

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia saat ini sedang mengalami proses perubahan yang sangat mendasar, pada sektor perekonomian maupun pada sektor pariwisata dan perhotelan khususnya. Seiring dengan berkembangnya industri perhotelan, timbul persaingan antar perusahaan perhotelan yang ingin memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para tamunya. Metode rekrutmennya berbeda-beda tergantung masing-masing hotel. Produk yang ditawarkan tidak hanya harga yang kompetitif, namun juga kualitas peralatan dan pelayanan serta komunikasi pemasaran yang sangat baik.

Salah satu kegiatan pemasaran terpenting dalam industri perhotelan adalah area promosi (departemen pemasaran). Departemen pemasaran merupakan sarana komunikasi antara perusahaan dan kelompok sasarannya (tamu). Hubungan masyarakat terutama bertanggung jawab atas periklanan di industri perhotelan.

Oleh karena itu, pejabat humas berperan dalam reformasi sistem dan manajemen perusahaan dan sangat dihargai di dalam perusahaan. Tenaga humas berperan menjembatani perusahaan dan konsumen, sehingga dapat mewujudkan aspek sosial dan kepentingan masyarakat.

Salah satu hotel di Bandung yang menawarkan pelayanan prima adalah Amaris Hotel Cihampelas. Hal ini dikarenakan Amaris Hotel Cihampelas selalu menjaga nilai perusahaan dalam menerapkan manajemen hotel kepada pelanggannya. Hal ini terlihat dari fasilitas yang disediakan oleh Amaris Hotel

Cihampelas, seperti resepsionis yang selalu menyambut tamu dengan panjalu pada saat kedatangan, restoran yang selalu menyajikan makanan yang sangat higienis dan berkualitas, serta kamar hotel. Meski umum, namun memiliki nilai estetika yang sangat tinggi. Tentu saja, sebagai hotel progresif yang sudah memiliki banyak cabang, pihaknya semakin proaktif dalam mempromosikan Amaris Hotel Cihampelas kepada masyarakat setempat. Hal ini tidak lepas dari banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan para personel Humas Amaris Hotel Cihampelas. Juru bicara menjalankan tugas sebagai agen tamu di propertinya sendiri, dalam hal ini Amaris Hotel Cihampelas. Amaris Hotel Cihampelas membutuhkan audiens sebagai tamu, dan tamu memerlukan keyakinan dan kepastian bahwa lokasi yang diiklankan adalah yang terbaik untuk dipilih di antara lokasi yang baik. Para tamu maupun masyarakat umum sama-sama membutuhkan kepercayaan terhadap kenyamanan fasilitas Amaris Hotel Cihampelas.

Semua itu menjadikan peran profesional PR (Public Relation) menjadi lebih penting dan strategis dibandingkan sekadar hiasan. Sebagai seorang profesional PR harus selalu mendengarkan setiap tamu dan secara teratur mengukur opini publik terhadap produk dan layanan yang ditawarkan.

Untuk lebih memantapkan keberadaan hotel di tengah masyarakat, maka hotel harus memperkenalkan diri dan berusaha untuk mendapatkan pengakuan dan kepercayaan di kalangan masyarakat, terutama di kalangan masyarakat yang hampir selalu membutuhkan jasa hotel. Oleh karena itu, peneliti percaya hal ini perlu karena hotel mempunyai kewajiban tertentu terhadap masyarakat dan semua ini harus dipenuhi oleh orang yang tepat menjalankan hotel tersebut.

Indonesia saat ini mengalami transformasi yang signifikan dalam sektor

perekonomian, khususnya di bidang pariwisata dan perhotelan. Pertumbuhan industri perhotelan yang pesat telah menciptakan dinamika baru, di mana hotel-hotel berlomba-lomba untuk menawarkan pelayanan terbaik kepada para tamu. Dalam konteks ini, persaingan tidak hanya terjadi dalam hal harga, tetapi juga pada kualitas fasilitas dan pelayanan yang diberikan. Hotel-hotel kini dituntut untuk memiliki strategi rekrutmen yang efektif, serta komunikasi pemasaran yang baik untuk menarik perhatian konsumen. Dengan meningkatnya kesadaran konsumen terhadap kualitas layanan, lodging harus mampu memenuhi harapan tersebut agar tetap relevan di pasar yang semakin kompetitif.

