

BAB I

P E N D A H U L U A N

A. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan jasa pariwisata merupakan peringkat yang penting dalam pembangunan. Untuk menciptakan lapangan kerja, meratakan pendapatan masyarakat, memperkenalkan seni budaya dan keindahan alam, memupuk rasa cinta tanah air dan kesatuan bangsa terutama bagi generasi muda serta sebagai sumber penghasilan devisa negara.

Kepulauan Nusantara yang terkenal dengan sebutan Zamrud Khatulistiwa, sangat potensial sebagai tempat pariwisata. Ciri khas kebudayaan suatu daerah yang berlainan dengan daerah lainnya serta keramah tamahan penduduknya adalah sebagian dari citra yang memiliki daya pikat bagi para pariwisata.

Maka tak salah bila pemerintah mengembangkan kepariwisataan Indonesia. Di satu sisi pemerintah berusaha melengkapi prasarana dan sarana yang terus berkembang setiap tahunnya dan di sisi lain, peningkatan kualitas diberikan di berbagai sektor bagi pihak swasta mutlak perlu.

Sehubungan dengan perkembangan dunia pariwisata, keberadaan hotel pun mulai mendapat perhatian karena merupakan sarana akomodasi yang sangat vital. Untuk itu diperlukan tenaga kerja yang cukup terampil dalam memberikan pelayanan (service). Dan salah satunya yang menjadi titik fokus dalam penelitian ini Front Office (F.O) Departemen yang merupakan kantor depan atau pusat pelayanan yang secara

operasional berhubungan langsung dengan tamu.

Sementara itu di satu sisi komunikasi sebagai suatu sarana dalam hal penyampaian informasi dalam suatu kegiatan perusahaan mempunyai faedah yang sangat penting sekali. Dengan adanya komunikasi maka akan memberikan suatu respon bagi perusahaan tentang kekurangannya maupun kelebihanannya.

Demikian juga halnya dengan peranan Front Office sebagai petugas yang terdepan dari sebuah perindustrian perhotelan. Kedudukan front office yang sedemikian memberikan akibat bahwa komunikasi yang mereka lakukan harus benar-benar efektif sehingga memberikan imbal balik kepada peningkatan aktivitas dan kemajuan perhotelan.

Guna tercapainya hal-hal tersebut diatas, perusahaan perhotelan melalui front office secara suka rela dan bertanggung jawab memberikan informasi-informasi yang bersifat penerangan dan penyuluhan tentang pelayanan hotel yang mereka lakukan. Penyampain informasi dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu secara langsung dan tidak langsung. Informasi secara langsung dilaksanakan dengan memberikan keterangan secara langsung tentang pelayanan yang mereka (hotel) berikan kepada tamu. Sedangkan informasi secara tidak langsung dapat dilakukan melalui saluran-saluran komunikasi seperti pengumuman dan lain sebagainya.

Dari kesemua cara tersebut di atas, yang dianggap paling efektif dan memberikan pengarahan yang besar adalah penyampain informasi yang dilaksanakan secara langsung, karena antara komunikator dan komunikan dapat bertatap muka secara langsung (face to face) dalam proses komunikasi tersebut.