

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata adalah suatu kegiatan yang secara langsung menyentuh dan melibatkan masyarakat. Sehingga dengan adanya tempat wisata perekonomian masyarakat itu sendiri akan lebih meningkat dan hidup sejahtera. Oleh karena, pariwisata merupakan salah satu sumber devisa di Indonesia. Artinya, pariwisata mempunyai andil dalam pembangunan ekonomi di Indonesia.

Pariwisata tentu saja memberikan suatu tawaran untuk melayani pelanggan, namun perlu kita ketahui bahwa unsur terpenting dari pariwisata adalah fasilitas. Karena wisatawan melakukan kegiatan wisata untuk berlibur dan bersantai serta untuk menikmati segala macam suguhan yang ditawarkan oleh pihak pengelola seperti fasilitas dan kenyamanan.

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002: 415) fasilitas adalah sesuatu yang dapat membantu memudahkan pekerjaan, tugas dan sebagainya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang ada disuatu kawasan wisata merupakan segala sesuatu yang dapat membantu memudahkan penggunaan dengan memafaatkan dan menikmati kegiatan wisata.

Para wisatawan yang akan melakukan kegiatan wisata pasti akan melihat terlebih dahulu mengenai fasilitas yang tersedia dikawasan wisata yang akan

mereka kunjungi, apakah sarana dan prasarananya dapat sesuai kunjungan mereka, memberikan mereka nyaman atau tidak.

Oleh karena itu, fasilitas penginapan merupakan unsur penting untuk meningkatkan kunjungan wisatawan. Karena wisatawan melakukan kegiatan wisata untuk berlibur dan bersantai serta untuk menikmati segala macam suguhan yang ditawarkan oleh pihak pengelola seperti fasilitas dan kenyamanan.

Banyaknya wisatawan yang berkunjung ke suatu resort tergantung dari seberapa menariknya fasilitas yang tersedia, Oleh karena itu menurut Yoeti (1996: 184) sebelum seseorang wisatawan melakukan perjalanan wisata terlebih dahulu mengetahui salah satu tentang:

1. Fasilitas akomodasi yang merupakan tempat tinggal sementara di tempat atau di daerah tujuan yang akan dikunjunginya.
2. Objek dan atraksi yang ada didaerah tujuan yang akan dikunjunginya.
3. Aktivitas rekreasi yang dapat dilakukan ditempat yang akan dikunjunginya.

Jika fasilitas yang dimiliki suatu resort tersebut memberikan kenyamanan, wisatawan tentu akan banyak tertarik untuk mengunjunginya. Sebaliknya, jika fasilitas yang dimiliki suatu resort tersebut tidak memberikan kenyamanan, wisatawan pun tentu tidak tertarik mengunjunginya.

Untuk meningkatkan daya tarik hotel, pengelola harus dapat jeli dalam membuat fasilitas wisata di hotel tersebut, hal ini tentu membutuhkan kreatifitas yang tinggi dalam membuat dan membangun fasilitas tersebut. Baik dari potensi alam, social, budaya serta potensi-potensi lain yang dapat diperencanakan dan kembangkan oleh pengelola suatu hotel, karena fasilitas di suatu resort tentunya akan menjadi magnet bagi wisatwan untuk berkunjung ke hotel tersebut.

Salah satunya Kota Bandung adalah merupakan tempat wisata yang menarik, Kota Bandung merupakan suatu tempat dimana orang-orang bisa merasakan berwisata yang saat lengkap, seperti tempat-tempat wisata alam, wisata kebudayaan, wisata kuliner, wisata belanja dan lain-lain. Kota Bandung juga merupakan suatu tempat beristirahat dimana terdapat banyak hotel-hotel dari harga paling murah sampai harga yang mahal, salah satunya Hotel Mitra Bandung yang berada di Jalan W. R. Supratman No. 98 Bandung. Hotel Mitra Bandung merupakan hotel bintang 3 yang mempunyai beberapa fasilitas-fasilitas. Seperti fasilitas yang ada di hotel ini yaitu: 76 Kamar, 6 *Meeting Room*, *Business Centre*, *Lobby Lounge*, *Dinning Room*, *Message*, *Swimming Pool*, *Bar*, *Roof Top Cafe*, *Pastry Shop*, *Internet Port In Room*, *Rool Top Meeting*. Disini penulis ingin mengetahui tanggapan para tamu terhadap fasilitas- fasilitas khususya kamar yang ada di Hotel Mitra Bandung, seperti perlengkapan fasilitas yang terdapat dalam kamar, perlengkapan fasilitas yang terdapat dalam di tempat tidur dan perlengkapan

fasilitas yang terdapat dalam kamar mandi. Maka penulis berkeinginan untuk membahas lebih lanjut dan mengambil judul; “Tanggapan Tamu Terhadap Fasilitas Kamar Di Hotel Mitra Bandung”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran fasilitas kamar di Hotel Mitra Bandung ?
2. Bagaimana tanggapan tamu terhadap fasilitas kamar di Hotel Mitra Bandung?
3. Bagaimana upaya manajemen meningkatkan pelayanan suplemen fasilitas kamar di Hotel Mitra Bandung?

C. Pembatasan Masalah

Pembatasan penelitian hanya dari aspek pemeliharaan fasilitas kamar agar penelitian dapat lebih berfokus sehingga diperoleh hasil yang akurat. Hasil analisis yang akan diperoleh dalam penelitian ini tentulah belum cukup, perlu juga dilakukan penelitian lebih lanjut dan mendalam.

