

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Malaysia adalah sebuah negara federasi yang terdiri dari tiga belas negara bagian dan tiga wilayah persekutuan di Asia Tenggara. Negara ini terletak di dekat khatulistiwa dan beriklim tropika. Bangsa-bangsa di Asia Tenggara mengalami ledakan ekonomi dan menjalani perkembangan yang cepat di penghujung abad ke-20. Pertumbuhan yang cepat pada dasawarsa 1980-an dan 1990-an telah mengubah Malaysia menjadi negara industri baru. Dengan kemajuan teknologi yang dimiliki oleh Malaysia, mereka membentuk daerah-daerah pariwisata, yang sekarang ini semakin tumbuh pesat sehingga dapat menjadikan suatu sumber pendapatan negara dan devisa suatu industri. Bertepatan dengan itu muncullah hotel-hotel disekitarnya untuk mendukung pertumbuhan negara industri yang telah terbentuk ini.

Berdasarkan pengertiannya menurut Keputusan Menteri SK 241/H/70 Thn/2000 Hotel adalah perusahaan yang memberikan layanan jasa dalam bentuk penginapan atau akomodasi serta menyediakan hidangan dan fasilitas lainnya untuk umum yang memenuhi syarat-syarat *comfort*, *privacy* dan bertujuan komersional, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas yang dimiliki oleh hotel tersebut, yang kemudian

hotel ini menjadi terbagi beberapa jenis hotel seperti *city hotel*, *residential hotel*, *resort hotel*, dan *motel*.

Salah satu hotel yang sedang berkembang saat ini di Malaysia yaitu Nilai Spring Resort Hotel, Malaysia. Hotel ini resmi dibuka pada tanggal 4 agustus 1996, dan juga hotel ini merupakan klub golf terkemuka di Negeri Sembilan, Perkembangan kegiatan pariwisata yang semakin menunjukkan peranan yang berarti dalam pembangunan perekonomian nasional ini dapat ditandai dengan semakin meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Malaysia yang diikuti dengan meningkatnya perolehan devisa negara. Disamping itu tingkat perjalanan yang dilakukan oleh masyarakat Malaysia sendiri sebagai wisatawan dalam negeri, juga semakin tinggi dengan meningkatnya tingkat perekonomian. Peningkatan dalam kegiatan pariwisata ini didukung sepenuhnya oleh pemerintah dengan adanya berbagai kebijakan yang mengatur kegiatan pembangunan pariwisata.

Upaya yang dilakukan untuk mempertahankan peningkatan jumlah wisatawan, pemerintah Malaysia mengadakan peningkatan dibidang usaha jasa dan sarana pariwisata yang terdiri atas penyediaan akomodasi *travel agency*, hotel dan usaha makanan dan minuman (*Restaurant* dan *Bar*).

Karena hotel merupakan salah satu komponen yang sangat terpenting dalam industri pariwisata yang menyediakan beraneka ragam fasilitas yang dapat menarik minat para tamu untuk berkunjung dan menginap di hotel tersebut. Salah satu outlet yang menghasilkan sumber pendapatan terbesar dari sektor penjualan minuman adalah bar atau *lounge*.

Bar atau *lounge* mempunyai peranan penting dalam hotel karena bagian ini merupakan salah satu penunjang dalam kegiatan perhotelan khususnya dalam menghasilkan sumber pendapatan dan pelayanan minuman. Bar menghasilkan serta menjual produk-produk minuman beralkohol, *non* alkohol serta minuman campuran yang memiliki daya tarik tersendiri. Di hotel ini memiliki sebuah *lounge* yang bernama *fairway lounge* yang didalamnya menyediakan beraneka ragam minuman yang dapat menarik perhatian pengunjung, tetapi masih ada beberapa fasilitas yang belum mendukung sehingga membuat *lounge* ini selalu sepi dan hanya akan ramai pada *event-event* tertentu. Setelah melihat keadaan dari Nilai Spring Resort Hotel yang memiliki pengunjung dari berbagai negara serta memiliki golf klub yang dapat mengundang pengunjung dari dalam negeri maupun mancanegara sebenarnya memiliki peluang untuk mengembangkan bar/*lounge* yang selain menyediakan berbagai macam minuman juga meningkatkan fasilitas serta kinerja dari bartender.

