

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pariwisata merupakan bidang yang tidak lepas dalam memberikan kontribusi bagi pertumbuhan ekonomi Indonesia. Sektor pariwisata merupakan industri kreatif yang potensial dikembangkan di Indonesia. Selain menjanjikan dan dapat dikembangkan dengan cepat, bisnis ini merupakan usaha padat karya yang bisa bersinergi dengan banyak sektor usaha lain. Pemerintah menyadari Indonesia mempunyai begitu banyak potensi daya tarik wisata yang dapat dijual untuk menambah devisa negara. Potensi tersebut meliputi: panorama, alam, keanekaragaman budaya, adat istiadat, serta keramahtamahan Indonesia. Berbekal panorama dan keanekaragaman budaya yang dimiliki itulah, maka negara Indonesia merupakan salah satu negara yang menjadi tujuan wisata. Para wisatawan yang datang ke Indonesia tentunya ingin menikmati suasana alam dengan rasa aman, nyaman menyenangkan, dan berkesan, serta tidak menutup kemungkinan bahwa baik wisatawan mancanegara maupun domestik pasti memerlukan kemudahan seperti transportasi, tempat makan dan minum, jasa pelayanan, dan tempat penginapan. Dengan demikian, maka peran sektor perhotelan memiliki arti penting bagi kegiatan pariwisata.

Perhotelan dipandang sebagai salah satu aspek yang memiliki korelasi langsung dengan bisnis kepariwisataan. Dimana hotel merupakan sarana akomodasi bagi wisatawan yang berkunjung ke daerah wisata. Bisnis perhotelan ini merupakan bisnis yang cukup menjanjikan. Hotel merupakan tempat untuk menginap atau beristirahat ketika wisatawan berwisata ke daerah tertentu. Hotel dipandang sebagai akomodasi yang sangat penting menunjang sektor kepariwisataan untuk memberikan jasa, makanan dan minuman maupun fasilitas lainnya kepada para wisatawan yang berkunjung ke daerah tujuan wisata.

Hotel memiliki beberapa departemen yang berbeda fungsi dan tugas serta tanggung jawabnya, tetapi memiliki tujuan yang sama. Diantara departemen tersebut ada *Front Office*, *Housekeeping*, *Human Resource*, *Accounting*, *Enggenring*, dan *Food and Beverage*. *Food and Beverage Departemen* menurut Marsum (2007 : 19) merupakan salah satu departemen atau bagian yang ada dalam hotel dengan peran utama menyelenggarakan pelayanan makan dan minum untuk para tamu, pimpinan, maupun karyawan dan merupakan hasil terbesar untuk hotel-hotel berbintang umumnya adalah dari penjualan makanan dan minuman di restoran, *room service*, *banquet & Convention*, *Bar*, *Stewarding*, dan *Kitchen*.

Salah satu bagian yang ada di *Food and Beverage Departemen* adalah restoran, yang menurut Sihite (2000 : 16) restoran adalah suatu tempat dimana seseorang yang datang menjadi tamu yang akan mendapatkan pelayanan untuk menikmati makanan, baik pagi, siang, ataupun malam sesuai dengan jam bukanya dan oleh tamu yang menikmati hidangan itu harus membayar sesuai dengan harga yang ditentukan sesuai dengan daftar yang disediakan di restoran itu. Restoran yang secara umum memiliki pengunjung terbanyak di dalam sebuah hotel, juga sangat berpengaruh dalam meningkatkan *revenue* hotel. Hal ini dapat di buktikan dengan banyaknya tamu yang datang berkunjung untuk makan dan minum. Tidak hanya sekedar makanan dan minuman saja yang bisa di berikan oleh restoran, tetapi pelayanan yang baik juga dapat berpengaruh terhadap minat tamu untuk berkunjung ke restoran.

Untuk mengelola sebuah restoran diperlukannya SDM. Menurut Syadam (2000:5), Sumber Daya Manusia (SDM) semula merupakan terjemahan dari *human resources*. Namun ada pula yang menyamakan Sumber Daya Manusia dengan *manpower* atau tenaga kerja, bahkan sebagian orang menyetarakan pengertian Sumber Daya Manusia dengan *personnel*

(personalia, kepegawaian dan sebagainya). Dalam menjaga kelancaran pelayanan kepada tamu, maka restoran memerlukan SDM yang berkualitas serta dapat bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dan bisa melayani tamu sesuai dengan *standart operasional procedure* yang sudah ditetapkan. Karena pelayanan yang diberikan dengan baik maka akan membuat tamu yang datang akan merasa puas sehingga berkeinginan untuk datang lagi berkunjung. Maka dari itu sangat diperlukan SDM yang berkualitas sehingga kemampuan SDM juga harus di tingkatkan. Menurut Robbin dan Judge (2009: 57) kemampuan berarti kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan.

