

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Di era modern saat ini, sumber daya manusia berbasis pengetahuan manajemen untuk daya saing di tingkat global sangat penting. Perusahaan sangat bergantung pada karyawan mereka untuk mencapai keberhasilan. Bersamaan dengan adanya globalisasi, perkembangan dunia usaha dalam sektor jasa berlangsung dengan cukup pesat, terutama dalam industri perhotelan. Hotel merupakan salah satu bidang usaha yang termasuk dalam kategori Hospitality Service Industry, yaitu bidang usaha yang bertujuan menyediakan fasilitas penginapan atau kamar, pelayanan makanan dan minuman maupun sebagai tempat untuk menyelenggarakan suatu event tertentu bagi masyarakat.

Hotel termasuk dalam bisnis jasa akomodasi yang didalamnya terdapat unsur pelayanan, kenyamanan, serta fasilitas penginapan yang dibutuhkan bagi mereka yang menghendaki sarana penginapan untuk kepentingan keluarga maupun liburan. Berkaitan dengan pemanfaatan waktu luang untuk liburan maka bisnis ini menunjang industri pariwisata yang menyediakan berbagai fasilitas pertemuan penjamuan dan sebagainya. Karena bisnis ini berhubungan dengan orang-orang sebagai pelanggan, maka bisnis ini berhubungan dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan akan dihasilkan oleh operasional yang dilakukan perusahaan dan keberhasilan proses operasi

perusahaan ditentukan oleh banyak faktor antara lain manajer, karyawan, teknologi, sistem, dan keterlibatan konsumen, serta seberapa besar masing-masing faktor tersebut dalam memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan yang diciptakan.

Hotel yang baik secara umum dapat kita nilai dari kenyamanan, kebersihan dan kualitas pelayanan hotel . dalam memberikan pelayanan terhadap tamu sangatlah ditentukan oleh siapakah yang melayani tamu tersebut. Penampilan dan sikap karyawan yang baik sangat membantu dalam memberikan pelayanan yang memuaskan .

Dalam manajemen perhotelan manajer memiliki peran penting dalam meningkatkan nilai keuangan yang terdiri dari keputusan investasi, keputusan pendanaan dan kebijakan deviden. Oleh sebab itu, dalam pelaksanaannya harus dilakukan dengan hati-hati dan tepat, mengingat setiap keputusan keuangan yang diambil akan mempengaruhi keputusan keuangan lainnya dan akan berdampak terhadap keuntungan atau laba yang didapatkan oleh hotel .

Manajer adalah orang yang menjalankan kegiatan manajemen. Dalam berbagai jenis organisasi, istilah manajer dapat di artikan seperti presiden, ketua, wakil presiden, wakil ketua, kepala bagian, dan seterusnya. Beberapa keahlian diperlukan agar para manajer dapat menjalankan fungsi-fungsi manajernya dengan baik. Keahlian-keahlian tersebut diantaranya adalah keahlian teknis, keahlian konseptual, keahlian berkomunikasi dan berinteraksi, keahlian dalam

pengambilan keputusan, keahlian dalam pengaturan waktu, keahlian dalam manajemen global, serta keahlian dalam teknologi.

Manajer memegang otoritas sebagai penentu berkembangnya suatu hotel. Kedudukannya sangat strategis karena hubungan secara langsung dengan pengambilan keputusan dan kebijaksanaan yang ditetapkan untuk dilaksanakan secara operasional oleh seluruh bawahannya. Selain itu dalam hotel selalu terkait dengan nama manajer, karena suatu organisasi tidak akan maju tanpa didalamnya terdapat manajer dan manajemennya.

Melihat beberapa pentingnya pengaruh peranan seorang manajer dalam menentukan perkembangan suatu hotel, maka seorang manajer harus benar-benar berkualitas agar dapat memimpin dan mengarahkan bawahannya dengan baik sehingga produktivitas dapat berjalan secara efektif dan efisien. Dengan demikian penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PERAN MANAJER DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PADA HOTEL NIRMALA BEACH DI KABUPATEN BIAK NUMFOR”.

## B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dijelaskan bahwa keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh pimpinannya. Peran pemimpin yang tepat pada situasi dan kondisi organisasi tertentu dapat meningkatkan kinerja para pegawai. Oleh karena itu yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana peran manajer dalam meningkatkan pelayanan ?

#### C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan

Tujuan :

Penelitian yang dilaksanakan ini bertujuan untuk mengetahui manejer dalam meningkatkan pelayanan pada HOTEL NIRMALA BEACH

Kegunaan:

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan juga untuk memperkaya khasanah ilmu pengetahuan beserta aplikasi atau penerapan umumnya tentang peranan seorang manejer atau pimpinan.

1. Untuk mengetahui bagaimana peran manajer dalam meningkatkan pelayanan.

#### D. Metode Pengumpulan Data

Dalam usaha untuk memperoleh dan mengumpulkan data dalam hal ini penulis menggunakan metode untuk suatu penelitian adapun teknik yang digunakan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi yang penulis lakukan dalam penelitian ini yaitu dengan mengamati lokasi, keadaan hotel dan mengamati kegiatan yang berjalan saat jam kerja juga mengamati cara kerja manajer dalam hotel.

2. Wawancara

Dalam penelitian ini penulis mengambil metode wawancara yaitu dengan mewawancarai manajer, karyawan dan tamu-tamu

### 3. Studi kepustakaan

Dalam penelitian ini penulis mengambil referensi dari data-data yang dimiliki oleh manajer, serta mengambil beberapa informasi dari berbagai literature seperti internet dan buku.