

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perubahan ekonomi yang tidak menentu akhir-akhir ini mengharuskan perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas dan kuantitasnya. Perusahaan-perusahaan dituntut untuk selalu memberikan yang terbaik untuk konsumennya. Oleh karena itu, sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa di perlukan suatu departemen untuk mengatur semua itu agar dapat berjalan dan sesuai dengan yang diinginkan oleh *client*.

Perubahan ekonomi ini tidak hanya berpengaruh terhadap perusahaan yang bergerak di sektor industri saja tetapi juga berpengaruh terhadap sektor kepariwisataan. Keadaan ini membuat persaingan dalam sektor kepariwisataan terutama usaha perhotelan menjadi semakin ketat, setiap perusahaan bersaing untuk menjadi yang terbaik serta berusaha untuk mendapatkan loyalitas pelanggan.

Maka dari itu, setiap perusahaan membutuhkan pemasaran yang tepat untuk dapat memenangkan persaingan tersebut. Sekarang ini banyak bermunculan pembangunan hotel-hotel disetiap daerah baik kelas berbintang maupun tidak. Yang salah satunya adalah Hotel Panghegar yang terletak di Jl. Merdeka No. 2 Bandung.

Ketatnya persaingan menyebabkan perusahaan-perusahaan berusaha untuk menjadi yang terbaik dengan melakukan strategi pemasaran yang efektif

dan efisien, baik dalam arti melakukan pemasaran lebih baik di bandingkan dengan perusahaan-perusahaan lain yang menjadi pesaing. Maka dari itu, bagian pemasaran hotel harus selalu waspada dan cepat reaksi pada perubahan pasar. Dengan menetapkan strategi pada *banquet* dengan tepat maka di harapkan perusahaan dapat melaksanakan serta mewujudkan tujuan-tujuan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh Hotel Panghegar.

Manajemen pemasaran merupakan hal yang terpenting bagi pertumbuhan kelangsungan hidup Perusahaan disaat perubahan yang cepat pada lingkungan bisnis ini. Pada dasarnya pemasaran dipengaruhi oleh keadaan pasar dalam dunia perhotelan. Pada saat ini, perusahaan harus memikirkan apa yang akan menjadi kebutuhan dan keinginan konsumennya, kemudian memuaskan kebutuhan dan keinginan tersebut. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk selalu memperbaiki manajemennya.

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas penulis tertarik untuk mengetahui tentang kegiatan yang di lakukan pada bagian *banquet office* di Hotel Panghegar, guna melihat bagaimana kesiapan Hotel Panghegar dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa ke dalam Laporan Tugas Akhir yang berjudul :

“TINJAUAN PELAKSANAAN KEGIATAN PADA BAGIAN BANQUET OFFICE DI HOTEL PANGHEGAR BANDUNG”.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian diatas maka hal yang akan diteliti dan diamati oleh penulis untuk diidentifikasi adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan kegiatan pada *banquet office* yang dilakukan oleh Hotel Panghegar ?
2. Apa saja yang menjadi faktor penghambat atau kendala dalam pelaksanaan kegiatan pada *banquet office* pada Hotel Panghegar ?
3. Bagaimana cara Hotel Panghegar dalam mengatasi hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan kegiatan pada *banquet office* ?

1.3 Maksud dan Tujuan Kerja Praktek

Maksud dari penelitian kerja praktek ini adalah untuk mencari, mengumpulkan dan mengolah data-data yang berhubungan dengan kegiatan pada bagian *Banquet Office* di Hotel Panghegar. Adapun tujuan dari kerja praktek ini adalah :

1. Untuk mengetahui tujuan pelaksanaan kegiatan pada *banquet office* yang dilakukan oleh Hotel Panghegar.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat atau kendala dalam pelaksanaan kegiatan pada *banquet office* di Hotel Panghegar.
3. Untuk mengetahui cara-cara Hotel Panghegar mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan kegiatan pada *banquet office*.

Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian pada Hotel Panghegar diharapkan dapat berguna bagi pihak-pihak yang terkait, yaitu :

A. Kegunaan Operasional

1. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan bahan yang nyata untuk membandingkan teori yang di dapat selama masa perkuliahan Manajemen Pemasaran dengan praktek dilapangan dan untuk mengetahui sampai sejauh mana penulis memahami teori Manajemen Pemasaran dan juga dapat mengembangkan wawasan, pandangan dalam penerapan ilmu pengetahuan yang diperoleh.

2. Bagi Perusahaan

Melalui penelitaian ini diharapkan Hotel Panghegar dapat memperoleh masukan dan alat bantu dalam kegiatan *Banquet Office* agar lebih efektif dan efisien.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan perbandingan, sekaligus merupakan informasi dalam studi *Manajemen Pemasaran*.

B. Kegunaan Akademik

Penelitian ini merupakan gabungan dari teori yang diterima penulis selama mengikuti perkuliahan dan dengan melakukan kerja praktek yang dapat membantu dalam menambah wawasan dan pengetahuan, khususnya bagi ilmu pengetahuan manajemen pemasaran.

1.5 Metodologi Penelitian

Dalam penyusunan tugas akhir ini, dilakukan penelitian dengan metode deskriptif. Metode deskriptif adalah suatu metode yang menggambarkan apa yang dilakukan oleh perusahaan berdasarkan fakta-fakta yang terjadi di perusahaan tersebut, yang kemudian diolah menjadi data dan selanjutnya diadakan suatu analisa sehingga pada akhirnya menghasilkan suatu kesimpulan. (M. Nazir, 2003 : 63).

Dalam penelitian ini, data yang digunakan adalah :

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dimana penulis melaksanakan penelitian.
2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari buku-buku yang berhubungan dengan permasalahan.

Adapun metode yang digunakan untuk memperoleh data tersebut, yaitu :

1. Studi Pustaka

Dilakukan dengan cara mempelajari buku-buku, literatur dan tulisan-tulisan lain yang korelasinya dengan masalah yang diteliti.

2. Studi Lapangan

Metode ini dilakukan dengan cara mengadakan penelitian langsung di lokasi yang telah ditentukan. Adapun teknik pengumpulan data yang dilaksanakan dalam studi lapangan tersebut adalah :

- a. Observasi, yaitu mengadakan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti.

- b. Wawancara, yaitu melakukan tanya jawab dengan pihak perusahaan yang dapat memberikan keterangan tentang masalah yang diteliti.

1.6 Lokasi dan Waktu Kerja Praktek

Dalam melakukan kerja praktek mengenai kegiatan yang dilakukan pada bagian Banquet Office ini di laksanakan di Hotel Panghegar yang berlokasi di Jalan Merdeka No.2 Bandung.

Adapun waktu kerja praktek yang dilakukan oleh penulis terhitung mulai bulan April 2008 sampai dengan Mei 2008.

