**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Dalam menghadapi era globalisasi saat ini, pelayanan yang ada di hotel bersaing sangat ketat, setiap hotel saling berpacu untuk memperluas pasar atau usaha mereka. Di tambah lagi hotel-hotel besar yang khususnya ada di kota manado sudah sangat banyak baik itu hotel berbintang tiga, empat, dan lima. Untuk itu persaingan dalam memberikan pelayanan yang baik pada saat ini sangat diutamakan, salah satunya di Hotel Novotel Manado. Membutuhkan adanya promosi untuk memperluas pasar, baik itu promosi melalui brosur, koran, radio dan televisi. Hal ini secara langsung dapat meningkatkan penjualan, sehingga hotel akan memiliki lebih banyak konsumen. Namun ada hal yang harus diperhatikan oleh Hotel untuk dapat memberikan pelayanan yang baik atau sangat baik kepada pelanggannya sehingga dapat menciptakan rasa kepuasan kepada pelanggan dan dapat memberikan kesan yang baik dimata pelanggan.

Menurut pendapat dari Sampara dalam Sinambela (2011:5) Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Hotel Novotel Manado merupakan salah satu hotel yang menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makan, minum serta jasa-jasa lainnya untuk mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan, termasuk memahami perilaku pelanggan. Namun berdasarkan hasil observasi selama melakukan praktek kerja lapangan penulis melihat ada beberapa masalah seperti pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan itu masih kurang, baik dari segi pelayanan pada saat melakukan *cek-in*, *cek out*, masih ada keluhan dan pelayanan saat tamu menanyakan informasi mengenai fasilitas hotel. Ini dikarenakan masih ada karyawan di Hotel Novotel Manado masih acuh ta acuh dan tidak mengutamakan pelayanan yang baik terhadap pelanggan, seperti pada saat pelanggan lewat karyawan tidak menyapa pelanggan atau memberikan salam kepada pelanggan bahkan ada juga karyawan yang berargumentasi dengan tamu.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk mengajukan Tugas Akhir dengan judul **“Pentingnya Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Novotel Manado’’.**

1. **INDENTIFIKASI MASALAH**

Dari uraian latar belakang yang telah ditulis, penulis memberikan identifikasi masalah yang akan di jadikan bahan penelitian sebagai berikut: karyawan belum memberikan pelayanan yang baik ini terbukti dari masih ada komplein atau rasa tidak puas dari pelanggan atas pelayanan yang diberikan, karyawan belum dapat memberikan peningkatan pelayanan prima, demikian juga dengan kinerja karyawan tidak berjalan dengan baik.

**1.3 PEMBATASAN MASALAH**

Hotel Novotel Manado memiliki banyak *departemen* di dalamnya. Maka penulis membatasi hanya pada bagian *front desk* *agent.*

**1.4 PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai beikut “Bagaimana Pentingnya Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Hotel Novotel Manado?

* 1. **TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**
     1. **Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pelayanan prima di Hotel Novotel Manado dibagian *front desk agent*
2. Untuk mengetahui dampak pentingnya pelaksanaan pelayanan prima terhadap nama baik hotel serta dapat memberikan upaya dalam meningkatkan kinerja dan pelayanan di Hotel Novotel Manado dibagian *front desk agent*
   * 1. **Manfaat Penelitian**
3. Sebagai bahan masukan dan informasi bagi Hotel Novotel Manado khusunya bagian *front desk agent* mengenai pentingnya pelayanan prima.
4. Sebagai bahan referensi dalam ilmu pendidikan terutama ilmu tentang pelayanan sehingga dapat memperkaya dan menambah wawasan bagi orang lain serta dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi pembaca dan penulis, juga dapat mengaplikasikan atau menambah ilmu pengetahuan tentang pentingnya pelayanan prima, kinerja dan kepuasaan pelanggan.
   1. **TEKNIK PENULISAN**

**1.6.1 Metodologi Penelitian**

A. Tempat Penelitian

Adapun tempat penelitian selama penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan pada Hotel Novotel Manado yang berlokasi di Jl. A.A. Maramis Kayuwatu/Kairagi II Manado

B. Waktu Penelitian

Waktu Penelitian ini dilakukan selama 3 (tiga) bulan 18 hari (delapan belas) terhitung dari tanggal 06 Februari 2017 – 24 Mei 2017 dengan hari kerja senin sampai jumat dari jam 07.00 – 16.00 WITA.

**1.6.2** **Jenis dan Metode Penelitian**

Metode penelitian yang penulis gunakan yaitu Deskriptif Kualitatif yaitu penulis melakukan pengamatan (observasi) langsung terhadap aktivitas pekerjaan karyawan pada Hotel Novotel Manado di bagian *Front desk agent.*

**1.6.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data**

1. **Jenis Data**

Data Primer

Adalah data yang diperoleh langsung dari perusahaan yaitu berupa sejarah perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi dan sumberdaya dari pegawai hotel Novotel Manado.

Data Sekunder

Adalah data yang menunjang dalam penyusunan Tugas Akhir yaitu di ambil dari buku referensi dan internet yang berhubungan dengan penelitian.

1. **Metode Pengumpulan Data**

Obserbasi dan penelitian lapangan dengan cara melakukan praktek kerja lapangan secara langsung dan menjadi objek kajian, teknik pemgumpulan data yang dilakukan dengan melihat secara langsung proses yang terjadi di hotel Novotel Manado.

**1.6.4 Metode Analisis**

Analisis data yang digunakan adalah analisisdeskriptif komperatif dengan memberikan gambaran umum dan memaparkan secara sistematis mengenai data yang diperoleh sesuai dengan kenyataan yang ada dilapangan secara menyeluruh dan selengkap-lengkapnya sehingga memperoleh data yang baik serta mengaitkannya dengan beberapa informasi yang diperoleh dari beberapa buku sehingga dapat menarik kesimpulan.