

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia memiliki keindahan alam dan keanekaragaman budaya, serta memiliki banyak objek wisata yang tersebar di pulau-pulau sehingga menjadi daya tarik pariwisata. Pariwisata merupakan sektor yang ikut berperan penting dalam usaha meningkatkan pendapatan karena sektor pariwisata menguntungkan dan sangat berpotensi untuk peningkatan pendapatan negara. Pariwisata memiliki banyak industri, salah satu industri pariwisata yang sangat mendukung wisatawan adalah industri perhotelan.

Hotel merupakan salah satu bagian dari industri pariwisata yang dapat menghasilkan pendapatan negara. Pendapatan besar pengelolaan sebuah hotel berasal dari penjualan kamar dan aneka ragam produk di restoran hotel. Hotel memiliki *room service*. *Room service* adalah layanan yang disediakan oleh hotel untuk mengantarkan makanan, minuman, bagi keperluan tamu. *Room Service* juga sebagai suatu layanan untuk memberikan kenyamanan ekstra bagi tamu yang ingin menikmati makanan atau minuman tanpa harus meninggalkan kamar. Selain itu, hotel juga memiliki beberapa departemen yang juga memberikan layanan kepada tamu.

Industri perhotelan mempunyai beberapa departemen misalnya, *Front Office* (FO), *Food and Beverage* (F&B), *Housekeeping*, *Engineering*, *Security*, *Accounting*, *Human Resource* dan *Sales Marketing*. Semua departemen itu

mempunyai masing-masing kode etik pelayanan yang harus dipakai dalam bekerja sebagai *Hotelier*, sehingga masing-masing departemen perlu pengawasan ketat dari para manajer, khususnya mengenai penerapan pelayanan prima.

Pelayanan prima sendiri merupakan kemampuan seseorang dalam melayani tamu secara maksimal. Dalam hal ini, pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan maupun keinginan dari tamu. Jadi pelayanan prima merupakan aktivitas yang sudah terencana dengan baik dan kemudian para karyawan dapat mempraktekkan pelayanan prima sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) hotel yang ada sehingga tamu bisa merasakan kepuasan dan target hotel dapat terwujud sesuai dengan harapan.

Pelayanan prima di hotel sangat bergantung pada etika yang tinggi seluruh karyawan. Etika dalam pelayanan mencakup sikap ramah, sopan dan penuh perhatian kepada semua tamu, tanpa memandang status atau latar belakang mereka. Karyawan hotel harus selalu siap membantu dengan senyuman, mendengarkan kebutuhan tamu dengan seksama dan memberikan solusi yang tepat dan cepat. Kerahasiaan informasi tamu juga harus dijaga dengan ketat, mencerminkan profesionalisme dan rasa hormat yang tinggi. Menjaga standar etika yang tinggi di hotel tidak hanya menciptakan pengalaman menginap yang menyenangkan tetapi juga membangun reputasi baik yang berkelanjutan.

The Batik Hotel berusaha menerapkan pelayanan prima dengan mengedepankan etika dan sikap profesionalisme dalam bekerja. Namun, selama penulis melakukan observasi di *The Batik Hotel*, ditemukan beberapa permasalahan terkait kurangnya etika dan sikap profesionalisme karyawan dalam

memberikan pelayanan kepada tamu. Hal ini menjadi perhatian penting bagi manajemen hotel untuk memastikan bahwa standar pelayanan yang diharapkan dapat tercapai, demi meningkatkan kepuasan tamu dan citra positif hotel.

Uraian atau gambaran di atas, penulis tertarik untuk menyusun dan membahasnya sebagai tugas akhirdengan judul “Etika dan Profesionalisme Karyawan *The Batik Hotel* di Kota Ternate dalam Meningkatkan Kualitas Layanan pada Tamu Hotel.

1.2 Rumusan masalah

Merujuk pada deskripsi latar belakang diatas, Penulis merumuskan pokok permasalahan secara umum bahwa apa dan bagaimana bentuk etika maka masalah yang dirumuskan dalam Penulisan ini adalah:

1. Bagaimana Etika Karyawan *The Batik Hotel* Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Tamu Di *The Batik Hotel*?
2. Bagaimana Profesionalisme Karyawan *The Batik Hotel* Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Tamu Hotel Di Kota Ternate?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.3.1 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari Penulisanini adalah untuk mengetahui bentuk Etika dan Profesionalisme Karyawan *The Batik Hotel* dalam Meningkatkan Kualitas Layanan pada Tamu.

1.3.2 Manfaat Penulisan

Penulisan tugas akhir ini memiliki manfaat yang terbagi dua yaitu:

- 1) Secara teoritis hasil Penulisan ini diharapkan dapat digunakan sebagai perbendaharaan perpustakaan yang dapat digunakan untuk kepentingan ilmiah dan bermanfaat bagi ilmu pengetahuan.
- 2) Secara praktis diharapkan Penulisan ini dapat menjadi masukan dalam peningkatan kualitas pelayanan karyawan di *The Batik Hotel* dan dapat digunakan sebagai bahan kajian terhadap pengembangan pengetahuan bagi mahasiswa program studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata.