

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### I.1 Latar Belakang Penelitian

Dengan semakin berkembangnya dan semakin pesatnya pembangunan di Indonesia, terutama di kota – kota besar yang sangat pesat dalam perkembangan dan pembangunan dalam segala bidang, Jakarta yang merupakan ibu kota Negara Indonesia tentunya menjadi yang paling terdepan dalam hal pembangunan, dengan semakin baiknya fasilitas – fasilitas yang ada di ibukota Jakarta maka berimbas pada pesatnya pembangunan pembangunan di Jakarta, salah satu bidang yang menunjukkan perkembangan sangat pesat adalah pembangunan di bidang perhotelan atau di bidang akomodasi, dari tahun ke tahun hotel – hotel yang ada di Jakarta semakin bertambah dengan berbagai macam tipe – tipe hotel yang muncul memberikan pilihan yang sangat beragam kepada masyarakat yang akan menggunakan fasilitas – fasilitas yang berhubungan dengan dunia perhotelan atau dalam bidang akomodasi.

Yang dimaksud dengan usaha akomodasi disini adalah suatu usaha yang menggunakan suatu bangunan yang didirikan secara khusus sehingga setiap orang dapat menginap, mengkonsumsi makanan, minuman serta memperoleh pelayanan dan fasilitas lainnya seperti ruang meeting, arena hiburan dan rekreasi untuk menunjang kebutuhan pelanggannya dengan metode pembayaran.

Ada banyak definisi hotel menurut para ahli, menurut American Hotel And Motel Association ( AHMA) menyatakan bahwa hotel adalah suatu tempat dimana

disediakan penginapan, makan dan minum serta pelayanan lainnya untuk disewakan bagi para tamu atau orang – orang yang tinggal untuk sementara waktu, secara umum hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada dengan menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya.

Dewasa ini industri perhotelan sangat pesat perkembangannya, seiring dengan berkembangnya teknologi industri, ekonomi, dan bisnis pariwisata (Tourism Business). hotel memberikan peranan penting dalam sektor kepariwisataan dimana para pengunjung dapat beristirahat dan berekreasi sekaligus melakukan kegiatan bisnis seperti rapat, seminar, konferensi, serta pertemuan-pertemuan lainnya. sekarang ini, tingkat persaingan dunia perhotelan sangatlah ketat. Hal ini menyebabkan hotel semakin sulit untuk meningkatkan jumlah customer (pelanggan). Banyaknya pemain dalam pasar yang menghadirkan segala macam keunggulan produk yang ditawarkan membuat hotel semakin merebut pasar pesaing, banyak kompetitor yang telah memenangkan mind share masyarakat, salah satunya dengan memberikan fasilitas kamar yang nyaman, pelayanan yang prima serta benefit lainnya.

Setiap tahun arus wisatawan yang datang ke Indonesia khususnya Jakarta terus meningkat. Peningkatan ini harus diimbangi dengan peningkatan penyediaan kamar, maka itu usaha perhotelan sangat menjanjikan bagi para penanam modal untuk mendirikan hotel khususnya di daerah ibukota Jakarta, hal ini terbukti dengan meningkatnya jumlah hotel berbintang di Jakarta, dengan semakin banyaknya hotel baru yang bermunculan di Jakarta dari hotel yang terbilang kelas

melati sampai hotel berbintang membuat persaingan di bidang jasa ini menjadi sangat kompetitif, maka dari itu di perlukan upaya – upaya dari setiap masing – masing hotel agar dapat selalu bersaing dengan hotel lainnya, dengan adanya banyak hotel ini setiap wisatawan tidak perlu ragu untuk berkunjung karena semua wisatawan dapat memilih hotel sesuai dengan keinginan dan kemampuannya.

