

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepariwisata di Indonesia merupakan salah satu unsur untuk meningkatkan pendapatan devisa negara, meningkatkan perluasan kesempatan dan lapangan pekerjaan, dapat memperkenalkan keindahan alam sekitar, serta meningkatkan rasa persaudaraan dalam skala Nasional dan Internasional.

Adapun pengertian dari pariwisata secara etimologis, berasal dari bahasa Sanskerta yaitu, "Pari" berarti 'banyak, berkali-kali, berputa-putar', dan "wisata" berarti 'perjalanan' dan 'berpergian'. Berdasarkan arti kata ini pariwisata didefinisikan sebagai perjalanan yang dilakukan berkali - kali atau berputar- putar, dari satu tempat ke tempat lain dengan maksud dan tujuan tertentu.

Dunia pariwisata pada masa kini telah berkembang begitu pesat. Sehingga apa yang menjadi, kebutuhan dunia pariwisata saat ini sudah semakin berkembang. Seiring dengan makin majunya dunia pariwisata berimbas pada dunia perhotelan, dimana industri perhotelan makin membutuhkan pekerja yang mampu bekerja secara intuitive demi memenuhi kebutuhan konsumen. Saat ini, berdasarkan kemenpar (kementerian pariwisata) sektor pariwisata Indonesia berkontribusi 5% dari total perekonomian negara.

Kota Bandung merupakan kota metropolitan terbesar di provinsi Jawa Barat yang juga ibu kota dari provinsi Jawa Barat. Kota Kembang merupakan istilah dari Kota Bandung, karena pada zaman dulu Kota Bandung dinilai sangat cantik dengan banyaknya pepohonan rindang juga bunga-bunga yang ada disana. Selain itu Kota

Bandung dahulunya disebut juga sebagai Paris Van Java karena keindahannya yang seperti Kota Paris, Perancis. Sejak dibukanya Jalan Tol Cipularang, Kota Bandung telah menjadi tujuan destinasi wisata dalam menikmati akhir pekan terutama dari masyarakat yang berasal dari daerah Jakarta, Tangerang dan sekitarnya. Pada 23

April 2023, okupansi bahkan mencapai mencapai 95,78 persen. Sedangkan pada 24 April 2023 okupansi mencapai 91,89 persen dan 25 April 2023 (86,45 persen).

“Okupansi memang tahun sekarang lebih tinggi dari tahun kemarin. Berdasarkan data PHRI (Persatuan Hotel dan Restoran Indonesia), sekarang di Kota Bandung okupansinya alhamdulillah tinggi.” sumber Radar Bandung.

Berdasarkan pemantauannya, wisatawan datang dari berbagai wilayah mulai dari Jakarta hingga para pemudik ke daerah Jawa. Namun, terdapat pula wisatawan mancanegara. Disbudpar Kota Bandung juga mencatat kunjungan wisata sebanyak 44.915 wisatawan selama libur lebaran 2023. Selain menjadi kota wisata belanja dan sejumlah bangunan besar peninggalan belanda seperti Gedung Sate dan Gedung Pakuan, Kota Bandung juga memiliki beberapa ruang seni publik seperti museum, gedung pertunjukan dan galeri seni yang diantaranya adalah Gedung Merdeka yang menjadi tempat berlangsungnya Konferensi Asia-Afrika (KAA), Museum Sri Baduga, Museum Geologi, dan yang lainnya. Selain itu beberapa kawasan wisata lain termasuk pembelanjaan maupun factory outlet tersebar di kota ini diantaranya kawasan Jalan Braga, Jalan Cihampelas, Cibaduyut sebagai pengrajin sepatu dan Cigondewah sebagai pedagang tekstilnya. Kota Bandung juga dikenal dengan kenangan sejarah perjuangan rakyat Indonesia dan beberapa monumenpun telah didirikan disini seperti contoh Monumen Perjuangan Jawa Barat, Monumen Bandung Lautan Api, Monumen Penjara Banceuy dan masih banyak lainnya.