D. Tujuan Penelitian

1. Mendeskripsikan bagaimana gambaran umum dan fasilitas di Hotel Mitra Bandung.
2. Mengidentifikasi tanggapan tamu terhadap fasilitas kamar di Hotel Mitra Bandung.
3. Menganalisis upaya manajemen meningkatkan pelayanan suplemen fasilitas kamar di Hotel Mitra Bandung.

E. Manfaat Penelitian

1. Sebagai bahan masukan yang jelas dan lengkap mengenai fasilitas kamar di Hotel Mitra Bandung.
2. Sebagai Rekomendasi kepada pihak-pihak terkait dalam fasilitas-fasilitas kamar disuatu hotel.
3. Sebagai bahan masukan tentang sebuah kawasan wisata, khususnya di Hotel Mitra Bandung.
4. Bagi peneliti dapat menambah wawasan dan pemahaman fasilitas kamar pada umumnya dan Hotel Mitra Bandung pada khususnya.

F. Definisi Operasional

1. Definisi Pemeliharaan Fasilitas

Menurut Komar (2006: 130), suatu barang atau fasilitas secara alamiah dan sejalan dengan waktu akan menjadi rusak secara perlahan dan bertahap, akan tetapi usia kegunaannya dapat diperpanjang dengan melakukan pemeliharaan. Pemeliharaan dilakukan untuk menjaga agar fasilitas dapat dipertahankan fungsinya sesuai dengan standar kualitas yang disyaratkan atau mengalami penurunan fungsi secara wajar, sehingga tingkat layanan standar bisa dijaga dan bisa mencapai umur yang direncanakan. Sebagian pemeliharaan fasilitas diresort masih kurang baik. Ketidak teraturan dan tidak adanya kesadaran menjadi penyebab utama dari masalah itu. Selain itu masalah kurang tertanganinya pemeliharaan secara optimal disebabkan oleh belum adanya kerangka dasar pemikiran manajemen pemeliharaan fasilitas.

Menurut Sulistiyono (2008: 121) Tata graha adalah salah satu bagian yang terdapat dalam organisasi hotel yang mempunyai peranan memberikan pelayanan kenyamanan dan kebersihan hotel. Tanggung jawab bagian tata graha dapat dikatakan mulai dari pengurusan bahan-bahan yang terbuat dari kain, seperti taplak meja, sprei, sarung bantal, korden, dan sebagainya. Kemudian, tanggung jawab berikutnya adalah menjaga kerapian dan kebersihan ruangan beserta perlengkapannya, dan sampai pada program pengadaan/penggantian serta pemeliharaan ruangan hotel beserta perlengkapannya. (Sumber manajemen penyelenggaraan hotel)

2. Definisi Fasilitas

Menurut Subroto, fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancarkan pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang. Lebih luas lagi tentang pengertian fasilitas Suhaisimi Arikonto, berpendapat fasilitas dapat diartikan sebagai sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancarkan pelaksanaan segala sesuatu usaha. Adapun yang dapat memudahkan dan melancarkan usaha ini dapat berupa benda-benda maupun uang, jadi dalam hal ini fasilitas dapat disamakan dengan sarana yang ada di daerah tujuan wisata.

3. Definisi Kamar

Kamar adalah salah satu fasilitas utama yang ditawarkan oleh pengusaha hotel. Menurut Komar (2006; 115), Salah satu cara yang umum digunakan

untuk menggolongkan hotel adalah berdasarkan ukuran jumlah kamar yang ada didalam bangunan hotel.

G. Kerangka pemikiran

Menurut Kotler (1994: 36), bahwa sebuah perusahaan dapat menarik kosumen dan mengungguli perusahaan pesaing apabila dapat memenuhi kebutuhan kosumen serta memuaskan mereka.

Pernyataan ini mengandung makna, bahwa hanya perusahaan yang berwawasan luas yang akan hidup, karena mereka mereka bisa memberikan nilai/faktor-faktor yang lebih baik kepada kosumen. Dengan demikian pada hakekatya suatu perusahaan yang berwawasan kosumen, baik perusahaan manufaktur ataupun jasa, akan berusaha mencapai keuntungan melalui faktor-faktor yang diberikan kepada kosumen.

Dalam memberikan penilaian faktor produk/jasa perhotelan antara satu dengan yang lain, sangatlah sulit memperbandingkan nilainya. Menurut Lovelock (1991: 100), bahwa faktor jasa sebenarnya adalah perbuatan atau pelaksanaan yang tidak dapat dibungkus lalu dibawa pulang. Pertanyaan ini mengandung makna bahwa relatif sulit untuk mendinifisikan faktor dari produk jasa.

Dalam kaitanya dengan faktor yang menarik kosumen untuk membeli suatu jasa, Medik (1980: 13-14), menyatakan bahwa ada lima faktor yang menentukan seseorang untuk membeli jasa suatu hotel yaitu: Lokasi, fasilitas citra/image, harga/tarif, dan pelayanan. Kelima faktor tersebut mempengaruhi

seseorang dalam memilih sebuah hotel. Oleh karena itu faktor- faktorini perlu dipedomani dalam setiap langkah yang bertujuan menarik minat kosumen untuk menginap dihotel yang bersangkutan. Kotler (1977: 689), menyatakan agar konsumen kembali menggunakan (jasa/produk), maka perusahaan tersebut prlu diberikan kualitas yang lebih dari pesaingannya. Kualitas yang lebih dapat diliat dari tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen.

Pada penelitian ini akan lebih ditekankan pada faktor-faktor dari fasilitas yaitu kamar. Dari faktor fasilitas kamar ini akan menjadi dasar penelitian dan menjdi alat penilai kemampuan perusahaan dalam memberikan fasilitas kamar yang berkualitas kepada konsumen/pelanggan Hotel Mitra Bandung.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dibuat kerangka pemikiran penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 1 : Kerangka pemikiran