Salah satu hotel bertaraf internasional yang ada di Jakarta adalah Century park hotel, dimana lokasi dari hotel tersebut adalah di Ibukota Jakarta tepatnya di Jakarta pusat, sejarah tentang Century park hotel yang terletak di kawasan gelora bung karno ini atau yang lebih di kenal dengan daerah senayan, visi dari hotel ini adalah menjadi pilihan utama hotel bisnis berbintang empat yang bertaraf internasional Menjadi yang terbaik dengan cara bekerja lebih efektif, aktif dan bersemangat tiap harinya adalah janji kita, dan misi dari Century Park Hotel adalah melanjutkan renovasi hotel dan fasilitas lainnya, untuk dapat bersaing dengan hotel sekelasnyadan dapat memenuhi kebutuhan serta kepuasan pelanggan, Memberikan layanan “value for money dan mempererat tali silaturahmi dengan pelanggan agar tetap setia dan menjadikan hotel kita sebagai rumah kedua, Century park hotel memiliki 17 lantai dengan 475 kamar.

Century park hotel berdiri dari tahun 1991, sehingga sampai saat ini usia dari hotel tersebut sudah sekitar 25 tahun, dari sejak hotel ini berdiri umur tersebut merupakan bukan umur yang muda bagi sebuah hotel yang berada di pusat pemerintahan, apalagi dengan banyak nya hotel – hotel baru yang berdiri di Jakarta, tentunya menjadikan persaingan di dunia perhotelan menjadi sangat

kompetitif, untuk hotel –hotel baru yang ada di Jakarta hanya berfokus untuk menarik pelanggan sedangkan sebagai hotel yang terbilang tua Century park hotel tentunya perlu upaya lebih dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan – pelanggan hotel dan dalam upaya mempertahankan nama hotel yang sudah sangat baik dan guna meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap hotel tersebut.

Dengan lokasi hotel yang sangat strategis terletak di pusat bisnis ibukota Jakarta tentunya sangat berdekatan dengan lokasi kantor – kantor yang ada di pusat pemerintahan, gedung yang berdekatan dengan Century park hotel ialah gedung kementerian pendidikan dan kebudayaan yang berlokasi dekat dengan hotel tersebut yang menjadikan salah satu kementerian tersebut menjadi pelanggan yang sering menggunakan fasilitas Century Park hotel apabila mengadakan kegiatan – kegiatan yang berhubungan pendidikan dan kebudayaan, namun di sekitar hotel tersebut juga terdapat beberapa hotel yang menjadi pesaing bagi Century Park hotel dalam rangka mendapatkan tamu baik dari kementerian pendidikan tersebut ataupun dari perusahaan milik pemerintah yang lain juga perusahaan swasta lainya, diantaranya adalah Haris Hotel yang merupakan hotel berbintang 4 juga, hotel tersebut merupakan hotel yang di khususkan untuk pengianapan sehingga untuk fasilitas yang ada Century Park hotel lebih baik, hotel lainya yang berdekatan dan yang menjadi pesaing secara langsung ialah Mulia Hotel yang merupakan hotel berbintang 5 yang juga terletak di daerah senayan, hotel tersebut memiliki kamar yang lebih banyak dan juga fasilitas yang lebih baik.

Hotel lainya yang menjadi pesaing bagi Century hotel ialah Sultan hotel yang berlokasi di kawasan gelora bung karno yang merupakan hotel berbintang 5 juga dan memiliki kamar yang lebih banyak juga, hotel tersebut juga mempunyai fasilitas apartemen bagi para tamunya, dan juga hotel yang baru di bangun sekitar 3 tahun yang lalu dan menjadi pesaing yang paling baru bagi Century Park hotel ialah Fairmont Hotel yang lokasinya sangat berdekatan, hotel tersebut merupakan hotel berbintang 5 juga hanya berjarak sekitar 1 km, penulis memberikan gambaran hotel – hotel lainya yang berada di sekitar kawasan senayan karena mereka yang menjadi pesaing secara langsung bagi Century Park hotel yang sangat erat kaitanya dalam hal persaingan karena lokasi dari masing – masing hotel yang sangat berdekatan menjadikan persaingan sangat kompetitif dalam rangka mendapatkan tamu atau para pelanggan agar mau menggunakan fasilitas yang di tawarkan.