Namun untuk menunjang kegiatan berpariwisata tentunya adanya akomodasi sangat dibutuhkan. Akomodasi adalah suatu yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan, misalnya tempat menginap atau tempat tinggal sementara bagi orang yang bepergian. Dalam kepariwisataan akomodasi merupakan suatu industri, jadi pengertian industri akomodasi adalah suatu komponen industri pariwisata, karena akomodasi dapat berupa suatu tempat atau kamar dimana orang-orang / pengunjung / wisatawan dapat beristirahat / menginap / tidur, mandi, makan dan minum serta menikmati jasa pelayanan dan hiburan yang tersedia.

Akomodasi secara umum dapat dibedakan menjadi 3 jenis, salah satunya yaitu akomodasi komersil. Akomodasi komersil, yaitu akomodasi yang dibangun dan dioperasikan semata-mata untuk mencari keuntungan yang sebesar-besarnya. Misalnya adalah hotel, pengertian Hotel menurut SK Menparpostel No. 3 KM/37/PW/304/MPPT-86 adalah suatu jenis akomodasi yang menyediakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial. Hotel pun dapat dibedakan jenisnya berdasarkan bintang, lokasi dan tipe dari hotel itu sendiri.

Seperti contohnya hotel di tempat penulis melakukan kegiatan Tugas Akhir yaitu di *The Trans Luxury Hotel Bandung*. *The Trans Luxury Hotel Bandung* ini termasuk kedalam hotel bintang 5 dan tipe dari *The Trans Luxury Hotel Bandung* ini adalah convension hotel yang berarti target pasar dari hotel tersebut adalah para pembisnis ataupun hal yang bersangkutan dengan kegiatan MICE (*meeting, incentive, convension, exhibition*) karena letak dari *The Trans Luxury Hotel Bandung* sendiri terletak di tengah kota Bandung yaitu Jalan Gatot Subroto No. 289 Bandung 40273. Untuk menunjang kegiatan operasional di hotel, *The Trans Luxury Hotel Bandung* memiliki beberapa departemen untuk kegiatan operasional yaitu *front office department, housekepping department, food and beverage product, dan food and beverage service*. *Department* yang penulis ambil adalah *food and beverage service department*. Definisi *food and beverage* secara umum Menurut Rachman Arief (2010:113) "*Food & Beverage* merupakan bagian yang bertugas atau mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan hotel, baik dalam kamar, restaurant, makanan karyawan dan sebagainya" *food and beverage* adalah sebuah bidang usaha yang merupakan bagian usaha seperti hotel yang bertanggung jawab terhadap kebutuhan, karena dalam pelayanannya menyediakan makanan dan minuman serta dalam kebutuhan lain yang terkait dari sebuah hotel atau dikelola secara komersial. Untuk melakukan Tugas Akhir di *The Trans Luxury Hotel Bandung* para karyawan dituntut untuk bisa melakukan segala hal yang berhubungan dengan *food and beverage* baik *service* maupun pengetahuan produk makanan dan minuman.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peranan karyawan pada bagian *Front Office* di *The Trans Luxury Hotel Bandung*?
2. Bagaimana proses pelatihan para karyawan di *The Trans Hotel Bandung*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, yang menjadi tujuan dari pelaksanaan praktek kerja lapangan ini adalah:

1. Mengetahui peranan karyawan pada bagian *Front Office* di *The Trans Luxury Hotel Bandung*.
2. Mengetahui proses pelatihan para karyawan di *The Trans Luxury Hotel Bandung*.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang terjadi di *Departement Food & Beverage Service* pada *The Trans Luxury Hotel Bandung* maka penelitian ini memfokuskan pada permasalahan mengenai proses peranan karyawan di *Departement Food & Beverage Service* pada *The Trans Luxury Hotel Bandung*.

1.5 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Praktis
Perusahaan diharapkan dapat mengetahui standar operasional prosedur (SOP) dan peranan di *front office The Trans Luxury Hotel Bandung*.
2. Kegunaan Teoritis
Penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dan referensi penelitian mengenai SOP *department front office*.