**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Gran Puri Hotel Manado adalah hotel berbintang di kota Manado. Dengan hanya waktu 30 menit dari bandara International Sam Ratulangi dan lokasi yang berada dikawasan business company own company operate manado menjadikan Gran Puri Hotel Manado dapat unggul dalam pengembangan bisnis penginapan. Memiliki 11 lantai yang didukung oleh gunung & kota serta menjadikan Gran Puri Hotel Manado sebagai *city hotel* dengan nuansa modern. Dengan visi “*Experience your Stay”* Gran Puri Hotel Manado siap memberikan pelayanan terbaik. Gran Puri Hotel Manado memiliki 152 kamar beserta fasilitas tambahan lainnya seperti fasilitas *meeting room, puri spa, swimming pool, chic laundry, musholla, wine&cigar lounge* dan area perbelanjaan department store yang tidak jauh dari hotel. Dengan begitu tidak jarang kamar Gran Puri Hotel menjadi penuh karena event dan rapat pemerintahan. Disinilah perlu adanya koordinasi yang baik antara banquet staff dan sales person selaku penjual dan yang menerima reservasi grup dan event konvensi.

Beberapa koordinasi yang lancar seperti mudahnya melakukan reservasi ruangan saat tidak ada grup atau event lain yang mengambil jatah ruangan, tidak menjadi masalah yang berarti bagi staff *sales-marketing.* Namun saat dihadapkan pada adanya grup lain yang sudah reserved ruangan meeting jauh-jauh hari sedangkan ruangan sudah memasuki batas ketersediaan ruangan dan hal itu bisa menjadi masalah ketika staf sales sudah dealing terlebih dahulu dengan pihak panitia pengguna acara/event. Keterbatasan ruangan *tarsius room* dan *code rate* yang tak kunjung di update juga patut dipertimbangkan mengingat  *code rate* akan berhubungan pada folio tamu di front desk. Contoh lainnya yang biasanya menghambat koordinasi adalah *miss-communication* antara staff sales dengan staff banquet section. Karena tidak adanya informasi mengenai perubahan, permintaan khusus dan informasi tentang detail event dapat mengurangi kelancaran penanganannya.

Berdasarkan situasi tersebut, koordinasi yang baik dalam penanganannya, mengingat situasi ini akan ramai dengan jumlah tamu dan event yang banyak pada saat hati kedatangan sehingga harus diperhatikan kelengkapan data Banquet Event Order nya sebelum tanggal berlangsungnya acara. Hal tersebut menjadi penting demi menciptakan kepuasan tamu dan bisa datang kembali. Kepuasan tamu adalah point utama dari Gran Puri Hotel Manado, karena itulah koordinasi antara sales and marketing department dan banquet section menjadi sesuatu yang ingin penulis angkat sebagai tugas akhir.

**1.2 Perumusan Masalah**

Dengan memperhatikan latar belakang yang ada, maka penulis dapat mengambil rumusan masalah yaitu “Permasalahan koordinasi diantara sales person dan banquet section dalam menangani event yang sedang berlangsung“

**1.3 Tujuan Penelitian**

Mengidentifikasi solusi masalah yang muncul diantara Banquet section dan sales person dalam menangani event.

**1.4 Manfaat Penelitian**

1. Untuk penulis

Mendapat wawasan dan keterampilan baru selama praktek disamping teori yang di dapat saat perkuliahan. Dan memahami persoalan kerja yang timbul dan belajar menghadapinya.

1. Untuk institusi

Sebagai bahan referensi perkuliahan di Politeknik Negeri Manado khususnya bagi jurusan Pariwisata.

1. Untuk industri

Sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi pihak hotel agar dapat lebih meningkatkan koordinasi antara f&b department, dan sales marketing department.