Karena lokasi yang saling berdekatan dan berada di pusat bisnis membuat persaingan dalam meraih tamu yang merupakan para pebisnis agar sebanyak – banyaknya menggunakan jasa yang di tawarkan semakin terbuka, karena tipe tamu dan pelanggan yang di perebutkan oleh hotel – hotel tersebut memiliki kriteria yang sama yaitu mayoritas para pebisnis, orang yang bekerja di perkantoran sekitar kawasan senayan, maka dari itu masing – masing hotel berusaha memberikan hal yang paling baik agar mampu mendatangkan para tamu untuk menggunakan hotel tersebut, sebagai contoh nya Mulia hotel yang merupakan hotel berbintang 5 dan mempunyai kapasitas kamar yang paling banyak yaitu lebih dari 1000 kamar tentunya mampu menampung tamu yang lebih

banyak di bandingkan dengan hotel yang lainya, begitu pula dengan Sultan hotel yang memiliki fasilitas apartemen yang tidak di miliki oleh pesaing lainya membuat hotel tersebut memiliki perbedaan dengan yang lainya sehingga mampu mendapatkan tamu yang ingin menggunakan fasilitas layaknya rumah.

Fairmont hotel yang merupakan pendatang baru dan berbintang 5 tentunya memiliki fasilitas yang paling baru juga di bandingkan dengan pesaing laninya sehingga dengan sendirinya akan meningkatkan fasilitas yang di berikan kepada para tamu hotel tersebut, untuk Haris hotel yang merupakan hotel berbintang 4 merupakan pesaing utama bagi Century Park hotel karena lokasinya sangat berdekatan dan berada di kawasan pusat perbelanjaan menjadikan hotel tersebut cocok bagi orang – orang yang ingin berlibur di jakarta namun century park hotel memiliki keunggulan dalam hal jumlah kamar yang tersedia yaitu sekitar 470 kamar, dan yang menjadi keunggulan dan keunikan Century park hotel di bandingkan dengan hotel yang lainya ialah merupakan satu – satunya hotel yang bukan hanya di peruntukan bagi para tamu biasa namun juga di peruntukan bagi para atlet Indonesia sehingga terdapat 2 hotel di dalam 1 hotel yang tidak dimiliki oleh hotel lainya dimanaapun di Indonesia, karena di tunjuk langsung oleh pemerintah sebagai tempat akomodasi bagi para atlet yang akan berlaga di laga nasional ataupun internasional.

Dengan faktor – faktor kelebihan dan kekurangan masing – masing hotel yang dimiliki tentunya setiap hotel akan membuat cara dan strategi agar hotelnya mampu menarik sebanyak banyak nya tamu agar mau menggunakan hotelnya, berbagai macam cara pun di lakukan untuk menarik minat pelanggan, yang

paling utama adalah bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik agar para tamu mau datang dan memakai hotel tersebut yaitu dengan memberikan pelayanan prima yang dilakukan oleh Century park hotel agar para pelanggan atau para tamu mau menginap di Century park hotel.

Pelanggan hotel mengharapkan karyawan hotel ramah, bersahabat, mengetahui banyak tentang hotel tersebut, dan perhatian terhadap kebutuhan pelanggannya, Pembentukan loyalitas selain diperoleh dari hubungan pelanggan dapat juga dibentuk dengan komunikasi dan hubungan yang harmonis dengan pelanggan. Century park hotel membutuhkan kerja keras Public Relations nya untuk mengoptimalkan peran dan fungsinya serta strategi-strategi yang dijalankan dalam usahanya membantu kegiatan pemasaran dalam menarik minat pelanggan ,untuk itu diperlukan manajemen yang bagus di dalam industri perhotelan tersebut, dan peran Public Relations dalam membangun citra perusahaannya agar selalu baik di mata publik baik internal maupun eksternal, dengan realita bahwa Century Park sudah berusia cukup tua maka dari itu tentunya usaha yang dilakukan oleh public relations di Century park hotel sangat penting bagi hotel tersebut.

