**BAB I**

PENDAHULUAN

* 1. **Latar Belakang**

Dunia pariwisata adalah dunia universal, artinya siapapun akan menyatakan sama bahwa pariwisata itu adalah kebutuhan umat manusia di seluruh dunia. Oleh karena itu, pariwisata merupakan salah satu aspek pembangunan yang banyak mendapat perhatian pemerintah, terutama Karenaerat kaitannya dengan harapan pemerintah agar sektor ini berperan sebagai sumber pendapatan negara yang bisa diandalkan.Hal ini bisa dilihat dengan semakin maraknya pendirian perusahaan-perusahaan dibidang pariwisata seperti; biro perjalanan serta usaha pendirian hotel-hotel pada saat ini.

Salah satu penunjang untuk majunya dunia pariwisata adalah hotel, yaitu sebagai sarana akomodasi bagi para wisatawan, baik wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara.Agar para wisatawan yang mempergunakan sarana akomodasi ini merasa nyaman, serta mendapatkan kepuasan dalam menerima service selama tinggal dihotel, maka hotel harus dikelolah secara kormesil dan professional.

Dalam menyonsong era perdagangan bebas, Indonesia harus mempersiapkan diri dari segala bidang sehingga dapat bersaing dengan Negara-negara berkembang lainnya.Akomodasi perhotelan yang perkembangannya sangat pesat dalam dunia bisnis hotel.Dalam hal ini perusahaan yang bergerak dibidang jasa perhotelan terus berbenah, bahkan harus mempersiapkan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan.Salah satu hotel usaha yang dapat dilakukan untuk menunjukkan kepada konsumen bahwa suatu hotel dapat memberikan pelayanan yang baik dengan menerapkan standar kualitas oprasional pelayanan sehari-hari.

Food and Beverage department adalah salah satu department yang sangat berperan penting di suatu hotel karena mempunyai fungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman dengan harapan dapat memberikan kepuasan bagi para tamu, dan dapat mendatangkan keuntungan bagi pihak hotel.Pavoz restaurant dan Bar adalah restoran yang dimiliki Sun Island Hotel Kuta, pelayanan tanpa komplein dikatakan baik, tapi hal ini bukan jaminan bahwa pelayanan tidak bermasalah.Pelayanan sangat kompleks untuk dibahas ketika berada pada ruang lingkup industri jasa, ada anggapan ketika standar prosedur dijalankan statusnya aman, sebaliknya jika kurang maka tidak aman.Tren yang dlihat oleh konsumen adalah *performance* karyawan yang ramah dengan penampilan santun dan menarik.Hal ini tidak dipungkuri sebab kesan pertama dalam industri jasa juga menentukan konsumen ataupun tamu untuk lebih jauh mengetahui dan menikmati fasilitas pelayan yang ada seperti di Sun Island Hotel kuta.

Kinerja dan pelayanan sangat penting untuk terus menjadi acuan dalam menjalakan tugas yang ada. Standar yang ditentukan telah dibuat dan ditetapkan, namun, dalam menjalankan tugas terdapat masalah pelayanan yang sering terjadi dan di komplain oleh tamu, pelayanan yang lambat dan tidak sukanya melayani karyawan/ staff hotel terhadap tamu lokal dan cina menjadi salah satu masalah yang sering komplain oleh tamu dalam menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman dan juga tugas-tugas yang limpahkan kepada anak *training & daily work*, keterbatasan pengetahuan anak *training and daily work* dan tugas yang dijalankan sama dengan staf restoran menjadi terkendala dalam melayani, tugas yang harus dijalankan anak *training and daily work* adalah membantu tugas atau back up pan dari staf tersebut. Hal ini dikarenakan kekurangan karyawan yang melayani tamu, sehingga bardampak negatif bagi tamu dan restoran, karena restaurant adalah salah pendapatan yang relative besar. Pelayanan yang prima dituntut agar para pelanggan merasa nyaman dan terpuaskan, karena dalam industri jasa yang dijual adalah produk dan pelayanannya, keterbatasan pengetahuan antara bedasarkan uraian diatas maka penulis mengambil judul, “***Analisis Hubungan Kinerja Staf Food & Beverage service dan kepuasan Tamu Pavoz Restoran di Sun Island Hotel Kuta Bali”.***

* 1. **Rumusan Masalah**

Bedasarkan uraian diatas maka penulis merumuskan masalah yang terjadi, Bagaimana Hubungan kinerja staf F&B service Terhadap pelayanan tamu ?

* 1. **Tujuan penelitian**

1. Untuk menganalisa bagaimana Hubungan kinerja staf terhadap kepuasan tamu
2. Untuk mengetahui mengapa kinerja staf food and beverage sevice Berhubungan terhadap kepuasan tamu
   1. **Manfaat Penelitian**
3. Untuk penuli

sebagai bahan acuan dan pengetahuan bagi penulis selama praktek disamping teori yang didapat diperkuliahan. Dan memahami persoalan kerja yang timbul dan belajar menghadapinya.

1. Untuk institusi

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagaitambahan kepustakaan dan acuan belajar mengajar dalam pengembangan mata kuliah food and beverage service

1. Untuk Sun Island Hotel Kuta

Sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi pihak hotel agar dapat lebih ditingkatkan pelayanan di hotel tersebut.