

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perhotelan merupakan salah satu unsur dari perangkat yang ada di dalam dunia pariwisata. Perhotelan sebagai industri jasa memerlukan karyawan – karyawan yang berkualitas. Salah satu caranya adalah komunikasi. Suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil, bila menggunakan komunikasi yang baik begitu pula sebaliknya tidak adanya komunikasi yang baik akan membuat *operational* hotel akan terhambat. Komunikasi dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu komunikasi langsung dan komunikasi tidak langsung.

Salah satu departemen di hotel yang mempunyai pengaruh besar dalam berkomunikasi langsung adalah kantor depan (*Front Office*). Operasional kantor depan memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Baik itu tamu dalam negeri maupun tamu luar negeri yang tidak memahami bahasa Indonesia. Resepsionis yang baik di kantor depan harus bisa *menghandle* proses *check – in* dan *check – out* secara cepat, tepat, dan santun sehingga memberikan kesan yang baik kepada tamu hotel. Kemampuan yang harus dimiliki resepsionis salah satunya adalah dapat menggunakan bahasa Inggris. Maka dari itu sering didengar karyawan – karyawan kantor depan adalah orang – orang pilihan yang harus *representative* mewakili manajemen hotel tersebut.

Dewasa ini penguasaan dan peningkatan kemampuan bahasa Inggris adalah sesuatu kegiatan yang mempelajari suatu bahasa sehingga bahasa tersebut dikenali, diketahui dan dikuasai untuk tujuan komunikasi yang saling menguntungkan. Kendala penguasaan bahasa Inggris adalah salah satu permasalahan yang masih sering dijumpai di industri jasa contohnya hotel. kemampuan berbahasa Inggris bagi dunia pariwisata pada umumnya dan hotel khususnya masih belum merata atau masih terbatas pada *high level management* atau perorangan. Maka dari itu dibutuhkan suatu usaha untuk penguasaan bahasa Inggris baik secara individu (otodidak) ataupun kelompok (kursus). Oleh karena itu harus diadakan pelatihan – pelatihan dengan cara yang inovatif serta aplikatif dengan proses kegiatan yang bersifat mutual, *comprehensive*, *relax* serta berkesinambungan, sehingga hasil yang diharapkan dapat tercapai.

Berdasarkan uraian – uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa peran komunikasi bahasa Inggris sangat penting. Hal ini mendorong peneliti mengambil judul **“Peranan Komunikasi Bahasa Inggris Bagi Resepsionis Guna Meningkatkan Pelayanan Di Hotel Sahid Surabaya”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas maka dapat dirumuskan suatu rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana peranan komunikasi bahasa Inggris bagi resepsionis guna meningkatkan pelayanan di Hotel Sahid Surabaya ?

2. Bagaimana kendala di dalam penguasaan dan pengimplementasian bahasa Inggris resepsionis bagi peningkatan pelayanan di Hotel Sahid Surabaya ?

### **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan peranan dan kendala komunikasi bahasa Inggris resepsionis guna meningkatkan pelayanan di Hotel Sahid Surabaya.

#### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian di dalam penulisan Proyek Akhir ini adalah :

1. Untuk memberikan gambaran bahwa dunia bergerak secara dinamis dimana bahasa Inggris merupakan salah satu jembatan untuk berkomunikasi dengan tamu – tamu asing di hotel.
2. Menekankan bahwa perlunya membekali diri dengan ilmu–ilmu pengembangan diri lainnya, yaitu mengembangkan kemampuan berbahasa seluas – luasnya.

### **1.4 Batasan Masalah**

Penulis membatasi masalah di dalam penulisan Proyek Akhir ini adalah :

1. Mengetahui pentingnya komunikasi bahasa Inggris bagi resepsionis dalam *menghandle* proses *check in*, *check out* dan *complaint* guna meningkatkan pelayanan di Hotel Sahid Surabaya.

2. Kendala – kendala di dalam penguasaan dan pengimplementasian bahasa Inggris di Hotel Sahid Surabaya.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Penyusunan Proyek Akhir ini penulis membagi pembahasan dalam beberapa bab, kemudian dijabarkan dalam beberapa sub – sub yang penyusunannya sebagai berikut :

#### **Bab I : PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan. Hal ini bertujuan agar dapat diketahui terlebih dahulu apa yang menjadi titik tolak sehingga dapat diperoleh gambaran mengenai materi penulisan.

#### **Bab II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan tentang penelitian terdahulu atau permasalahan yang mirip dengan topik yang dipilih. Landasan teori berisi tentang teori – teori yang mendukung atau berkaitan dengan topik permasalahan yang ditulis, kerangka pemikiran yaitu menguraikan tentang, konsep berfikir yang berhubungan dengan topik dan perumusan masalah.

#### **Bab III : METODOLOGI**

Bab ini menjelaskan terminologi yang digunakan untuk menjelaskan istilah atau kata – kata yang dipergunakan pada judul

atau topik tentang jenis data yang diambil, teknik pengumpulan data, jenis data, sumber data, dan teknik analisis data.

#### **Bab IV : PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang Tinjauan umum dan Tinjauan khusus yang di dalamnya membahas tentang Hotel Sahid Surabaya dan peranan bahasa Inggris bagi resepsionis guna meningkatkan pelayanan.

#### **Bab V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil pembahasan serta saran yang dapat diberikan atas pembahasan tersebut.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**