Persaingan hotel yang semakin kompetitif antar hotel yang satu dengan hotel yang lain, sehingga secara langsung membuat tuntutan otomatis agar masing – masing hotel memberikan pelayanan prima / service excellence kepada para pelanggan mereka karena pelayanan prima / service excellence dari masing – masing hotel tersebut yang akan membawa pengaruh kepada pelanggan yang memakai jasa hotel tersebut, karena pelangganlah yang merasakan apakah dia

diyalani dengan baik, seperti layaknya tamu yang mendapatkan pelayanan dari sang pemilik rumah, atau bahwa diberi pelayanan layaknya sang raja, sehingga pelanggan tersebut merasakan service excellence yang diberikan hotel tersebut.

Sebaliknya pelanggan tersebut merasakan hal yang biasa saja dalam artian pelanggan tersebut, mendapatkan pelayanan yang biasa saja atau bahkan hal yang paling tidak diinginkan dan hal yang paling berusaha dihindari oleh setiap hotel adalah pelayanan yang mengecewakan dimata pelanggan. Maka dari itulah service excellence atau pelayanan prima adalah hal yang utama dari setiap perusahaan yang bergerak dibidang jasa akomodasi karena hal yang dirasakan oleh setiap pelanggan yang memakai jasanya akan berbalik kepada perusahaan tersebut, apabila hotel tersebut memberikan pelayanan terbaik/ service excellence maka hotel tersebut pun akan merasakan hal yang sama yang diterima dari tamu yaitu kepercayaan dan loyalitas tamu/ pelanggan tersebut. Maka dari itu Century Park Hotel juga berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik atau memberikan service excellence, dengan memberikan pelayanan yang berkualitas di antaranya adalah sebagai berikut : dapat dipercaya, respon yang baik terhadap tamu, penghargaan terhadap tamu, kompetensi yang memadai dalam melayani , dan empati yang baik terhadap tamu.

Dengan berusaha menjadikan layanan menjadi bagian dari budaya perusahaan, yaitu dengan memberikan layanan yang memuaskan tamu / pelanggan sehingga mampu menjadikan pelayanan yang prima atau service excellence.

Dalam rangka memberikan pelayanan yang prima kepada para pelanggan Century Park hotel pun mempunyai beberapa fasilitas yang ada di hotel tersebut di antaranya adalah kolam renang semi olimpik gazebo pool, dapoeer restaurant yang berfungsi menyediakan makanan yang di peruntukan untuk tamu, sweet corner yang berfungsi sebagai kedai kopi sebagai tempat para tamu untuk bersantai usai melakukan aktivitas sehari – hari, tempat gym yang berfungsi untuk menjaga kebugaran bagi para tamu, juga lapangan tenis yang tersedia bagi para tamu, dengan berbagai macam fasilitas pendukung yang ada di Century Park Hotel maka akan sangat membantu untuk dapat memberikan pelayanan yang prima kepada para tamu sehingga akan betah menginap di hotel tersebut dan kembali lagi sehingga menjadikan tamu yang loyal.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan yang prima terhadap tamu maka Century Park hotel mempunyai Public Relations yang salah satu tugasnya untuk membantu memberikan pelayanan yang prima, menurut IPRA (International Public Relations Assosiation) humas adalah fungsi manajemen dari ciri yang terencana dan berkelanjutan melalui organisasi dan lembaga swasta atau publik untuk memperoleh pengertian, simpati, dan dukungan dari mereka yang terkait atau mungkin ada hubungannya dengan penelitian opini public di antara mereka. Komunikasi terjadi baik dari internal maupun eksternal perusahaan yang dijalankan agar mencapai kesepakatan bersama.

