan suatu strategi yang bisa memikat hati para *customer* dengan cara hotel harus mampu memberikan kulitas pelayanan yang baik dalam membangun citra yang positif bagi hotel itu sendiri.

Citra atau *image* merupakan satu hal yang sangat penting bagi sebuah perusahaan ataupun hotel, karena penilaian konsumen akan sangat berpengaruh pada nama dari hotel itu sendiri. Citra atau *image* yang baik akan memberikan banyak manfaat bagi hotel, salah satunya kepercayaan baik dari tamu maupun pihak-pihak yang menjalin kerja sama seperti *travel agent*, dan perusahaan-perusahaan yang saling memberi keuntungan, mereka tidak akan ragu untuk menginap dan merekomendasikannya kepada orang lain. Sebaliknya apabila citra yang dinilai sudah *negative* maka tentunya tidak akan ada lagi kepercayaan dari *customer,* sehingga berdampak pada perkembangan hotel selanjutnya.

Departemen *front office* merupakan salah satu departemen hotel yang disebut sebagai *first and last impression* tamu, sehingga kesan yang diberikan oleh karyawan *front office* memiliki pengaruh yang sangat besar bagi citra hotel, dimana departemen ini bertanggung jawab penuh terhadap seluruh informasi tentang hotel, penyampaian kebutuhan tamu, penjualan kamar tamu, penerimaan tamu, penanganan administrasi dan transaksi tamu, sampai dengan penyususan data-data tamu untuk departemen lainnya agar terjalin koordinasi yang baik dalam menangani tamu.

Lion hotel & Plaza Manado merupakansalah satu hotel bintang empat di kota Manado yang berlokasi strategis disepanjang teluk *boulevard on business* dengan pemandangan pulau Manado Tua yang bersejarah dan lokasi penyelaman pulau Bunaken yang terkenal didunia. Lion hotel memiliki beberapa jenis kamar serta fasilitas-fasilitas yang bisa memudahkan para tamu yang datang menginap.

Meskipun memiliki letak yang strategis serta fasilitas-fasilitas penunjang lainnya, tak bisa dipungkiri bahwa yang terpenting ialah kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel kepada setiap tamu yang datang menginap, namun sangat disayangkan terdapat sejumlah keluhan tamu yang kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh hotel Lion.

Salah satu masalah yang sering dikeluhkan adalah lambatnya penanganan yang dilakukan oleh karyawan *front office* dalam menangani pemesanan kamar, *check-in, check-out*, dan permintaan tamu lainnya, sehingga tamu sampai merasa tidak diperhatikan dan bahkan terabaikan karena permintaan tamu yang lambat ditangani ataupun tidak dipenuhi. Hal tersebut bisa dilihat dari banyaknya keluhan (*complaint)* tamu yang disampaikan *guest comment*. **(Lihat lampiran)**

Seharusnya hal tersebut bisa menjadi gambaran bagi pihak manajemen hotel untuk melakukan evaluasi guna tercapainya kualitas pelayanan yang efektif dan efisien, karena kualitas pelayanan yang diberikan berhubungan dengancitra atau *Image* hotelyang berdampak pada pengembangan hotel selanjutnya.

. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas, maka penulis mengambil judul : **Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan *Front Office department* denganCitraLion Hotel & Plaza Manado**.

* 1. **Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang dapat diidentifikasikan berdasarkan latar belakang diatas yaitu Bagaimana hubungan kualitas pelayanan *Front office* *department* dengan Citra Lion hotel & plaza Manado ?

**1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah diatas yaitu

1. Mengukur sejauh mana hubungan kualitas pelayanan *front office department* dengan citra Lion hotel & plaza Manado.
2. Menganalisis bagaimana hubungan kualitas pelayanan *front office department* dengan citra Lion hotel & plaza Manado.
3. Menjelaskan mengapa kualitas pelayanan *front office department* berhubungan dengan citra Lion Hotel & Plaza Manado.
   1. **Manfaat penelitian**

Adapun manfaat dari penelitan ini bagi pihak-pihak yang terkait, antara lain :

* + 1. Manfaat Teoritis

Sebagai pengembangan ilmu pengetahuan baru tentang hubungan kualitas pelayanan dengan citra hotel yang bisa digunakan sebagai *literature* dan diterapkan di dunia kerja industri perhotelan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Dengan adanya penelitian ini, peneliti bisa mendapatkan penngembangan pengetahuan baru tentang kualitas pelayanan sehingga bisa diterapkan didunia kerja nantinya.
2. Menjadi bahan pedoman baik dalam kegiatan belajar mengajar dan menjadi acuan referensi bagi penulisan sejenis lainnya.
3. Hasil dari pembahasan penelitian ini kiranya bisa menjadi masukan bagi manajemen dan karyawan hotel guna perbaikan dan pengembangan hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan.