

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pendidikan Diploma III perhotelan merupakan salah satu penunjang dalam mengembangkan dunia pariwisata, karena perhotelan merupakan jenis akomodasi yang penting dalam menunjang kegiatan industri pariwisata. Industri pariwisata merupakan perangkat penting untuk menciptakan lapangan pekerjaan, terutama bagi generasi muda.

Indonesia merupakan salah satu Negara yang mempunyai banyak daerah tujuan wisata, terutama keindahan alam dan seni budaya yang cukup menarik untuk dinikmati wisatawan. Daya tarik yang ditimbulkan itu merupakan salah satu sumber pendapatan Negara, dengan demikian pembangunan kepariwisataan di Indonesia harus dilaksanakan melalui perencanaan yang baik.

Oleh karena itu pemerintah menuangkan dalam ketetapan MPR No.II/MPR/1998 tentang Garis- Garis Besar Haluan Negara (GBHN) dan sekaligus dirumuskan dalam pembangunan Repelita mengenai pembangunan pariwisata Indonesia yang intinya berisi :

“Pembangunan pariwisata diarahkan pada pemantapan pariwisata menjadi sektor andalan yang mampu meningkatkan penerimaan devisa Negara, pendapatan daerah, pengenalan dan pemasaran produk nasional dan kesempatan berusaha”

Banyak dampak dari pembangunandan pengembangan kepariwisataan apabila keberadaan sumber daya alam maupun sumber daya manusia dapat direncanakan dan diarahkan dengan baik, sebagai salah satu cara yaitu untuk mencapai neraca perdagangan luar negeri yang berimbang. Namun dalam pembangunan dan perkembangan kepariwisataan di Indonesia secara menyeluruh merupakan hasil kerja berbagaipihak, antara lain : Pemerintah, Swasta dan Masyarakat.

“Usaha perhotelan merupakan salah satu akomodasi dalam pembangunan kepariwisataan” (Pendit, 1994 : 78). Adapun arti hotel, bahwa “Hotel adalah perusahaan yang menyediakan jasa – jasa dalam bentuk akomodasi (penginapan) serta menyajikan

hidangan dan fasilitas lainnya dalam hotel dan untuk umum, yang memenuhi syarat syarat *comfort* dan bertujuan komersial” (H. Kodhyat dan Ramaini, 1992 : 54).

Di hotel pada umumnya terdapat beberapa bagian atau Departemen yang mempunyai tugas atau peranan yang berbeda, salah satunya adalah Departemen Kantor Depan. Menurut buku pengantar operasional Kantor Depan bahwa : Kantor Depan hotel merupakan salah satu Departemen / Bagian yang langsung memberikan pelayanan kepada tamu, dimulai dari calon tamu mengadakan pemesanan kamar / *Pre – Arrival* sampai tamu tinggal dan berangkat (*Check Out*) dari hotel. (Agusnawar, 2002 : 1)

Departemen Kantor Depan memiliki beberapa sub bagian atau seksi – seksi antara lain : *Reservation, Telephone Operator, Bell Service* dan *Reception*. Seksi – seksi ini memiliki uraian tugas dan tanggung jawab yang berbeda dalam setiap pekerjaannya masing – masing, namun antara satu dengan lainnya berhubungan sehingga terjalin suatu kerjasama yang harmonis dalam menunjang kelancaran operasional di Departemen Kantor Depan.