Kini aktivitas public relations di perusahaan - perusahaan swasta juga mempunyai peran sebagai marketing, yang dalam aktivitasnya juga berfungsi membina hubungan yang baik dengan seluruh publik eksternalnya, setiap

perusahaan mempunyai Public Relations yang memiliki strategi masing – masing untuk merebut perhatian calon konsumennya, Public Relations Century Park Hotel mempunyai peranan penting yang berhubungan langsung dengan pelanggan dalam menjaga keharmonisan untuk citra positif perusahaan, meningkatkan kepuasan pelanggan dan menekankan karyawannya untuk memberikan excellent customer service kepada pelanggan (pelayanan prima), merencanakan sampai menjalankan event, dan melakukan kegiatan promosi untuk menarik minat konsumen dan meningkatkan penjualan demi tercapainya tujuan perusahaan. Terkadang kegiatan Public Relations tidak selalu berjalan dengan mulus untuk mengambil perhatian dari konsumennya salah satu hal yang menjadi kendala misalnya seperti media promosi yang kurang efektif, perusahaan lain menawarkan benefit–benefit yang lebih banyak seperti discount, fasilitas kamar yang lengkap sehingga menarik perhatian konsumen dan faktor lain seperti pelayanan di hotel yang kurang memuaskan, seperti kebersihan kamar yang kurang maksimal serta karyawan yang kurang ramah terhadap pelanggan, dimana dampak yang ditimbulkan membawa hasil yang negatif di lingkungan perusahaan.

Tugas dari Public Relations memang sangat keras, Public Relation harus bisa mempertahankan konsumen agar tetap loyal di tengah kompetisi yang semakin tinggi. karena itu Public Relations Century Park Hotel harus mengambil langkah–langkah jitu guna mengatasi persaingan yang terjadi dengan cara menjaga hubungan yang baik dengan internal hotel (karyawan) agar tetap konsisten dalam memberikan pelayanan prima terhadap pelanggan serta menjaga

hubungan baik dengan eksternal (pelanggan) dan terus menerus menciptakan nilai dan keunggulan bersaing bagi pelanggan.

Memiliki pelanggan yang loyal adalah salah satu tujuan akhir dari hotel karena loyalitas pelanggan dapat menjamin kelanggengan hidup perusahaan dalam jangka panjang, pada dasarnya loyalitas pelanggan ialah sebuah kesetiaan seseorang terhadap suatu hal dalam waktu yang lama, dimana mereka melakukan pembelian secara teratur dan perilaku pembelian tidak dilakukan dengan mengacak (non random) beberapa unit keputusan, selain itu karakteristik dari pelanggan yang loyal ialah seseorang yang kebal terhadap daya tarik produk lain dan selalu memberikan masukan terhadap perusahaan.

Dalam industri perhotelan hubungan pelanggan sangatlah penting dalam menciptakan loyalitas pelanggan, dalam hal ini jalinan hubungan akan menciptakan nilai lebih kepada pelanggan di bandingkan dengan faktor lain seperti harga dan fitur produk, karenanya akan menciptakan nilai lifetime value bagi pelanggan, hotel – hotel ternama berusaha memberikan lebih dari sekedar kepuasan pelanggan dan memastikan memberikan nilai melalui suatu jalinan hubungan dari pada hanya berdasarkan transaksional saja.

Peran dan fungsi PR dalam menjalankan strateginya terutama dalam menjalankan strateginya untuk memberikan service excellence bagi para pelanggannya di Century Park hotel adalah antara lain dengan melakukan kerjasama dengan departemen atau bagian manajemen hotel yang lain di antaranya adalah dengan bagian front office, dengan bagian food and bavarage,

bagian housekeeping dan bahkan bagian security hotel tersebut, semua bagian hotel untuk dapat memberikan pelayanan yang prima terhadap para pelanggan atau tamu di hotel tersebut.

