**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Era globalisasi yang dewasa ini, kesibukan kebanyakan orang semakin padat.Bahkan setiap orang dalam sehari bisa saja melakukan dua sampai tiga atau lebih aktivitas yang berbeda.Oleh karena kepadatan aktivitas setiap orang, maka didalam keadaan dan kondisi tertentu, maka ada beberapa orang yang ingin mendapatkan waktu istirahat panjang dan tidak melakukan satu pekerjaan apapun selain untuk memanjakan diri dari hal-hal yang melelahkan.

Setiap orang memiliki caranya masing-masing untuk menghindari diri dari tekanan jiwa yang dialami akibat pekerjaan yang padat. Ada yang hanya memilih untuk diam dirumah dan tidak melakukan apa-apa, akan tetapi ada yang memilih untuk berpergian ke tempat yang jauh dan sedapat mungkin tidak mengingatkan mereka dari aktivitas rutinitas mereka.

Dalam hal berpergian, setiap orang butuh sebuah penginapan.Orang-orang kadang membutuhkan untuk mengasingkan diri dari pekerjaan mereka. Tidak hanya butuh penginapan, tetapi juga butuh suatu keadaan dimana dia merasa nyaman dan tidak disibukkan sama sekali, kecuali dengan hiburan. Dan oleh sebab itu tempat dimana dia menginap haruslah sanggup memberikan apa yang seharusnya dia butuhkan karena hal ini menyangkut kejiwaan seseorang.

Dimasa sekarang ini, sudah semakin banyak dibangun tempat-tempat untuk memberikan penginapan kepada seseorang yang biasa dikenal dengan istilah akomodasi. Akomodasi itu sendiri terdiri dari berbagai jenis, mulai dari yang biasa disebut *home stay*, penginapan (*Inn*), villa dan hotel. Sedangkan hotelpun dibangun dengan berbagai jenis standarnya, mulai dari hotel melati, bintang satu, bintang dua, bintang tiga, bintang empat, bintang lima dan bahkan *diamond.*

Ada begitu banyak hotel dibangun diberbagai daerah dari seluruh dunia, terutama negara yang sungguh memiliki potensi pariwisata yang dapat menawarkan berbagai jenis kesenangan, termasuk di Indonesia.

Indonesia dikenal dengan negara yang banyak memilki potensi pariwisata karena memiliki begitu banyak kekayaan alam dan budaya serta bahasa.Dan hal tersebut menjadikan Indonesia sebagai daerah yang unik dan menarik untuk dikunjungi, apalagi bagi orang yang membutuhkan penyegaran jiwa dalam menghindari kesibukkannya.

Hampir setiap daerah di Indonesia memiliki potensi wisata yang menarik untuk dikunjungi.Di antara beberapa daerah yang ada di Indonesia, Manado adalah salah satu daerah yang terkenal bukan hanya di Indonesia tapi juga di mancanegara. Pusatkota Manado terdapat di jalan Sam Ratulangi yang banyak di bangun pusat-pusat perbelanjaan yang terletak di senpajang jalur utara–selatan yang juga dikenal dengan tempat yang memiliki *restaurant*dan hotel yang terkenal di manado.

Akhir-akhir ini Manado banyak terkenal dengan mal-mal dan hotel-hotel yang dibangun disepanjang pantai yang memanfaatkan pemandangannya yang indah saat menjelang matahari terbenam.Dan oleh alasan tersebut, ada begitu banyak orang dari berbagai negara yang datang atau berkunjung ke daerah Manado untuk mencari kesenangan dan hiburan, ataupun menjauhkan diri dari kesibukkan harian mereka.Hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat hunian yang ada di hotel-hotel Manado sendiri.

Karena banyaknya wisatawan yang datang berkunjung ke daerah manado ini, maka di Manado pun banyak dibangun segala jenis akomodasi yang sudah dikenal dimata dunia adalah Hotel Aryaduta Manado, yaitu suatu akomodasi berjenis hotel berbintang lima (5) yang memiliki fasilitas lengkap.

Dengan menginap di Hotel Aryaduta Manado, para wisatawan mengaharapkan agar mereka memperoleh pelayanan yang memuaskan dari hotel ini. Walaupun hotel ini milik pribadi, akan tetapi pelayanan yang diberikan sama hanya dengan hotel bertaraf international lain diantaranya, penyedian informasi, penyedian fasilitas, tata cara melayani, dan berbagai kebutuhan yang menyangkut dengan hotel yang tentunya sesuai dengan standar hotel bintang lima.

