**BAB 1**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Hotel merupakan salah satu bentuk jasa karena pelayanan hotel tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Meningkatnya persaingan antar hotel menyebabkan masing-masing hotel berusaha memberikan kualitas dan jasa yang terbaik kepada konsumennya. Perusahaan jasa perhotelan dapat dikatakan berhasil apabila jasa yang disampaikan telah memenuhi atau melebihi dari yang diharapkan.oleh karena itu perusahaan jasa perhotelan harus berusaha menanggapi keinginan dari para konsumennya dan dapat meningkatkan kualitas pelayannanya , sehingga dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Yang pada akhirnya akan menimbulkan loyalitas pelanggan, dengan cara membandingkan pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang mereka harapkan.

Demikian pula dengan Sun Island Hotel Kuta yang bergerak di bidang jasa dan produk, dan dari beberapa departemen yang ada di Sun Island Hotel Kuta, salah satu yang paling menguntungkan adalah bisnis makanan dan minuman atau lebih di kenal dengan istilah *Food and Beverage.* Departemen F&B yang terbagi atas dua bagian yang saling bergantung satu sama lain *Food and Beverage* bagian belakang *Back Service* yaitu bagian yang tidak langsung berhungan dengan tamu karena harus melalui perantara pramusaji, yang terdiri dari *Kitchen, Stewarding.* kemudian yang kedua yaitu F&B *Service* yang berhubungan langsung dengan tamu, terdiri dari bar, restoran, banquet, pool dan *Room Service*.

*Food and Beverage service* Merupakan departemen yang memberikan pelayanan berupa penyajian makanan dan minuman, dengan ramah, cepat dan elegant. Memaksimalkan penjualan makanan dan minuman dengan berbagai cara dan inovasi dengan tetap mengedepankan kualitas pelayanan. Untuk menjalankan fungsinya dengan baik, departemen ini didukung oleh FB.Manager, FB.Coordinator, FB.Supervisor, FB.Captain, Bartender, Waiter/ss, Department Support. Sebagai salah satu department yang sangat berpengaruh dalam mendapatkan keuntungan maka Sun Island Hotel Kuta memerlukan karyawan atau staff yang dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik tanpa memandang siapa yang mereka layani agar operasional berjalan dengan lancar.

Selama saya ditempatkan di department food and beverage service ada hal yang saya amati yaitu sebagian besar karyawan atupun staf terlalu mementingkan pelanggan mancanegara dibandingkan dengan pelanggan lokal karena berbagai alasan.

Jumlah pelanggan yang menginap ataupun tamu dari luar Sun island hotel kuta adalah sebesar 60% terdiri dari mancanegara, yang secara otomatis menggunakan jasa Restoran Sun Island Hotel Kuta Bali. Sedangkan pelanggan lokal sebesar 40% yang menginap ataupun dari luar Sun Island hotel kuta dengan memanfaatkan jasa restoran. Dalam pelayanan saya mengamati bahwa para karyawan membeda-bedakan pelayanan bagi pelanggan lokal dengan pelanggan mancanegara, ketika pelanggan mancanegara yang datang mereka sangat perhatian. Dalam pelayanan dilaksanakan dengan baik sesuai standart dan mereka sangat peduli, tetapi ketika pelayanan terhadap pelanggan lokal sangat tidak perhatian sehingga terlihat pelayanan yang diberikan sangat tidak memuaskan bagi tamu lokal bahkan ketika pada saat melayani tamu lokal mereka menyuruh kami para anak training yang menghandle semua permintaan tamu lokal dikarenakan ketika tamu mancanegara sering memberikan tip sedangkan yang mereka tahu tamu lokal jarang sekali memberikan tip padahal pembayaran makanan dan minuman di Pavos restoran Sun Island Hotel Kuta tidak dibeda-bedakan. Saya melihat mereka kurang loyal terhadap tamu lokal. Dari uraian latar belakang di atas saya memilih judul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan staf Food and Beverage service terhadap Loyalitas Pelanggan di Pavos Restoran Sun Island Hotel Kuta Bali”.***

* 1. **Rumusan Masalah**

Pelayanan merupakan factor pendukung dari kegiatan pemasaran produk hotel yang diberikan pada pelanggan. Pelayanan mempunyai peranan penting terhadap keberhasilan di dalam hotel. Melalui pelayanan yang baik diharapkan para pelanggan merasa puas, sehingga menumbuhkan loyalitas pelanggan terhadap suatu hotel. Setiap hotel bersaing untuk mendapatkan pelayanan yang berloyalitas tinggi, diantaranya melalui peningkatan kualitas pelayanan. Dalam melaksanakan peningkatan kualitas pelayanannya, suatu hotel seringkali menemukan kesulitan. Yaitu adanya harapan-harapan dari para pelanggan yang terus berkembang dengan cepat seiring dengan semakin banyaknya informasi yang diterima pelanggan serta semakin bertambahnya pengalaman pelanggan. Berdasarkan hal di atas, maka penulis merumuskan masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan Staf terhadap loyalitas pelanggan?

**1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan Staf terhadap loyalitas pelanggan?
   1. **Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat secara teoritis dan secara praktis.

1. Untuk instansi ataupun perusahaan

Memberikan bahan masukan dan informasi tambahan yang dapat berguna bagi perkembangan Sun Island Hotel Kuta di dalam menetapkan kebijakan tentang pentingnya kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

1. Untuk Politeknik Negeri Manado

Penulis harapkan agar skripsi ini dapat digunakan sebagai salah satu panduan atau pedoman dalam proses perkuliahan oleh Politeknik Negeri Manado pada umumnya dan pada jurusan Pariwisata khususnya serta untuk menambah dan melengkapi bahan referensi pada perpustakaan.

1. Untuk Penulis

Sebagai persyaratan akademik untuk menyelesaikan pendidikan program Diploma IV, Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado dan juga untuk menghadapi dunia kerja yang berkaitan dengan Manajemen Perhotelan. Sedangkan manfaat teoritis dapat dijadikan acuan untuk penelitian lanjutan yang relevan dengan penelitian ini.