

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Perhotelan adalah suatu jenis akomodasi yang memegang peranan penting di dunia pariwisata khususnya di Indonesia. Oleh karena itu, perkembangan dunia hotel sangatlah berperan, khususnya departemen pelayanan yang sangat berperan baik dari sudut ketrampilan, keahlian serta kecakapan di mana hal tersebut sangatlah diharapkan untuk meningkatkan jumlah pengunjung yang menginap.

Usaha dunia perhotelan merupakan suatu jenis usaha yang sangat menguntungkan bila terkait dengan definisi pariwisata yang menyatakan bahwa suatu proses yang dapat menciptakan nilai tambah terhadap barang atau jasa sebagai kesatuan produk, baik yang nyata maupun yang tidak nyata. Suksesnya industri pariwisata banyak sekali didukung oleh faktor-faktor atau sarana pendukung lainnya, salah satunya adalah perhotelan. Perhotelan sangat penting dalam penyediaan kamar atau fasilitas akomodasi yang dapat menunjang para wisatawan asing maupun lokal untuk berkunjung dan menginap di hotel yang telah memenuhi standar hotel.

Dunia perhotelan mempunyai imajinasi yang luas, yaitu untuk menyenangkan atau memberi kepuasan pelayanan terhadap para tamu. Dalam hal ini pihak hotel telah memberi wewenang terhadap berbagai manajemen operasional yang terkait di berbagai departemen perhotelan. seperti ; ***Sales & Marketing*** yaitu departemen yang menjual atau juga mempromosikan fasilitas hotel. Promosi hotel tidak akan lengkap apabila tanpa adanya suatu pelayanan yang memuaskan yang diberikan oleh pihak hotel agar para pengunjung kembali lagi untuk menginap. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dari definisi pelayanan maka, Pimpinan harus dapat mengetahui hal – hal apa saja yang diinginkan oleh pelanggan, selain itu pimpinan juga harus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar kepuasan pelanggan dapat tercapai. Tujuan kegiatan utama

hotel adalah memberikan pelayanan yang baik kepada para pengunjung di samping mengingat tingginya persaingan hotel.

Hotel salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil (Keputusan Menteri Parpostel no Km94/HK 103/mpMPPT 1987) yang memberikan fasilitas penginapan untuk masyarakat umum dengan fasilitas sebagai berikut :

- 1) Jasa Penginapan.
- 2) Pelayanan makanan dan minuman.
- 3) Pelayanan barang bawaan.
- 4) Pencucian pakain.
- 5) Penggunaan fasilitas perabot dan hiasan – hiasan yang ada di dalamnya.

Sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyediaan makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran yang telah ditentukan oleh pihak dari hotel. Hal ini memberikan peluang yang besar bagi pihak hotel menarik para tamu untuk menginap serta meningkatkan jumlah pengunjung.

Sehubungan peningkatan pengunjung, Hotel Kedaton mempunyai program - program yang dapat menunjang kesejahteraan para karyawan serta mahasiswa yang melakukan Praktik Kerja Lapangan di Hotel Kedaton. Para mahasiswa ditekankan atau diwajibkan untuk mengikuti perkuliahan di lapangan yang disebut Praktik Kerja Lapangan. Mahasiswa juga seringkali mengalami berbagai kesulitan baik itu dalam menerima materi ataupun teori yang kenyataannya apabila dihadapkan dengan objek – objek nyata yang menjadi kajiannya selalu menjadi pokok permasalahan yang sulit.

Penyusunan praktik kerja lapangan ini adalah kewajiban para mahasiswa dalam menyelesaikan perkuliahan yang telah ditempuh, yaitu sebagai salah satu syarat dalam menempuh ujian akhir program Diploma III Sastra Jepang di Universitas Widyatama Bandung, dengan upaya menambah ilmu serta

pengetahuan dunia pehotelan di samping ilmu bahasa Jepang yang telah ditempuh di perkuliahan. Penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan selama 100 jam di Hotel Kedaton Bandung.

Berdasarkan pengamatan penulis, peningkatan pengunjung yang datang tiap tahun di Hotel Kedaton Bandung memberikan dampak yang positif bagi pendapatan dan keuntungan secara materil. Oleh karena itu, Hotel Kedaton Bandung melakukan terobosan agar peningkatan pengunjung yang menginap makin bertambah tiap tahunnya, baik dari segi fasilitas hotel maupun pelayanan dari para karyawan Hotel.

Dengan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk menyusun tugas akhir dengan mengangkat tema :

**“UPAYA HOTEL KEDATON BANDUNG DALAM PEMASARAN
UNTUK MENINGKATKAN JUMLAH PENGUNJUNG”**

1.2 Identifikasi masalah

Sehubungan dengan uraian yang di atas penulis tertarik untuk menjelaskan kinerja departemen *Sales & Marketing* di Hotel Kedaton Bandung, berikut masalah yang akan di identifikasikan oleh penulis sebagai berikut :

1. Bagaimana upaya Hotel Kedaton Bandung meningkatkan jumlah tamu setiap tahunnya melalui promosi.
2. Bagaimana pelayanan para karyawan Hotel Kedaton Bandung untuk memberikan kenyamanan bagi para tamu.

