

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan pariwisata dewasa ini demikian pesat, dan merupakan fenomena global dengan melibatkan jutaan manusia baik dikalangan masyarakat industri pariwisata maupun penggunaannya. Kegiatan pariwisata dan objek wisata di suatu daerah akan menyebabkan terciptanya lapangan kerja baru, sehingga masyarakat dapat memanfaatkannya. Di Indonesia sendiri pariwisata merupakan bagian dari sektor industri yang memiliki prospek dan potensi yang cukup besar untuk dikembangkan. Peluang tersebut didukung oleh berbagai kondisi seperti letak dan keadaan geografis yang sangat baik, lapisan tanah yang subur, panorama yang indah, adat istiadat dan budaya yang beraneka ragam dan didukung oleh flora dan fauna yang memperkaya pesona dari berbagai objek wisata di Indonesia.

Salah satu penunjang untuk majunya dunia pariwisata adalah hotel, yaitu sarana akomodasi bagi para wisatawan nusantara maupun mancanegara agar para wisatawan yang mempergunakan sarana akomodasi ini merasa senang, nyaman, serta mendapatkan kepuasan di dalam menerima *service* selama tinggal di hotel, maka hotel harus dikelola secara profesional.

Jenis-jenis *service* yang dapat diberikan oleh sebuah hotel kepada para tamu yang menginap tidak hanya terbatas pada makanan dan minuman yang dipesan tetapi juga menyangkut segala sesuatu yang dimiliki oleh hotel, baik kamar, restoran serta segala fasilitas yang diberikan untuk para tamu seperti

laundry, *swimming pool*. dan sebagainya. Disamping itu, yang tidak kalah pentingnya adalah seluruh karyawan yang melayani baik dalam keramahan, penampilan, maupun tingkat intelegensi, kecakapan serta kemampuan di dalam menjalankan tugasnya.

Hotel dibagi menjadi 2 bagian besar yaitu : Bagian depan (*front of the house*) yang lebih sering dikenal dengan *Front Office* (FO) yang dibagi menjadi beberapa seksi-seksi antara lain : *Reservation, Reception, Operator, Concierge*, dan *Guest Relation Officer*. Bagian belakang (*Back of the house*) yang dikenal juga sebagai *Back office*, antara lain: *Housekeeping, Food and Beverage, Accounting, Human Resources, Engineering, Information Technology* serta *Purchasing*. Departemen atau divisi dalam bidang perhotelan tersebut mempunyai tugas dan tanggung jawab masing-masing. setiap divisi harus selalu ada komunikasi agar proses operasional berjalan dengan baik dan lancar yang menghasilkan kepuasan bagi para tamu yang menginap di hotel. Dengan demikian maka setiap individu yang ada di setiap divisi harus dapat melakukan tugasnya secara profesional.

Profesional merupakan suatu tingkah laku, suatu tujuan, atau suatu rangkaian kualitas yang menandai atau melukiskan coraknya suatu profesi. Seorang profesional harus mampu menguasai ilmu pengetahuannya secara mendalam, mampu melakukan kreativitas dan inovasi atas bidang yang digelutinya serta harus selalu berpikir positif dengan menjunjung tinggi etika dan integritas profesi. Disamping istilah profesionalisme, ada istilah yaitu profesi,