

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pandemi Covid-19 yang melanda dunia selama dua tahun terakhir menyebabkan sejumlah perubahan di berbagai sektor, salah satunya pariwisata. Perubahan ini menyebabkan perkembangan tren di industri, termasuk perhotelan. Pariwisata menjadi salah satu sektor yang memiliki kontribusi besar di dunia, dengan komponen pentingnya, yaitu hotel dan restoran. Selama pandemi, wisatawan menjadi lebih berhati-hati untuk bepergian maupun berlibur ke daerah lain, untuk menghindari penyebaran virus. Sehingga muncul beberapa tren atau kecenderungan yang disukai wisatawan saat melakukan perjalanan selama pandemi, dan untuk tahun-tahun mendatang.

Pemerintah Taiwan menargetkan sekitar 250.000 wisatawan asal Indonesia berkunjung ke Taiwan sepanjang 2024. 2024 kami berharap ada 250.000 masyarakat Indonesia yang pergi ke Taiwan dan menjelajahi lebih banyak wisata. Kata director Taiwan Tourism Information center Jakarta Abe Cao acara Taiwan Travel fair di mal kota kasablanka.

Sumber :(<https://travel.kompas.com/read/2024/03/09/090900927/taiwantargetkan-250.000-turis-indonesia-pada-2024>).(di akses 09 juli 2024)

Sheraton Taoyuan Hotel adalah Hotel bintang 4 lengkap Hotel ini menawarkan pengalaman yang luar biasa bagi para tamu. Hotel ini mengalami renovasi pada tahun 2019, sehingga tamu dapat menikmati suasana yang dan modern. Yang lokasi hanya 10 menit dari bandara, hotel ini sangat nyaman bagi

para wisatawan yang ingin menghindari kelelahan perjalanan, waktu checkout di hotel ini adalah pukul 11:00 AM, memberikan cukup waktu bagi tamu untuk bersantai sebelum melanjutkan perjalanan mereka. Dibangun pada tahun 2010, hotel ini memiliki 190 kamar yang nyaman dan elegan, menawarkan kenyamanan dan privasi bagi para tamu. Hotel ini juga memiliki kebijakan khusus untuk anak-anak. Anak-anak berusia antara 4 sampai 11 tahun diperbolehkan menginap secara gratis. Ini adalah kesempatan yang sempurna bagi keluarga untuk menjelajahi Taoyuan tanpa harus khawatir untuk biaya tambahan untuk anak-anak mereka.

Selain itu Sheraton Taoyuan Hotel, Taiwan, Menawarkan fasilitas hiburan yang luar biasa bagi tamu yang mencari relaksasi dan kesenangan. Hotel ini memiliki berbagai Fasilitas yang memikat, termasuk toko-toko yang menawarkan berbagai pilihan belanja yang menggoda. Setelah berbelanja, tamu dapat bersantai dan menikmati minuman Favorit mereka di bar yang elegan. Selain itu, Sheraton Taoyuan Hotel juga menawarkan Fasilitas spa yang luar biasa, Termasuk pijat yang menenangkan, hot tub yang menggoda, sauna yang menyegarkan, dan ruang uap yang menyegarkan. Tamu dapat merasakan sensasi relaksasi dan pemulihan yang lengkap di spa yang mewah ini. Hotel ini juga memiliki taman yang indah, tempat tamu berjalan-jalan santai atau duduk-duduk sambil menikmati pemandangan yang menakutkan. Dengan fasilitas hiburan yang lengkap ini, Sheraton Taoyuan menawarkan pengalaman yang tak terlupakan bagi para tamu yang mencari kesenangan dan ketenangan.

Sheraton Taoyuan Hotel adalah tempat yang sempurna bagi para tamu yang mencari fasilitas Olahraga yang lengkap dan terbaik. Hotel ini menawarkan

fasilitas Olahraga yang akan memastikan anda tetap aktif dan sehat selama menginap di sini. Salah satu fasilitas olahraga yang tersedia di Sheraton Taoyuan adalah kolam renang dalam ruangan. Kolam renang ini memberikan pengalaman berenang yang menyegarkan, terutama tamu yang ingin berolahraga tanpa harus keluar ruangan dari hotel. Selain itu, menyediakan pusat kebugaran yang lengkap dengan berbagai perlengkapan yang moderen. Anda dapat menjaga kebugaran tubuh anda dengan bebas di pusat kebugaran ini, yang tersedia 24 jam sehari. Dalam rangka memberikan pengalaman terbaik bagi para tamu, Sheraton Taoyuan hotel juga menawarkan pusat kebugaran gratis. Ini adalah fasilitas menguntungkan bagi tamu yang ingin aktif tanpa harus membayar tambahan. Dengan fasilitas olahraga yang lengkap dan terbaik ini, Sherato Taoyuan hotel adalah pilihan yang pilihan yang sempurna untuk anda yang mencari penginapan yang menyenangkan dan aktif di Taoyuan Taiwan.