Akan tetapi, dari semua yang didambakan para pengunjung itu tidak sepenuhnya didapati bahkan bisa dikatakan mengecewakan bagi mereka. Hal-hal yang mengecewakan mereka dan tidak sesuai dengan standar hotel bintang lima yang dirancang Hotel Aryaduta Manado adalah ; tata cara pelayanan yang diberikan, cara penyediaan informasi dan kebutuhan dari tamu, baik pengunjung, *walk-in, in house*, ataupun tamu yang sedang makan di Cakrawala *restaurant*. Dalam hal ini tamu sering merasa terabaikan karena sering dibiarkan terlalu lama pada saat tamu membutuhkan sesuatu, sekalipun sudah melakukan pesanan makanan.

Permasalahan ini muncul karena *job description* yang ada di *food & beverage service department* tidak teratur dan tidak sesuai dengan*standartoperating procedure*, sehingga menimbulkan adanya kerja yang tidak sesuai dengan tugas dan tanggung jawab dari setiap *waiter/waitress.* Sistem kerja ini terciptakan uraian tugas dan tanggung jawab yang tidak sesungguhnya menggambarkan alur kerja yang tepat sesuai posisi dari para *staf*, sehingga para *staf* memperbiasakan diri mengerjakan semua pekerjaan meskipun bukan menjadi tanggung jawab dan keahlian mereka. Ketidakaturan dalam bekerja inilah yang menyebabkan sering tidak seimbangnya jumlah tamu dan karyawan yang bertugas, yang diakibatkan oleh kurangnya penerapan standar pelayanan prima yang ada di *food & beverage service department.*

Dilihat dari masalah yang diuraikan diatas maka, penulis menetapkan judul dalam penelitian tugas akhir ini yaitu:

**“PENERAPAN TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB *WAITER/WAITRESS* UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA DI HOTEL ARYADUTA MANADO’’**

* 1. **Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka merupakan masalah-masalah yang teridentifikasi dalam penelitian ini yaitu :

1. Para *staf* di*food & beverage service department* tidak bekerja sesuai dengan tugas dan tanggung yang sudah di tetapkan terhadap posisinya masing-masing.
2. Standar pelayanan prima di *restaurant* belum diterapkan sesaui dengan *standart operational procedure*  yang berlaku.
3. Kurangnya *staf*  juga berdampak negatif, seperti *staf* yang lain harus mengisi posisi pekerjaan yang bukan menjadi tanggung jawabnya.
   1. **Batasan Masalah**

Diangkat dari masalah-masalah yang teridentifikasi diatas, maka penulis membatasi masalah-masalah tersebut hanya sebatas pada :

1. Para *staf* di*food & beverage service department* tidak bekerja sesuai dengan tugas dan tanggung yang sudah di tetapkan terhadap posisinya masing-masing.
2. Standar pelayanan prima di hotel belum diterapkan sesaui dengan *Standart Operating Procedure* yang berlaku.
   1. **Perumusan Masalah**

Berdasarkan batasan-batasan masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

‘’Adanya ketidaksesuaian pekerjaan yang dilakukan oleh staf *food & beverage service department* (*waiter/waitress*)dengan tugas dan tanggung jawab dan standar pelayanan prima di *restaurant* belum diterapkan sesuai dengan *standart operational procedure* yang sudah diterapkan.”

* 1. **Tujuan Penelitian**

1. Menguraikan uraian tugas dan tanggung jawab yang tepat pada setiap *waiter/waitress*, agar tidak terjadi kerja yang tidak sesuai dan dapat berbengaruh pada pelayanan.
2. Mengetahui standar pelayanan prima di *food & beverage service department*  dalam peningkatan kualitas kerja.
   1. **Manfaat penelitian**

Adapun manfaat dalam penulisan karya tulis ini adalah untuk mendapatkan data yang terperinci dan akhirnya menyelesaikan permasalahan dalam penulisan Laporan Akhir ini adalah:

1. Untuk memenuhi salah satu syarat akademis dalam menyelesaikan Program Studi Perhotelan (DIII) Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado
2. Mengembangkan kemampuan penulis untuk menganalisa dan mengklasifikasikan suatu masalah untuk mencapai solusinya.
3. Sebagai perbandingan antara teori yang dipelajari dengan praktek yang ada dilapangan.
4. Untuk pihak Hotel Aryaduta Manado :Sebagai masukkan dan pertimbangan bagi pemimpin dalam menyempurnakan kebijaksanaan Manajemen terutama dalam bidang peningkatkan kinerja staff dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan.