**BAB I
PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Pada masa era globalisasi ini perkembangan pariwisata telah berkembang secara pesat dengan melibatkan jutaan manusia, baik dikalangan masyarakat, industri pariwisata, maupun dikalangan pemerintah dengan biaya yang cukup tinggi. Perkembangan dunia pariwisata telah mengalami berbagai perubahan sifat kegiatan, dorongan orang untuk melakukan perjalanan, cara berfikir maupun sifat perkembangan itu sendiri.

Dalam mendukung pembangunan khususnya pada sector pariwisata, maka semua komponen industri pariwisata harus dikembangkan dan di tingkatkan secara bersama-sama atau terpadu seperti pembangunan wisata yaitu hotel, angkutan wisata,usaha tanam rekreasi dan sebagainya. Sedangkan pembangunan prasarana yaitu air, listrik, jaringan transportasi dan lain-lain.

Hotel merupakan industri pariwisata dan sarana akomodasi bagi orang yang melakukan perjalanan wisata, sehingga maju mundurnya usaha perhotelanturut berpengaruh terhadap citra ke pariwisataan secara keseluruhan. Kemajuan usaha perhotelan dalam suatu wilayah atau daerah akan turut mengharumkan citra kepariwisataan darah tersebut tetapi sebaliknya kemunduran akan sangat merusak citra ke pariwisataan itu sendiri.

Hotel merupakan industri yang dapat menunjang ke pariwisataan sebagai tempat para tamu menginap atau pun untuk bisnis. Sebagai badan usaha yang bergerak di bidang jasa okomodasi industri perhotelan akan terus berkembang dengan meningkatkan pelayanannya karena dengan

1

pelayanan yang baik dan profesional akan bisa memberikan suatu kepuasan tertentu bagi tamu yang menginap, sehingga tamu bisa menjadi yang baik dan jauh lebih efektif di bandingkan dengan yang di pengiklanan lakukan oleh tamu tersebut.

Atas dasar inilah penulisan mengikuti Proposal di hotel Crystal kuta Bali serta merupakan salah satu syarat sebagai mahasiswa Politeknik Negeri Manado jurusan Pariwisata perhotelan semester (delapan) dalam ruang lingkup department.

Peristiwa adalah keseluruhan dari pada gejala-gejala yang di timbulkan oleh perjalanan orang-orang asing ataupun dalam negeri serta penyediaan tempat tinggal sementara, asalkan tamu tersebut tidak tinggal menetap dan tidak memperoleh penghasilan dari aktivitas yang bersifat sementara.

Peristiwa merupakan salah satu aset yang dapat meningkatkan pendapatan devisa pada khusus nya dan pendapatan Negara pada umumnya, untuk perluasan kesempatan dan lapangan kerja dan mendorong kegiatan-kegiatan industry dalam hal ini industry perhotelan.Dalam penulisan skripsi ini penulisan banyak mendapatkan informasi-informasi dari seluruh pihak hotel yang terkait.

 Komunikasi adalah satu proses penyampaian informasi berupa pesan ide gagasan kepihak yang lain pada umumnya, komunikasi di lakukan secara lisan atau verbal yang dapat di mengerti oleh keduanya belah pihak, bahasa verbal yang dapat dimengerti oleh ke duanya komunikasi dapat di lakukan dengan mengunakan gerak gerik badan menunjukan sikap tertentu contohnya senyum begitupun dalam bilang pariwisata dan dunia hotel yang di lakukan oleh

2

para tamu atau guest untuk merasakan pelayanan yang baik yang di lakukan oleh pelayanan.Khususnya bagian *food* and *beferage* itu sendiri komunikasi dalam dunia hotel bertujuan untuk membantu kita dalam bekerja khususnya menciptakan kerja sama antara satu department ke department yang lain, untuk itu komunikasi sangat penting untuk memelayani tamu khususnya

bagian front office and *f & b service* bertujuan untuk mengenal karakter tamu dan bertujuan mengenal produk yang akan di jual khususnya objek pariwisata itu sendiri oleh karena itu membutuhkan sebuah penganganan atau sentuhan yang dapat menunjukan kegiatan yang sering menggunakan saran atau perasaran.

Atas sehubung dengan hal tersebut penulis, melakukan perktek kerja lapangan pada perhotelan ditekunidi perkuliahan yaitu manajement perhotelan di hotel Crystal kuta Bali, yang keseharianya bergerak di bidang pelayanan jasa akomodasi.

 Fasilitas hotel *meeting rooms* khususnya bagian makan dan minuman yang tersedia di hotel, saya berharap setelah selesai nanti saya akan mengembangkan keterampilan pengetahuan dan pengalaman kerja langsung di dalam dunia kerja nyata berbeda dengan teori-teori yang saya dapat di bangku kuliah.

 Kerja lapangan *(On The Job Training)* ini bertujuan untuk memberikan pengalama pelaksanan peraktek dan pengenalan dunia kerja pada mahasiswa agar mampu mengadakan perbandingan antara teori yang di peroleh selama kuliah dengan kenyatan sebenrnya yang ada dilapangan dan memeberi kesempatan langsung kepada mahasiswa untuk lebih mengenal dunia kerja dan menetapkan diri secara mendalam pada dunia profesi yang di inginkan setelah menyelesaikan studinya nanti.

3

Maka dari itupenulis tertarik mengadakan penelitian lebih lanjut dengan judul “**PENTINGNYA PENGUASAAN BAHASA CINA,JEPANG KARYAWAN DI ROOM SERVICE SECTION DI HOTEL CRYSTAL KUTA BALI.**

**1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang di uraikan sebelumnya maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut : Dengan Pentingnya Penguasaan Bahasa Cina dan Jepang dan dampak yang di timbulkan di *Room Service Section* Hotel Crystal Kuta Bali.

Bagaimana Pihak hotel untuk lebih memperhatikan tamu atau *(Guest*) dalam melayani setiap pemesanan makan minuman melalui telepon dan kerjasama antara satu department ke departemen yang lain sehingga menciptakan kerja sama yang baik antara satu *section* ke *section* yang lain ?.

**1.3. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka yangmenjadi tujuan dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

 Untuk mengetahui bagaimana pentingnya di daerah yang menggunakan bahasa asing ( Cina dan Jepan ) di *Room Service Section* untuk dibagian *section Food* And *Beferage Service*.

4

mahasiswa lebih mudah dalam mencari pekerjaan secara khusus dalam dunia industri perhotelan.

Sebagai salah satu syarat instansi perhotelan yang harusdilksanakan oleh mahasiwa Politeknik Negeri Manado Jurusan pariwisata perhotelan untuk menyelesaikan tugas Skripsi D4.

**1.4. Manfaat Penelitian**
Penelitian ini memiliki tiga manfaat yaitu :

a. Bagi pihak Hotel
 Di harapkan pihak hotel lebih memperhatikan komunikasi yang baik antara hotel dan tamu begitupun dalam dunia kerja lebih memupuk komunikasi yang baik antara satu karyawan ke karyawan yang lain sehingga menciptakan kerja sama yang baik antara satu departemen ke department yang lain

b. Bagi pihak *Intansi*/Politeknik

Dapat menjadi tambahan pelajaran yang baik untuk kurikulum kususnya jurusan pariwisata bahwa komunikasi sangat penting untuk mengoprasikan sebuah kerjasama antara mahasiswa dan dosen.

c. Bagi saya Sebagai Penyusun

Dapat pengetahuan dunia kerja dan dunia pendidikan sangat tahu berbeda dari yang kita sering dapat di kampus.

5