Penulis cukup yakin bahwa keberadaan bar/*lounge* ini bila dikembangkan akan sangat bermanfaat dalam mendukung Nilai Spring Resort Hotel sebagai hotel yang memiliki golf klub serta fasilitas yang memadai untuk menjangkau pengunjung agar dapat tinggal lebih lama lagi menghabiskan waktu di bar/*lounge*. Kebanyakan dari pengunjung manca negara hanya menghabiskan waktu sebentar saja di bar ini, sangat disayangkan bila Nilai Spring Resort Hotel tidak menggunakan peluang baik ini demi mendapatkan kesempatan untuk para tamu agar dapat lebih lama menghabiskan waktunya di bar/*lounge* ini. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1 di bawah ini.

**Tabel 1.**

**Data Kunjungan Tamu**

KUNJUNGAN TAMU FAIRWAY LOUNGE PERIODE 2012-2013

PERIODE 2012			PERIODE 20013	
BULAN	KUNJUNGAN TAMU	SELISIH	KUNJUNGAN TAMU	SELISIH
JANUARI	20 orang	-	17 orang	73 orang
FEBRUARI	18 orang	2 orang	10 orang	7 orang
MARET	10 orang	8 orang	20 orang	10 orang
APRIL	17 orang	7 orang	10 orang	10 orang
MEI	17orang	-	-	-
JUNI	8 orang	9 orang	-	-
JULI	6 orang	12 orang	-	-
AGUSUTUS	10 orang	4 orang	-	-
SEPTEMBER	15 orang	5 orang	-	-
OKTOBER	12 orang	3 orang	-	-
NOVEMBER	90 orang	78 orang	-	-
DESEMBER	90 orang	-	-	-

*Sumber: Nilai Spring Resort Hotel, Malaysia.*

Dari tabel diatas dapat diketahui, bahwa dimana hanya pada bulan-bulan tertentu saja *fairway lounge* mengalami kenaikan pengunjung. Pada bulan January sampai agustus yang datang di *fairway lounge* hanya beberapa orang saja itu disebabkan banyaknya pengunjung yang menghabiskan waktu diluar dan banyak pengunjung yang datang itu mereka merupakan tamu *in house* hotel dan

tidak dari mereka semuanya mau menghabiskan waktu di fairway lounge ini. banyak dari mereka mengeluhkan fasilitas *music box* karena di putar secara monoton yang menurut mereka kurang menghibur sehingga membuat mereka tidak betah duduk terlalu lama di *lounge* itu. Sedangkan pada bulan November mengalami peningkatan karena adanya *event moto gp* yang diselenggarakan di malaysia, yang kebetulan hotel ini memiliki lokasi yang berdekatan dengan *sebang* Malaysia yang menjadi tempat pelaksanaan *moto gp* ini. Kemudian pada bulan Desember juga mengalami kenaikan dari pada bulan-bulan lainnya, hal ini disebabkan karena adanya *tournament golf* yang diselenggarakan oleh pihak hotel.

Dalam penulisan ini penulis mencoba mengangkat permasalahan berdasarkan data di atas mengenai **“Upaya *Fairway Lounge* Dalam Meningkatkan Kunjungan Tamu Di Nilai Spring Resort Hotel”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti merumuskan masalah yaitu upaya apa yang seharusnya dilakukan oleh *fairway lounge* untuk meningkatkan kunjungan tamu.

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui langkah apa saja yang dilakukan oleh pihak hotel untuk meningkatkan kunjungan tamu di *fairway lounge*.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Bagi peneliti**

Bagi peneliti dapat menambah wawasan dan pengalaman peneliti tentang bagaimana pihak manajemen hotel dalam meningkatkan kunjungan tamu.

#### 1.4.2 Bagi industri

Untuk pihak hotel penelitian ini dapat menyumbang pikiran tentang peranan pihak manajemen hotel dalam meningkatkan kunjungan tamu di *fairway lounge* serta bermanfaat dalam memotivasi diri untuk lebih menambah peluang kerja dalam dunia industri.

#### 1.4.3 Bagi akademik

Penelitian ini sangat bermanfaat dalam menambah pengetahuan mengenai manajemen hotel pada materi perencanaan dalam penyelenggaraan pengembangan fasilitas hotel untuk diterapkan dalam perkuliahan nanti. Dan juga dapat di jadikan acuan untuk penelitian lebih lanjut.