Salah satu elemen penting dalam pemasaran Inn adalah departemen promosi yang berfungsi sebagai penghubung antara perusahaan dan tamu. Departemen ini bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi dan nilai-nilai lodging kepada publik. Dalam hal ini, Public Relation (PR) memiliki peran strategis dalam membangun citra positif perusahaan. PR tidak hanya bertugas untuk mempromosikan layanan, tetapi juga untuk menjalin hubungan baik dengan tamu dan masyarakat. Dengan mendengarkan umpan balik dari tamu dan mengukur opini publik, PR dapat membantu perusahaan dalam melakukan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan menjaga kepuasan pelanggan. Amaris Hotel Cihampelas di Bandung merupakan contoh nyata dari penerapan strategi komunikasi PR yang efektif dalam menjaga mutu pelayanan. Amaris Hotel Cihampelas ini dikenal dengan pelayanan prima yang ditawarkan, mulai dari sambutan hangat resepsionis hingga penyajian makanan berkualitas di restorannya. Fasilitas yang disediakan tidak hanya memenuhi standar kenyamanan, tetapi juga memiliki nilai estetika tinggi. Dalam upaya untuk terus meningkatkan reputasinya,

Amaris Hotel Cihampelas aktif mempromosikan diri kepada masyarakat setempat melalui berbagai kegiatan PR. Dengan demikian, keberadaan PR di lodging ini menjadi kunci dalam membangun kepercayaan masyarakat dan menarik lebih banyak tamu, sekaligus memastikan bahwa pengalaman menginap di hotel ini selalu memuaskan.

Melihat hal tersebut, menarik bagi penulis untuk mendalami lebih jauh strategi para Public Relation (PR) dalam mengelola industri di bidang perhotelan, khususnya strategi untuk menjaga kualitas melalui perantara antara tamu dengan hotel, yang kemudian diangkat dengan judul “Strategi Komunikasi Public Relations Amaris Hotel Cihampelas Dalam Menjaga Mutu Pelayanan Terhadap Tamu”.

1.2 Fokus Penelitian dan Pertanyaan Penelitian

1.2.1 Fokus Penelitian

Berdasarkan dari penelitian di atas, maka peneliti berfokus pada bagaimana “Strategi Komunikasi Public Relations Amaris Hotel Cihampelas Dalam Menjaga Mutu Pelayanan Terhadap Tamu”.

1.2.2 Pertanyaan Penelitian

Dengan demikian dapat disimpulkan rumusan masalahnya sebagai berikut:

- a. Bagaimana strategi komunikasi yang digunakan oleh manajemen Amaris Hotel Cihampelas untuk menjaga mutu pelayanan terhadap tamu?
- b. Bagaimana upaya yang dilakukan sales Amaris Hotel Cihampelas untuk membangun hubungan yang baik dengan pelanggan?
- c. Bagaimana langkah yang ditempuh oleh sales Amaris Hotel Cihampelas dalam mempertahankan ataupun menambah pelanggan?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

- a. Untuk mengetahui strategi komunikasi yang digunakan oleh Manajemen atau team sales Amaris Hotel Cihampelas untuk menjaga mutu pelayanan terhadap tamu
- b. Untuk mengegali bagaimana membangun hubungan yang baik dengan pelanggan yang dilakukan oleh sales Amaris Hotel Cihampelas
- c. Untuk menginvestigasi langkah-langkah sales dalam mempertahankan atau menambah pelanggan di Amaris Hotel Cihampelas

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat tersebut, yaitu :

a. Manfaat Teoritis

- Diharapkan akan menambah wawasan dan memberikan pengetahuan yang luas bagi masyarakat dan juga bahan masukan untuk kajian ilmu komunikasi khususnya yang berkaitan dengan strategi komunikasi di industri perhotelan.
- Penulis berharap hasil penelitian ini dapat menjaga pengetahuan dan pemahaman untuk meneliti secara langsung langkah-langkah dan strategi humas dalam menjaga kualitas pelayanan di Amaris Hotel Cihampelas yang menerapkan nilai-nilai santika di dalamnya.
-

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat menjadi sumbangsih dan wacana yang ideal khususnya bagi penulis dan bagi masyarakat luas yang berkecimpung di bidang komunikasi, yang kemudian diwujudkan dalam bentuk praktik gerakan-gerakan tertentu dari konsep-konsep wacana yang disajikan.