**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang Masalah**

 Hotel Sintesa Peninsula merupakan salah satu hotel berbintang lima (\*\*\*\*\*) di kota Manado. Sintesa Peninsula Manado Terletak di jalan jenderal sudirman Gunung Wenang Manado. Fasilitas yang di tawarkan adalah internet meliputi wifi gratis di semua kamar dan wifi di tempat umum, Transportasi berupa layanan taksi, parking area, antar jemput bandara, dan persewaan mobil serta fasilitas berenang dan berendam, taman, layanan kamar 24 jam, fasilitas Barberque, restoran, kedai kopi dan Bar, disamping itu fasilitas yang di taw arkan juga ada fasilitas layanan tamu kesehatan dan keamanan, layanan bisnis finansial, dan layanan kebersihan. Selain dari fasilitas yang telah di sebutkan fasilitas yang di tawarkan juga ada layanan rekreasi seperti tempat karoke Club Deluxe.

Banyak cara yang di lakukan oleh suatu perusahaan untuk meningkatkan omzet penjualannya juga menciptakan dan memberikan pelayanan yang optimal untuk menarik pelanggan dengan service yang terbaik. Di mana kenyataannya pelayanan yang terbaik adalah pelayanan yang akhirnya akan mampu meningkatkan kunjungan tamu di Club Deluxe . Maka pelayaanan yang optimal pada akirnya akan mampu meningkatkan citra perusahaan di mata pelanggannya yang terus meningkat. Di mana citra di bangun berdasarkan persepsi masyarakat dari adanya pengalaman, kepercayaan, perasaan dan pengetahuan masyarakat itu sendiri terhadap suatu peusahan yang jika di terapkan dengan sebaik-baiknya akan bisa menghasilkan kunjungan tamu yang bersifat terus menerus

Club Deluxe merupakan tempat karoke yang bekerja sama dengan hotel Sintesa Peninsula. Club deluxe ini merupakan salah satu tempat hiburan malam yang beroperasional dimulai dari jam 11.00 hingga 03.00 setiap harinya. fasilitas yang di tawarkan bukan hanya room karoke juga mempunyai Lounge bar yang menawarkan live musik. Tetapi juga mempunyai pelayanan yang sangat baik. pelayanan yang di berikan kepada tamu ternyata telah di sebutkan dalam motto Club Deluxe*” the best service in town “*dimana pelayanan yang karyawan berikan tidak lepas dari standar pelayanan yang perusahaan ciptakan sendiri. Inilah yang menjadi alasan penulis ingin mengetahui Penerapan Konsep pelayanan prima “*service exellen”* dalam melayani tamu di Club Deluxe Pada Hotel Sintesa Peninsula Manado*.* Bahwa kebanyakan tempat hiburan malam mempunyai citra yang negatif tetapi Club Deluxe menggambarkan bahwa tidak semua Club hanya mempunyai Citra negatif tersebut tetapi Club Deluxe menggambarkan suasana pelayanan yang *The best.* Dimana konsep pelayanan yang di tawarkan berdasarkan motto Club Deluxe *“the best service in town”*.

**1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana penerapan konsep pelayanan prima *“service exellent”* dalam meningkatkan pelayanan di Club Deluxe.

**1.3 Tujuan Penelitian**.

1. Untuk mengetahui penerapan konsep pelayann prima “*service exxelent”* dalam melayani tamu di Club Deluxe.
2. Untuk mengidentifikasi sejauh mana penerapan konsep pelayanan prima *“service exelent “* dalam melayani tamu di Club Deluxe diterapkan
3. Untuk menjelaskan konsep pelayanan prima*”service exellent”* untuk meningkatkan pelayanan tamu di Club Deluxe.

**1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaaat teoritis

Penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan keilmuan dalam bidang pendidikan khususnya tentang penerapan pelayanan prima dalam industry perhotelan dan industry lainnya

1. Manfaat praktis terbagi atas 3 yaitu :
2. bagi Peneliti

Studi ini bermanfaat bagi peneliti untuk mengeksplorasi berbagai isu – isu strategis di bidang jasa pariwisata. Isu – isu ini menjadi penting bagi peningkatan kualitas pelayanan sehingga memungkinkan bagi peneliti lainnya untuk mengekplorasi bagani lain dari industi jasa yang belum di lakukan

1. bagi Politeknik Negeri Manado

 Memperkaya khasanah perpustakaan Politeknik Negeri Manado sebagai sumber belajar bagi cita-cita akademika

1. bagi Perusahaan

 Laporan penelitian ini bermanfaat bagi perusahaan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi tamu. Laporan ini juga memberikan penghargaan atas apa yang diterapkan oleh perusahaan memberikan dampak positif bagi perusahaan mengenai srategi pelayanan yang di terapkan dalam perusahaan.