Tempat dimana penulis melakukan penelitian yaitu di bagian *Concierge* yang aktifitasnya cukup tinggi karena secara langsung berhubungan dengan tamu. Selama penulis melakukan Program Praktik Kerja Magang (PKM), ada beberapa kendala yang didapat oleh penulis pada bagian *Concierge*, yaitu mengenai kemampuan *Trainee* yang kurang maksimal dalam membantu operasional kerja di bagian *Concierge* Hotel Holiday Inn Bandung, Khususnya dalam pelayanan memberikan informasi kepada tamu. Dimana hanya sebagian kecil *Trainee* yang mengetahui *Standard Operating Procedure (SOP)* untuk memberikan informasi kepada tamu, karena *Trainee* jarang diberikan kesempatan dalam pelaksanaannya. Sehingga pada saat memberikan informasi tersebut sering mendapatkan kesalahan informasi, karena tidak sesuai dengan prosedur yang telah ada. Selain itu, *Trainee* kadang – kadang diberi petunjuk oleh karyawan mengenai informasi – informasi yang ada di hotel, namun dalam pelaksanaannya selalu terdapat perbedaan penyampaian informasi kepada tamu di bagian *Concierge* Hotel Holiday Inn Bandung.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas, penulis tertarik untuk menyusun suatu karya tulis sebagai Karya Akhir dengan judul :

Tinjauan Tentang *Trainee* Dalam Memberikan Informasi Kepada Tamu Di Bagian *Concierge* Hotel Holiday Inn Bandung.

1.2 Identifikasi Masalah

Sehubungan dengan judul yang dipilih, maka identifikasi masalah ditentukan sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan *Standard Operating Procedures (SOP)* memberikan informasi kepada tamu di bagian *Concierge* Hotel Holiday Inn Bandung?
2. Bagaimana kemampuan *Trainee* dalam pelaksanaan *Standard Operating Procedures (SOP)* memberikan informasi kepada tamu di bagian *Concierge* Hotel Holiday Inn Bandung?
3. Bagaimana tanggapan tamu terhadap pelayanan informasi yang diberikan oleh bagian *Concierge* Hotel Holiday Inn Bandung?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Untuk menerapkan konsep teori dan melatih serta menguji kemampuan penulis dalam membahas suatu permasalahan yang terjadi pada obyek yang diteliti yaitu mengenai kemampuan *Trainee* dalam memberikan informasi kepada tamu di bagian *Concierge* Hotel Holiday Inn Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

A. Tujuan Formal

Untuk memenuhi persyaratan mengikuti sidang Karya Akhir dalam menyelesaikan Program Studi Diploma III di Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom Bandung.

B. Tujuan Operasional

Untuk memperoleh data – data yang ada, sebagai bahan untuk penulisan Karya Akhir.

1.4 Metode Penelitian

Metode penelitian yang penulis gunakan dalam pengumpulan data penulisan Tugas Akhir ini adalah menggunakan Metoda Deskriptif. Seperti yang dikutip dalam Buku Metode Penelitian bahwa “Metode Deskriptif yaitu suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, sebuah obyek suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang” (Nazir, 1983 : 63). Sedangkan teknik pengumpulan data pada saat penulis melakukan penelitian langsung pada obyek penelitian yaitu :

1. Observasi

Adalah pengamatan langsung pada lokasi mengenai obyek yang di teliti.

2. Wawancara

Mengadakan wawancara langsung dengan tamu, *supervisor*, *staff* atau karyawan di Hotel Holiday Inn Bandung. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*Interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang di wawancara (*Interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan.

3. Studi Kepustakaan

Dengan mempelajari dari berbagai buku sebagai sumber dan pembanding yang sesuai dengan masalah yang diteliti, juga sebagai dasar bagi penulis dalam pembuatan Karya Akhir.

4. Kuesioner

Merupakan sejumlah daftar pertanyaan yang di berikan oleh penulis kepada responden untuk dijawab secara tertulis.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang digunakan oleh penulis sebagai tempat penelitian yaitu di Bagian Informasi Kantor Depan Hotel Holiday Inn Bandung yang beralamat di Jalan Ir H Juanda No. 33 Bandung.

1.5.2 Waktu Penelitian

Lama waktu yang dilakukan untuk penelitian adalah selama 6 (enam) bulan dimulai pada tanggal 28 Juli 2014 sampai dengan 28 Desember 2014. Adapun

penelitian yang diuraikan dalam penulisan Karya Akhir ini dilaksanakan pada Bagian Informasi Kantor Depan Hotel Holiday Inn Bandung.