Peran PR dalam rangka meningkatkan reputasi perusahaan dan pelayanan yang prima terhadap pelanggan antara lain adalah dengan bekerjasama dengan HRD (human resources department) adapun bentuk kerjasama yang dilakukan adalah dengan cara menerapkan strategi dalam rangka meningkatkan penjualan produk perusahaan dan juga dalam rangka meningkatkan kualitas service, untuk peningkatan kualitas service yaitu lebih ditekan kepada karyawan di bagian operasional, tugas PR adalah mendorong kepada karyawan untuk lebih aware terhadap produk, dengan memberikan pengetahuan kepada semua karyawan bahwa mereka semua adalah seorang sales person yang bertugas membangun awareness kepada para tamu agar tamu mengetahui produk apa yang perusahaan jual, karyawan diharapkan dalam menimbulkan interest atau ketertarikan dari tamu yang berlanjut kearah desire dan tentu saja tujuan akhir adalah action dari tamu yaitu pembelian produk atau barang sebagai contoh untuk produk makanan yang ada di hotel, bentuk kegiatan yang dilakukan dengan HRD adalah dengan mengadakan training – training secara berkala yang dilakukan secara rutin setiap bulan, dimana kegiatan tersebut juga dilakukan oleh semua departemen yang menjadi bagian dari hotel tersebut.

Dengan berbagai macam penunjang dan Kendala yang ada dalam rangka menciptakan pelayanan yang prima terhadap para tamu agar mampu memperoleh kepercayaan pelanggan maka atas dasar pertimbangan diatas, maka permasalahan

ini sangat menarik untuk dianalisa dan dikaji sebagai objek penelitian dengan judul “ **STRATEGI PUBLIC RELATIONS CENTURY PARK HOTEL DALAM RANGKA MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN MELALUI PELAYANAN PRIMA ( SERVICE EXCELLENCE)**”.

## **1.2 Pertanyaan Penelitian**

Dengan beragam variasi yang ditawarkan kepada pelanggan oleh industri akomodasi dan dengan semakin majunya pembangunan di ibukota Jakarta maka semakin banyak juga pembangunan di bidang akomodasi, sehingga menjadikan persaingan di bidang jasa ini menjadi sangat - sangat kompetitif, salah satu usaha yang di lakukan oleh perusahaan akomodasi dalam rangka mempertahankan loyalitas pelanggan adalah dengan melakukan program public relations dari perusahaan tersebut yang bertujuan untuk menjalin hubungan baik dengan konsumen terlebih lagi menjaga loyalitas pelanggan terhadap perusahaan tersebut, maka dalam penelitian ini memfokuskan penelitian : “ bagaimana startegi public relations Century Park hotel dalam meningkatkan loyalitas pelanggan melalui analisis kegiatan dalam service excellence?.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan strategi yang digunakan pada divisi Public Relations Century Park Hotel Jakarta dalam meningkatkan loyalitas pelanggan melalui kegiatan service excellence, yang digunakan untuk meningkatkan loyalitas dari hotel tersebut.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Peneliti berharap dari penelitian yang dilakukan dapat memiliki banyak manfaat, Manfaat penelitian terdiri dari Manfaat dari aspek teoritis dan manfaat dari aspek praktis.

### **1.4.1 Manfaat teoritis**

Secara teoritis penelitian ini dapat menjadi masukan dan dapat diterapkan dan untuk memperluas kajian ilmu komunikasi bagi perkembangan ilmu komunikasi khususnya studi tentang Public Relations sebagai konsentrasi dari ilmu hubungan masyarakat, alasan lainnya adalah kajian ini dapat berguna dan membantu bagi mahasiswa atau mahasiswi lain apabila ingin mengetahui ataupun mengembangkan penelitian ini, Peneliti juga berharap dapat membantu para mahasiswa dan mahasiswi yang akan datang dalam menyusun skripsi, khususnya studi strategi Public Relations dalam dunia industri perhotelan.

### **1.4.2 Manfaat praktis**

Penelitian ini semoga bermanfaat dan di harapkan berguna menjadi masukan bagi Public relations Century park hotel, dimasa yang akan datang dan di harapkan dengan penelitian ini serta mampu memberikan saran – saran dan ide – ide yang dapat membantu Century Park Hotel

dalam mempertahankan pelanggan – pelanggan yang sudah loyal terhadap Century Park hotel dan mampu menarik untuk datangnya pelanggan – pelanggan atau tamu- tamu baru agar berminat menggunakan Century Park hotel.

