**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Seiring meningkatnya keinginan manusia dalam melakukan perjalanan wisata, maka hal-hal yang menunjang kebutuhan pendukung manusia untuk berwisata menjadi sangat penting pula, dimana salah satunya ialah industri yang menawarkan jasa akomodasi seperti halnya Hotel.

Hotel dapat didefinisikan sebagai sebuah bangunan yang di kelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan sebagai berikut: pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas perabotan dan menikmati hiasan-hiasan yang ada didalamnya (Charles E. Steadmon and Michael L. Kasavana dalam Endar Sugiarto dan Sri Sulartiningrum, 2003:2)**.** Semua hal tersebut di layani oleh berbagai departemen yang ada di hotel.

Adapun departemen – departemen yang berperan dalam operasional hotel, semuanya membutuhkan adanya SOP (*Standard Operating Procedure*) agar setiap karyawan di suatu departemen mengetahui ruang lingkup pekerjaannya masing-masing serta tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukan. Demikian halnya dengan *Front Office Department* yang merupakan salah satu departemen yang ada di hotel*. FO Department* merupakan departemen yang bertanggung jawab atas penjualan kamar hotel berdasarkan cara yang sistematis melalui reservasi hingga penyerahan kamar kepada tamu hotel dan memberikan pelayanan informasi kepada para tamu selama mereka berada atau menginap dihotel (Trizno Tarmoezi dan Heldin Manurung, 2004:33). *FO Department* terdiri dari 2 unsur penting sehingga operasional dapat berjalan dengan baik yaitu Sumber Daya Manusia (Staf) dan hal – hal pendukung lainnya diantaranya ialah suatu Sistim Informasi seperti VHP (*Visual Hotel Program*).

Staf yang ada di *FO Department* dapat dikelompokan menjadi 2 kelompok kecil yaitu *senior staff* dan *junior staff*. Diantara keduanya sering kali terdapat perbedaan yang cukup mencolok dalam hal kinerja yang ada. Kenyataannya lebih dari setengah yaitu 8 dari 14 jumlah SOP (*Standard Operating Procedure*) yang ditetapkan di *Front Office Department* sering kali *junior staff* belum/tidak mencapai SOP (*Standard Operating Procedure*) diberlakukan, sehingga tidak jarang mengakibatkan komplain dari tamu. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan pelayanan antara *senior staff* dan *junior staff*. Oleh karna itu dibutuhkan adanya suatu evaluasi kinerja agar *Standard Operating Procedure* di *FO department* bisa dicapai oleh *junior staff* agar pelayanan yang diberikan kepada tamu tidak berbeda satu sama lain, sehingga semua tamu bisa mendapatkan pelayanan yang sama tidak peduli siapapun yang sedang *in-charge.*

Menurut Mathis dan Jackson dalam Subekhi dan Jauhar, 2012:193. Evaluasi Kinerja atau *Performance Evaluation* adalah proses mengevaluasi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan seperangkat standard dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut kepada karyawan.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pentingnya Evaluasi Kinerja Bagi *Junior staff* Dalam Mencapai SOP (*Standard Operating Procedure*) di *Front Office Department* Sun Island Hotel Kuta, Bali”**.

**1.2 Rumusan Masalah**

Upaya – upaya apa saja yang perlu di lakukan terhadap*junior staff* dalam mencapai SOP (*Standard Operating Procedure*) di *Front Office Department* Sun Island Hotel Kuta, Bali.

**1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk menganalisis upaya – upaya apa saja yang perlu di lakukan terhadap *junior staff* dalam mencapai SOP (*Standard Operating Procedure*) di *Front Office Department* Sun Island Hotel Kuta, Bali.

**1.4 Manfaat Penelitian**

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dapat digunakan oleh sebagai bahan acuhan dalam hal analisi penilaian kinerja bagi *junior staff* dalam mencapai SOP (*Standard operating procedure*).

1.4.2 Manfaat Praktis

1.4.2.1 Bagi Manajemen Sun Island Hotel Kuta, Bali

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi para Manajer *front office department* dalam mengevaluasi *junior staff*.

1.4.2.2 Bagi Institusi Pendidikan Pariwisata

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan kepustakaan dan acuan belajar mengajar dalam pengembangan mata kuliah *Front Office Manajemen.*