

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang undang No 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan yaitu berbagai macam kegiatan yang di dukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah.

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang salah satu mendukung perekonomian dan menambah devisa negara yang intinya akan meberikan kesejahteraan masyarakat yang berada dalam seatu negara. Di Indonesia pariwisata menempati peringkat yang tinggi dalam menyumbangkan devisa negara.

Pariwisata adalah kegiatan dimana sekelompok atau beberapa orang yang melakukan perjalanan wisata dari suatu tempat ke tempat lain. Yang mana tujuannya adalah untuk memberikan pengalaman selama melakukan perjalanan. Tujuan dari pariwisata itu sendiri adalah meningkatkan pendapatan bagi negara itu sendiri, sebagai salah satu pembuka lowongan pekerjaan dan menunjang masyarakat setempat. Aktivitas ini bisa juga dikatakan sebagai aktivitas yang mendukung seseorang untuk mengeluarkan biaya saat berwisata maka disebut sebagai pariwisata.

Di era globalisasi saat ini dimana segala sesuatu sudah memiliki perkembangan pada masanya sehingga membuat pariwisata semakin berlomba-lomba untuk membuat suatu inovasi yang baru dan tentunya yang memberikan sesuatu untuk dapat dilihat secara nyata adanya.

Kota Jakarta atau daerah khusus ibukota jakarta merupakan kota metropolitan dimana merupakan ibukota terbesar yang ada di Indonesia, jakarta merupakan kota sebgai pusat bisnis, politik juga kebudayaan, kota jakarta juga menjadi pusat dimana lembaga-lembaga pemerintahan berdiri. Perkotaan seperti jakarta merupakan incaran para wirausahawan yang menanamkan investasi di jakarta, banyaknya peluang terutama indutri perhotelan. Hal ini merupakan peluang sangat baik bagi negara yang akan berdampak bagi bidang lainnya.

Menurut keputusan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata No. KM34/HK.103/MPPT.87 Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil .

Hotel merupakan salah satu yang termasuk dalam pariwisata yang bergerak dalam bidang jasa dan pelayanan yang tentunya melayani dan memberikan *service excellence* pada tamu sehingga memberikan dampak yang baik baik reputasi sebuah hotel. Dunia perhotelan yang saat ini gencar menjadi tempat favorit bagi para wisatawan mulai dari hotel berbintang hingga penginapan sederhana yang ada di sebuah destinasi wisata. Dunia perhotelan tentunya tidak mudah menghadapi masalah atau kendala yang nantinya akan berdampak pada eksisnya sebuah hotel maka dari itu usaha dan upaya seperti apa yang dapat memberikan suatu makna bagi wisatawan yang datang berkunjung, apa yang membuat mereka dapat kembali lagi dan tinggal menghabiskan waktu mereka di sebuah hotel. Hotel juga merupakan sarana akomodasi yang menyediakan jasa pelayanan yang tentunya adanya ketersediaan kamar, makan dan minum bagi tamu yang datang menginap.

Hotel Gran Melia beralamat di jalan H.R Rasuna said Jl H.R Rasuna kav. X-0.Kuningan RT. 05 RW. 4, Kuningan Timur, Setia Budi ,54 jakarta 12950. Hotel ini yang di resmikan pada tahun 1997 dengan jumlah lantai sebanyak 16 lantai dengan desain yang unik berbentuk kubus dan lengkungan bola, dengan konsep ala Spanyol. Hotel Gran Melia kini kembali dengan era *new normal* yang menjamin standar yang tinggi dan keamanan saat berada di hotel dengan layanan ramah tamah.

Istilah **STAY SAFE WITH MELIA** telah menerima sertifikasi yang disarankan Diversey dan Bureau Veritas serta membentuk pedoman operasi yang tetap aman dengan Meliá untuk memastikan penerapan yang ketat dari rekomendasi kesehatan serta keselamatan yang dirancang sang Organisasi Kesehatan dunia (WHO) dan otoritas kesehatan nasional pada setiap negara kawasan kami beroperasi. Termasuk mengintensifkan proses pembersihan, memodifikasi ruang buat menjamin jeda sosial, serta mendesain ulang proses buat mengurangi hubungan dengan pelanggan. Langkah-langkah ini bisa membarui ketersediaan layanan eksklusif pada hotel ini dan pula memberikan pengalaman baru yg terfokus pada digital.

Dalam sebuah Hotel dengan adanya beberapa peran yang sangat penting sehingga berjalannya operasional hotel akan lancar sesuai dengan apa yang di harapkan yaitu

meminimalisir komplain tamu yang menginap juga dengan di ikuti dengan departemen yang lain. Hal ini memberikan dampak yang merupakan citra sebuah hotel tetap berkualitas, menurut pengamatan peneliti sebagai mana langsung terjun pada lapangan permasalahan yang terjadi terhadap kamar yang terisi oleh tamu yang akan dibersihkan namun kendala yang dialami kurang telitinya *room attendant* tersebut dalam membersihkan kamar tersebut, kurangnya koordinasi sesama *room attendant* menjadi salah satu kendala serius dan berdampak yang besar pada jalannya operasinal hotel adanya permasalahan lain kamar sudah ready namun belum siap untuk di huni. Terkadang air yang kurang lancar sehingga menimbulkan komplain dari tamu yang menginap di hotel yang terlambat di *follow up*, permasalahan ini tentunya menghambat keadaan hotel berfokus pada suatu titik masalah sehingga menunda proses yang lain, seperti proses tamu yang *check in* akan terlambat, ketersediaan kamar juga belum siap untuk di tempati oleh tamu, permasalahan seperti ini tentunya perlu diamati dan diidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang juga ancaman bagi hotel.

Tahun	Jumlah tamu
2017	108.000
2018	108.000
2019	54.000
2020	36.000
2021	36.000

Sumber : Depatemen Hk

Dilihat dari data diatas bahwa jumlah pengunjung dalam waktu kurun waktu 5 tahun terakhir mengalami penurunan tamu yang menginap, dikarenakan adnya virus corona yang muncul akhir tahun 2019. Dampaknya sangat berpengaruh pada industri pariwisata juga termasuk industri perhotelan. Hal ini menjadi salah satu cara perhotelan untuk mempersiapkan diri untuk terus menjaga kualitas di tengah wabah yang menjadi pandemi saat ini.

B. Rumusan Masalah

Untuk dapat mengidentifikasi masalah yang sudah tercantum pada latar belakang diatas merupakan :

1. Mengidentifikasi kekuatan *Room Attendant*

2. Mengidentifikasi kelemahan *Room Attendant*
3. Mengidentifikasi peluang *Room Attendant*
4. Mengidentifikasi ancaman *Room Attendant*

C. Tujuan Penelitian

1. Teridentifikasi kekuatan peran *Room Attendant*
2. Teridentifikasi kelemahan peran *Room Attendant*
3. Teridentifikasi peluang *Room Attendant*
4. Teridentifikasi ancaman *Room Attendant*

D. Manfaat Penelitian

1. Sebagai salah satu syarat kelulusan untuk mencapai gelar sarjana.
2. Menambah pengetahuan dalam menganalisis room attendant dari analisis SWOT.