1.3 Tujuan dan Manfaat Praktik Kerja Lapangan

1.3.1 Tujuan

Maksud dari pelaksanaan praktik kerja oleh mahasiswa yaitu agar mahasiswa dapat mengenal pelaksanaan kerja dan juga mengenal kondisi lingkungan kerja yang sesungguhnya. Adapun tujuan yang ingin di capai dari pelaksanaan praktik kerja adalah sebagai berikut :

Tujuan khusus :

1. Untuk mengetahui upaya Hotel Kedaton Bandung meningkatkan jumlah tamu setiap tahunnya melalui promosi.
2. Untuk mengetahui pelayanan para karyawan Hotel Kedaton Bandung dalam memberikan kenyamanan bagi para tamu.

Tujuan umum :

1. Mengaplikasikan ilmu yang di dapat di bangku kuliah kedalam dunia kerja.
2. Memberikan pengalaman kerja khususnya pengalaman dalam dunia perhotelan.
3. Menumbuh kembangkan sikap profesional dalam melaksanakan pekerjaan.
4. Meningkatkan rasa percaya diri dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

1.3.2 Manfaat

a. Bagi penulis

Kegunaan praktik kerja adalah untuk menambah ilmu dan pengalaman kerja khususnya dalam bidang perhotelan. Selain itu praktik kerja juga berguna bagi penulis sebagai kegiatan yang sedikitnya dapat menumbuhkan rasa percaya diri dan sikap profesional dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

b. Bagi perusahaan

Kegunaan praktik kerja bagi perusahaan yaitu agar perusahaan tersebut sedikitnya dapat terbantu khususnya para karyawan dalam penyelesaian pekerjaan – pekerjaannya serta memberikan masukan atau saran bagi perusahaan untuk meningkatkan pelayanan kepada para pengunjung.

1.4 Metode penelitian dan pendekatan yang digunakan

- a. Metode observasi aktif langsung, yaitu penulis melakukan kegiatan praktik kerja di suatu instansi.

- b. Metode studi pustaka, yaitu penulis melakukan pengumpulan data dari buku-buku bacaan.
- c. Metode wawancara, yaitu penulis melakukan wawancara dengan pak Mastur selaku pembimbing praktik kerja penulis.

1.5 Waktu dan pelaksanaan praktik kerja

Waktu pelaksanaan praktik kerja lapangan dimulai dari tanggal 29 Mei 2009 sampai dengan 31 Juni 2009. Adapun pembagain jam kerja selama penulis melakukan praktik kerja di Hotel Kedaton Bandung, sebagai berikut;

1. *Morning shift* : 06.00 WIB – 12.00 WIB
2. *Evening shift* : 14.00 WIB – 22.00 WIB

1.6 Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan

Dalam pelaksanaan praktik kerja penulis melakukan praktik kerja selama 100 jam di Hotel Kedaton Bandung jl. Suniaraja no.14 Bandung Tlp: (022) – 4219898.

1.7 Sistematika penulisan

Laporan praktik kerja ini di sajikan dalam empat Bab yang terdiri dari :

- BAB I** :Bab ini merupakan pendahuluan yang membahas tentang latar belakang, tujuan, metode peninjauan, serta waktu dan tempat pelaksanaan praktik kerja.
- BAB II** :Bab ini menjelaskan tentang tinjauan umum yaitu lebih khususnya memaparkan langkah – langkah hotel kedaton Bandung dalam memasarkan fasilitas baik diluar maupun yang didalam serta menjelaskan pngertian dari pelayanan.
- BAB III** :Pada Bab III penulis menjelaskan profil Hotel Kedaton Bandung serta menjelaskan berbagai macam pekerjaan yang telah dilewati selama Praktik kerja dan serta memaparkan kegiatan kerja yang dilakukan selama praktik kerja berlangsung.

- BAB IV :Bab ini merupakan uraian dari pokok masalah yang akan mengacu kepada pembahasan program-program yang dibuat oleh pihak hotel untuk meningkatkan pengunjung dalam promosi serta pelayanan yang diberikan pihak Hotel.
- BAB V :Bab ini merupakan kesimpulan dari bab-bab sebelumnya yang merupakan Hasil dari Praktik Kerja Lapangan dan juga berisikan pemaparan saran untuk kelanjutan kinerja Oprasional Hotel Kedaton Bandung menuju arah yang lebih baik.

1.8 Gambaran pembahasan

Dengan semakin ramainya situasi pemasaran saat ini, mengakibatkan bertambah tajamnya persaingan yang dihadapi oleh perusahaan di dalam memasarkan produksinya. Setiap perusahaan tentunya mengharapkan dari semua kegiatannya berjalan sesuai yang direncanakan termasuk juga tingkat penjualannya. Untuk dapat tercapainya volume penjualan yang diharapkan, maka faktor yang perlu diperhatikan adalah strategi-strategi bauran pemasarannya serta tingkat pelayanan yang makin di tingkatkan. Yaitu paduan dari strategi produk, keramahan dalam segi pelayanan, harga, serta saluran distribusi dan promosi.

Terkait dengan uraian di atas, maka Hotel Kedaton Bandung mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk meningkatkan jumlah pengunjung dan untuk menaikkan pendapatan atau keuntungan, Oleh karena itu, Hotel Kedaton Bandung melakukan langkah- langkah yang ditujukan untuk mengatasi masalah tersebut dengan meningkatkan bauran promosi, pelayanan yang baik sehingga penulis tertarik melakukan pembahasan tentang pengaruh bauran promosi dan upaya perbaikan pelayanan terhadap peningkatan tingkat hunian Hotel Kedaton Bandung.