**BAB 1**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar belakang**

Dalam dunia pariwisata tidak terlepas dari salah satu sarana akomodasi, yaitu hotel. Industri hotel disamping memiliki ciri – ciri khas sebagai industri pariwisata pada umumnya, juga memiliki karakteristik yang membedakan dengan industri lain. Industri hotel dipengaruhi oleh perubahan yang terjadi di berbagai sektor, industri hotel menghasilkan dan memasarkan produknya bersamaan dengan tepat dimana produk itu dihasilkan, industri hotel bekerja selama dua puluh empat jam tanpa mengenal libur dalam melayani tamu, industri hotel menganggap dan memperlakukan tamu sebagai raja.

Setiap hotel menawarkan berbagai macam fasilitas yang dapat dinikmati oleh para tamunya, fasilitas tersebut antara lain kolam renang, spa, room service, *Wi-fi all area* dan sebagainya. Fasilitas-fasilitas tersebut diberikan kepada tamu hotel dengan tujuan memberikan pelayanan dan memenuhi kebutuhan tamu yang sedang menginap di hotel tersebut serta sebagai pemenuhan kepuasan kepada tamu. Setiap hotel memiliki beberapa departemen yang merupakan bagian dari operasional hotel. Beberapa departemen yang ada di semua hotel berbintang di dunia adalah *Front Office Department, Housekeeping Department, Food & Beverage Department*, *Human Resource Department* dan sebagainya. Departemen *Food & Beverage* merupakan salah satu departemen yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada tamu khususnya pada penyajian, pengolahan, dan pelayan makanan serta minuman. Departemen ini terbagi lagi menjadi dua bagian yaitu *Food & Beverage Service dan Food & Beverage Product*. *Food and Beverage Service* memiliki tugas utama melayani tamu dalam menyajikan makanan dan minuman. Ruang lingkup *Food and Beverage Service* mencakup wilayah restauran, bar, *lounge,* dan *banquet.* Bagian *Food and Beverage Service* memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan tamu. Selain rasa masakan yang lezat, cara penyajian dan penampilan makanan juga mempengaruhi tingkat kepuasan tamu. *Food and Beverage Service* menjadi pembeda antara hotel dengan restauran biasa dengan memberikan pelayanan prima kepada tamu.

*Banquet* adalah salah satu bagian dalam *Food and Beverage Service* yang bertanggung jawab atas berbagia *Event,* seperti *Meeting*, pesta atau jamuan. *Banquet* memiliki peranan penting dalam hal pelayanan jasa penyelenggaraan acara yang diadakan dihotel. Banquet tidak jauh berbeda dengan restoran baik perlengkapan, peralatan serta tata saji yang disuguhkan, hanya saja *Banquet* tidak menyediakan sajian secara permanen, melaikan diselenggarakan setelah adanya pihak pemesanan yang akan pemesanan yang akan menyelenggarakan acara.

Hotel Gran Puri Manado adalah salah satu hotel bintang Empat yang ada di kota Manado. Didalam operasional Banquet section hotel Gran Puri Manado dituntut untuk bekerja secara profesional. Selain jumlah staff yang harus memadai agar pembagian kerja lebih teratur tentu juga harus didukung dengan berbagai fasilitas pendukung yang lengkap demi kelancaran kerja di *Banquet section*. Peralatan pendukung yang sangat penting dan menentukan kelancaran kerja saat *Event* adalah *Cutleries* dan *China ware, Glass Ware* dan peralatan pendukung lainnya, selain itu proses pengecekan, pengadaan, dan perawatan serta kondisi stok peralatan di banquet section harus terkoordinir dengan baik agar pelayanan kepada tamu menjadi maksimal.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis melihat bahwa kelengkapan peralatan yang ada di *Banquet Section* dapat berpengaruh terhadap pelayanan *Banquet* maka penulis tertarik untuk membahas **“PENGARUH KELENGKAPAN PERALATAN CUTLERIES DALAM PELAYANAN BANQUET SECTION DI HOTEL GRAN PURI MANADO”**

* 1. **Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini penulis membatasi pada masalah kelengkapan peralatan dan pelayanan pada *Banquet section*.

* 1. **Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah proses pengecekan, perawatan dan pengadaan peralatan di *Banquet section* ?
2. Bagaimanakah Stok peralatan di *Banquet Section* ?
3. Bagiamana mengatasi kurangnya peralatan di *Banquet Section* ?
4. Bagaimanakah pengaruh kelengkapan ketersediaan peralatan terhadap kenerja *Banquet Section* ?
   1. **Tujuan Penelitian**
5. Untuk mengetahui proses pengecekan, perawatan dan pengadaan peralatan di *Banquet section*.
6. Untuk mengetahui kondisi stok peralatan di *Banquet Section*.
7. Untuk mengetahui cara mengatasi kurangnya peralatan di *Banquet Section*.
8. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kelengkapan ketersedian peralatan terhadap kinerja *Banquet section*.
   1. **Manfaat Penelitian**
9. Untuk mahasiswa dapat menambah wawasan mengenai pengalaman di dunia kerja serta melatih karakter dan untuk bekal pengetahuan jika nantinya ingin memperdalam bidang tersebut
10. Pihak hotel dapat menambah referensi dan koreksi dalam meningkatkan pelayanan kepada tamu.