Hotel Maqna Gorontalo merupakan salah satu hotel berbintang empat yang ada di Provinsi Kota Gorontalo. Sebagai hotel berbintang empat, hotel Maqna memiliki fasilitas-fasilitas yang memadai seperti kamar, restoran, ruang pertemuan, *spa, fitness center*, dan *swimming pool*. Hotel Maqna Gorontalo memiliki pengunjung tidak hanya dari dalam negeri saja tapi dari mancanegara pun juga ada. Mengingat banyaknya tamu yang menginap sehingga dibutuhkan SDM yang berkualitas dalam mengelola fasilitas-fasilitas yang telah disediakan oleh pihak hotel untuk tamu yang datang berkunjung.

Salah satu fasilitas yang ada di hotel Maqna adalah Restoran. Hotel Maqna hanya memiliki satu restoran yaitu Restoran Lotus. Meskipun hanya memiliki satu restoran, tapi banyak tamu yang datang berkunjung ke restoran ini. Hal ini dapat dilihat melalui tabel berikut.

TABEL 1.1
DATA PENGUNJUNG LOTUS RESTORAN DI MAQNA HOTEL GORONTALO
TAHUN 2014

BULAN	PENGUNJUNG DOMESTIK	PENGUNJUNG MANCANEGARA	JUMLAH
Januari	917	14	931
Februari	795	25	820
Maret	1589	12	1601
April	1989	8	1997
Mei	1427	9	1436
Juni	2057	15	2072
Juli	1320	20	1340
Agustus	957	45	1002
September	1876	27	1903
Oktober	1975	48	2023
November	2078	25	2103
Desember	962	11	973

Yearly	17942	259	18201
---------------	--------------	------------	--------------

Sumber data: Maqna Hotel Gorontalo, 2014

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, maka dapat dilihat banyaknya tamu yang berkunjung ke Restoran Lotus, tidak hanya tamu dari dalam negeri saja yang datang berkunjung, tapi tamu dari mancanegara pun sering berkunjung ke Restoran Lotus. Ini juga dapat di lihat pada tabel persentasi kunjungan tamu asing.

TABEL 1.2
PERSENTASI KUNJUNGAN TAMU ASING KE RESTORAN LOTUS

BULAN	ASIA	EROPA	AUSTRALIA	AMERIKA
Januari	35,7%	28,5%	14,3%	21,5%
Februari	28%	36%	20%	16%
Maret	33,4%	16,6%	25%	25%
April	37,5%	25%	12,5%	25%
Mei	33,3%	33,3%	22,3%	11,1%
Juni	40%	26,6%	20%	13,4%
Juli	35%	15%	30%	20%
Agustus	44,4%	37,7%	11,2%	6,7%
September	37,04%	18,52%	25,92%	18,52%
Oktober	52,09%	31,25%	6,25%	10,41%
November	20%	36%	28%	16%
Desember	27,28%	36,36%	18,18%	18,18%

Sumber Data : Data Primer Yang Telah Diolah, 2015

Dari tabel di atas maka dapat dilihat berapa banyak persentasi tamu asing yang datang berkunjung ke restoran lotus.

Dalam melayani tamu dalam negeri tentu sudah menjadi hal yang biasa bagi karyawan Restoran Lotus, tapi untuk berkomunikasi dengan tamu dari mancanegara sering kali menjadi permasalahan bagi karyawan Restoran Lotus hal ini di akibatkan kurangnya pemahaman mengenai Bahasa Inggris oleh karyawan, sehingga karyawan sering kali menghindar ketika restoran di kunjungi tamu dari mancanegara, sehingga terdapat keluhan dari tamu mancanegara karena pelayanan dari karyawan yang ada di Restoran Lotus kurang maksimal,

bahkan keluhan yang diberikan kepada karyawan secara langsung atau lisan. Keluhan tamu dapat dilihat pada tabel berikut.

