

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor yang menjanjikan bagi pembangunan nasional untuk meningkatkan penerimaan devisa negara, membuka lapangan kerja, melestarikan nilai budaya dan kesenian serta meningkatkan pendapat asli daerah.

Indonesia sebagai negara besar yang terdiri dari beribu-ribu pulau baik pulau besar maupun kecil, memiliki beraneka ragam seni dan kebudayaan dan mempunyai berbagai objek wisata yang indah sehingga keadaan tersebut dapat memberikan harapan bahwa sektor pariwisata akan memiliki peran yang sangat penting dalam upaya peningkatan pendapatan nasional.

Kebudayaan yang beraneka ragam, kesenian dan objek wisata yang tersebar luas diseluruh penjuru Indonesia banyak menarik minat para wisatawan untuk datang berkunjung ke Indonesia. Ternyata dengan tingginya tingkat kunjungan wisata ke Indonesia selalu meningkat dan dalam mengantisipasi tingginya tingkat kunjungan wisata tersebut maka diperlukan penyediaan sarana dan prasarana yang mendukung sekaligus sebagai upaya untuk penunjang pengembangan sektor pariwisata di Indonesia.

Salah satu sarana penting yang menunjang pengembangan pariwisata adalah sarana akomodasi, salah satunya hotel. Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa

penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Hotel sebagai sarana akomodasi yang juga menjual jasa harus mampu memberikan kesan yang baik serta pelayanan yang maksimal kepada tamu yang diantaranya adalah para wisatawan.

Untuk menciptakan kesan yang baik dan pelayanan yang maksimal kepada tamu, sangat diperlukan koordinasi yang baik dari departemen-departemen di suatu hotel dalam melakukan kegiatannya sehari-hari. Begitu pula halnya dengan Hotel Garuda Plaza Medan, perusahaan yang bergerak dibidang jasa penginapan yang terletak di jantung kota Medan ini juga dalam pengelolaannya perlu diterapkan fungsi-fungsi manajemen dan salah satunya adalah koordinasi.

Koordinasi harus benar-benar selalu diperhatikan dan diterapkan antar departemen baik secara horizontal atau vertikal, agar kerjasama dalam melaksanakan tugas-tugasnya dapat saling mengisi, membantu dan melengkapi yang seluruhnya diharapkan akan bermuara pada tujuan umum perusahaan yaitu untuk meningkatkan penjualan kamar pada Hotel Garuda Plaza.

Rata-rata hotel memiliki banyak departemen yang selalu bekerjasama dan saling berkoordinasi antar satu dengan yang lain dalam menciptakan pelayanan yang maksimal kepada tamu dan mengharapkan tamu-tamunya akan menginap kembali.

Menurut Djamin (1999:67) menyatakan bahwa "koordinasi adalah suatu usaha kerjasama antar badan, instansi, unit dalam pelaksanaan tugas-tugas tertentu sedemikian rupa, sehingga terdapat saling mengisi, saling membantu dan saling melengkapi". Koordinasi merupakan fungsi dasar manajemen dan masalah