**BAB 1**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Sector pariwisata sebagai kegiatan perekonomian telah menjadi andalan potensial dan prioritas pengembangan bagi sejumlah negara , terlebih bagi negara berkembang seperti Indonesia yang memiliki potensi wilayah yang luas dengan daya tarik wisata yang cukup besar , banyaknya keindahan alam , aneka warisan sejarah budaya dan kehidupan masyarakat.

Salah satu bagian dari industri pariwisata adalah jasa akomodasi , dalam hal ini dikaitkan dengan industri perhotelan . Akomodasi dalam hal ini industri perhotelan tidak dapat dipisahkan dari kegiatan pariwisata , karena tanpa kegiatan kepariwisataan , usaha perhotelan tidak akan berarti apa-apa , bahkan bisa dikatakan lumpuh bilaman usaha perhotelan yang dimaksud berada di daerah-daerah tujuan wisata . Begitu pula sebaliknya , jadi sinergitas antara kedua belah pihak ini sangat diperlukan . Ini mengandung pengertian bahwa jalannya roda kepariwisataan bergantung banyak sedikitnya wisatawanyang berkunjung dan bisa berdampak langsung pada industri perhotelan.

Perkembangan industri perhotelan saat ini menunjukkan peningkatan , hal ini dapat dilihat dari banyaknya hotel-hotel berbintang yang didirikan baik hotel bertaraf international maupun national , atau hotel berbintang maupun hotel melati.

Di Indonesia , kata hotel selalu dikonotasikan sebagai bangunan penginapan yang cukup mahal . Umumnya di Indonesia dikenal hotel berbintang , hotel melati yang tarifnya cukup terjangkau namun hanya menyediakan tempat menginap bagi para tamu yang ada kaitannya dengan kegiatan atau urusan perusahaan.

Di Kota Manado saat ini sudah banyak didirikan hotel , baik itu hotel berbintang maupun hotel melati , bahkan sudah ada hotel dengan bintang 5 . Dengan adanya hal tersebut maka kondisi persaingan saat ini semakin kompetitif. Hal ini menuntut perusahaan atau hotel itu sendiri selalu berusaha menemukan cara dan kebijakan yang efektif untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai peningkatan produktivitas secara kualitas dan kuantitas , sehingga dapat bersaing dengan perusahaan atau hotel lain bahkan mampu berada di atas hotel lain .

Manajemen Sumber daya manusia yang efektif berkaitan langsung dengan keberhasilan upaya peningkatan kinerja karyawan , baik pada tingkat individual , tingkat kelompok kerja , dan tingkat organisasi . Keberhasilan manajemen dalam suatu organisasi sangat ditentukan oleh sumber daya manusia yang ada pada organisasi tersebut , artinya manusia yang memiliki daya , kemampuan yang sesuai dengan tuntutan kebutuhan dalam setiap pelaksanaan kegiatan organisasi sehingga akan terwujud kinerja sebagaimana yang diharapkan.

Untuk menjalankan usahanya sebuah hotel mempunyai beberapa bagian atau departemen yang mempunyai tugas dan tanggung jawab masing-masing untuk kelancaran operasional hotel tersebut , diantaranya adalah *front office , F & B Service , F & B Product , Accounting , Housekeeping , Engineering , Security , Public Relation , Sales and Marketing ,* dan *Personalia*

Salah satu bagian yang termasuk dalam departemen *Food and Beverage Service* adalah *Banquet* . *Banquet* adalah suatu usaha pelayanan pertemuan formal atau pelayanan yang meliputi acara atau kegiatan didalam sebuah perusahaan pelayanan makan yang terpisah dari pelayanan yang terdapat dalam berbagai restaurant pada umumnya yang meliputi acara jamuan makan malam , konferensi , pesta pernikahan , cocktail party , dll (Banquet Table Manner and Napkin Folding).

Salah satu hotel berbintang di Manado yaitu Hotel Gran Puri Manado dengan kategori bintang 4 . Hotel Gran Puri Manado adalah sebuah hotel yang dapat digolongkan sebagai hotel bisnis karena letaknya berada di pusat kota , yaitu Jl. Sam Ratulangi No.458 Manado , Sulawesi Utara , Indonesia.

Di hotel Gran Puri Manado khususnya Banquet section memiliki 8 orang staff dengan fasilitas 9 function room dengan kapasitas yang berbeda-beda dari setiap function room tersebut.

Peranan staff banquet sangatlah penting dalam kinerja di Banquet section karena staff banquet bertugas dalam melayani tamu yang mengadakan event. Kinerja staff itu sendiri sangat menentukan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan .

Dari awal sampai berakhirnya penyelenggaraan suatu event , itu merupakan tanggung jawab dari staff banquet . Mulai dari pengaturan ruangan , style meja dan kursi sesuai dengan jumlah dan permintaan dari tamu dan juga menu yang akan disajikan dalam lunch maupun dinner dan hal-hal lain yang berkaitan dengan penyelenggaraan event tersebut dan semua diatur berdasarkan permintaan dari tamu

Sebelum event dimulai semua persiapan harus sudah selesai , tetapi sering ditemukan bahwa ketika tamu sudah mulai berdatangan persiapan belum selesai. Misalnya meja dan kursi belum selesai diatur bahkan seringkali meja dan kursi disediakan tidak sesuai dengan jumlah tamu atau kurang sehingga dapat menimbulkan complain dari tamu. Misalnya juga ketika event sementara berlangsung ada tamu yang complaint karena AC ataupun Sound System yang ada di function room tidak berfungsi dengan baik dan tentunya hal tersebut mengganggu jalannya penyelenggaraan event tersebut . Yang seharusnya sebelum event dimulai semua persiapan yang berkaitan dengan event tersebut harus benar-benar dipastikan sudah selesai dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh tamu yang akan menyelenggarakan event tersebut sehingga tidak akan menimbulkan complain dari tamu . Berdasarkan masalah-masalah tersebut , peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ Analisis Kinerja Staff Banquet Section Pada Food & Beverage Service Department di Hotel Gran Puri Manado”**

**1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas , maka rumusan masalah adalah : Bagaimana kinerja Staff banquet section pada food and beverage service department di Hotel Gran Puri Manado ?

* 1. **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja staff banquet section pada Food and Beverage Service department di Hotel Gran Puri Manado .

**1.4 Manfaat Penelitian**

1. Penulis

* Dapat mengetahui antara teori yang telah diperoleh dengan penerapannya dalam praktik
* Untuk meningkatkan wawasan serta ilmu pengetahuan mengenai analisis kinerja karyawan

1. Hotel Gran Puri Manado

* Dapat memberikan gambaran dan masukan yang lebih baik mengenai Kinerja Staff

1. Politeknik Negeri Manado

* Sebagai bahan referensi khususnyabagi mata kuliah Food and Beverage