TABEL 1.3
DATA KELUHAN TAMU ASING DI RESTORAN LOTUS MAQNA HOTEL
GORONTALO BULAN JULI – SEPTEMBER 2014

BULAN	JENIS KELUHAN	JUMLAH KELUHAN	TOTAL KELUHAN
JUNI	Pelayanan kurang maksimal	2 orang	7 orang
	Kurang menanggapi permintaan tamu	1 orang	
	Tidak peduli dengan tamu	1 orang	
	Pesanan tidak sesuai dengan permintaan tamu	1 orang	
	Kurangnya promosi	2 orang	
	Kurangnya <i>greeting</i> dari karyawan restoran	-	
JULI	Pelayanan kurang maksimal	-	5 orang
	Kurang menanggapi permintaan tamu	2 orang	
	Tidak peduli dengan tamu	1 orang	
	Pesanan tidak sesuai dengan permintaan tamu	-	
	Kurangnya promosi	1 orang	
	Kurangnya <i>greeting</i> dari karyawan restoran	1 orang	
AGUSTUS	Pelayanan kurang maksimal	1 orang	5 orang
	Kurang menanggapi permintaan tamu	1 orang	
	Tidak peduli dengan tamu	-	
	Pesanan tidak sesuai dengan permintaan tamu	2 orang	
	Kurangnya promosi	1 orang	
	Kurangnya <i>greeting</i> dari karyawan restoran	-	
SEPTEMBER	Pelayanan kurang maksimal	1 orang	3 orang

	Kurang menanggapi permintaan tamu	1 orang	
	Tidak peduli dengan tamu	-	
	Pesanan tidak sesuai dengan permintaan tamu	1 orang	
	Kurangnya promosi	-	
	Kurangnya <i>greeting</i> dari karyawan restoran	-	
OKTOBER	Pelayanan kurang maksimal	3 orang	6 orang
	Kurang menanggapi permintaan tamu	2 orang	
	Tidak peduli dengan tamu	-	
	Pesanan tidak sesuai dengan permintaan tamu	1 orang	
	Kurangnya promosi	-	
	Kurangnya <i>greeting</i> dari karyawan restoran	-	
NOVEMBER	Pelayanan kurang maksimal	1 orang	4 orang
	Kurang menanggapi permintaan tamu	2 orang	
	Tidak peduli dengan tamu	-	
	Pesanan tidak sesuai dengan permintaan tamu	1 orang	
	Kurangnya promosi	-	
	Kurangnya <i>greeting</i> dari karyawan restoran	-	

Sumber data : Maqna Hotel Gorontalo, 2014

Melihat data keluhan tamu di atas, hal ini tentu menjadi satu masalah bagi pihak restoran, karena hal ini dapat mengurangi tingkat kunjungan tamu dari mancanegara ke Restoran Lotus karena tamu tidak merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pihak restoran, dan ini juga bisa berdampak pada *revenue* hotel.

Berdasarkan observasi di lapangan banyak kendala yang ditemukan, di karenakan kemampuan karyawan yang kurang dalam berbahasa Inggris khususnya dalam melayani tamu mancanegara. Hal ini dapat dilihat dari data keluhan tamu terhadap karyawan yang kurang maksimal dalam pelayanan di karenakan kurangnya kemampuan bahasa Inggris karyawan. Misalnya dalam pemesanan makanan dan minuman, karyawan tidak mengerti dengan permintaan tamu sehingga apa yang di pesan tamu tidak sesuai dengan apa yang di harapkan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan memilih judul : **“Persepsi Tamu Asing Terhadap Kemampuan Berbahasa Inggris Karyawan restoran Lotus Dalam Dalam Melayani Tamu Asing Di Hotel Maqna Gorontalo”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan observasi di lapangan, maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah yaitu “Kurangnya Kemampuan Berbahasa Inggris Karyawan Restoran Lotus Dalam Melayani Tamu Asing Di Hotel Maqna Gorontalo”

1.3. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana kemampuan bahasa Inggris karyawan Restoran Lotus dalam melayani tamu asing di Hotel Maqna Gorontalo”.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kemampuan karyawan restoran Lotus dalam berbahasa Inggris untuk melayani tamu asing di Maqna Hotel Gorontalo.

1.5. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Menambah ilmu pengetahuan khusus tentang bahasa Inggris dalam dunia perhotelan dan dapat diterapkan tidak hanya bagi karyawan hotel saja tapi bagi mahasiswa pun bisa diterapkan sejak awal sebelum terjun kelapangan kerja. Serta sebagai acuan mahasiswa Jurusan Pariwisata terutama perhotelan untuk penelitian lebih lanjut.

b. Manfaat Praktis

Sebagai bahan masukan bagi industri yang terkait agar lebih memperhatikan kemampuan SDM khususnya di restoran, terutama dalam berbahasa Inggris untuk melayani tamu asing.