Sheraton Taoyuan Hotel menawarkan berbagai kemudahan yang akan membuat pengalaman menginap anda lebih nyaman dan praktis. Hotel ini menyediakan layanan Laundry dan dry Cleaning untuk menjaga pakain anda tetap bersih dan segar selama menginap. Anda juga dapa menggunakan layan Room service untuk menikmati hidangan lezat tanpa harus keluar dari kamar. Shera Taoyuan juga memiliki fasilitas sefty deposit boxes yang aman untuk menyimpan barang berharga anda. Layanan Concierge yang ramah dan profesional siap membantu anda dalam segala kebutuhan selama menginap. Anda juga terhubung dengan Wi-fi gratis di seluruh area publik hotel. Bagi para tamu yang merokok, hotel ini juga memliki designated smoking are. Anda juga dapat memanfaatkan

fasilitas vanding machine untuk memenuhi kebutuhan anda. Layanan express chek-in/ chek –out dan luggage storage juga tersedia untuk memudahkan proses chek-in dan chek-out. Dengan adanya layanan daily houskepping dan laundromat , anda dapat menjaga kebersihan dan kenyamanan kamar anda dengan mudah. Sheraton Taoyuan Hotel memberikan kenyamanan dan kemudahan yang lengkap untuk memastikan pengalaman menginap yang tak terlupakan.

Sheraton Taoyuan juga menawarkan berbagai fasilitas transportasi yang nyaman untuk memudahkan tamu dalam perjalanan mereka. Hotel ini menyediakan antar jemput bandara yang efisien, sehingga tamu dapat dengan mudah sampai ke hotel setibanya di bandara Taoyuan. Selain itu, juga hotel menyediakan layanan Valet parking dan praktis yang aman, sehingga tamu tidak perlu khawatir mencari tempat parkir yang sulit di area sekitar hotel. Sheraton Taoyuan hotel juga menawarkan layanan suttle yang dapat membawa tamu berbagai tujuan di sekitar kota. Dengan menggunakan layanan suttle, tamu dapat dengan mudah menjelajahi wisata aktrasi terkenal, pusat perbelanjaan dan tempat-tempat menarik lainnya di Taoyuan.selain itu hotel menyediakan layanan taksi yang siap membantu tamu dalam perjalanan mereka.

Sherton Taoyuan Hotel merupakan pilihan akomodasi yang luar biasa di Taoyuan, Taiwan. Dengan harga kamar rataa-rata sebesar \$205, hotel ini menawarkan menginap yang tak terlupakan. Dibandingkan dangan harga kamar rata-rata yanag sama sebesar \$93. Sheraton Taoyuan menawarkan nilai yang luar biasa pada tamunya. Dengan harga sedikit lebih tinggi, Sheraton Taoyuan menjamin kualitas dan kenayaman yang tak tertanndingi. Hotel ini menawarkan

berbagai fasilitas yang lengkap, termasuk kolam renang, pusat kebugaran, dan restoran yang menggoda selera. Dengan pemandangan yang indah dan pelayanan yang ramah, Sheraton Taoyuan Hotel akan memastikan pengalaman menginap yang tak terlupakan bagi para tamu. Jadi, jangan lewatkan kesempatan untuk menginap di Sheraton Taoyuan Hotel yang menawarkan pengalaman berkelas dengan harga yang terjangkau.

Dengan adanya peningkatan dan lonjakan tamu internasional yang tinggi menyebabkan dampak pada pelayanan Room section pada saat memberikan pelayanan di hotel sehingga peran dan serta Room section menjadi sangat kurang dalam meningkatkan kenyamanan dan kepuasan bagi para tamu yang sedang menginap di hotel Sheraton Taoyuan, Taiwan. Dan dengan adanya karyawan yang sangat sedikit Hotel sangat kualahan dalam membersihkan kamar pada Hotel sheraton Taoyuan, maka dari itu hotel Sheraton yang perlu melibatkan adanya pelayanan yang terbaik dari karyawan hotel dan juga ditujang oleh fasilitas yang memadai dan standart dengan hotel berbintang bertaraf internasional. Dan maka dari itu, penulis memfokuskan penelitian pada pelayanan Room section untuk menunjang Operational dan kelancaran pelayanan yang terbaik dalam memberikan kepuasan kepada tamu di Hotel Sheraton Taoyuan,Taiwan dengan tujuan supaya Hotel Sheraton Taoyuan,Taiwan semakin ramai dan banyak tamu yang akan menikmati mengianp di hotel ini.

Poko permasalahan yang muncul adalah sering terjadinya pelayanan yang sangat kurang di dalam memberikan pelayanan terhadap tamu yang menginap di kamar. Berdasarkan latar belakang di atas maka dari itu penulis

tertarik untuk menganalisis dan mengambil judul tantang “ peranan Room Attandent dalam menunjang Operational Room section di Hotel Sherato Taiwan”.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan Uraian latar belakang diatas, maka penulis mendapatkan rumusan masalah sebagai berikut :

Bagaimana Peranan Room Attandent dalam menunjang Operatinal Floor Section di hotel Sheraton Taiwan?

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan Pemaparan rumusan masalah diatas, maka tujuan diadakannya penelitian ini diantaranya Sebagai berikut :

Untuk mengetahui Peranan Room Attandent dalam menunjang Operational Floor Section di hotel Sherato Taiwan.

1.4. Manfaat Penulisan Tugas Akhir

Dapat mengetahui Peranan Room Attandent dalam menunjang Operational Room Section di Hotel Sherato Taiwan.

1.5 Lokasi Penelitian

Pelaksanaan Peneltian dilakukan di Hotel Sheraton Taoyuann Taiwan Yang berlokasi di Negara taiwan

Alamat : No.777, Dagan Rd, Dayuan District, Taoyuan City, Taiwan 337

No.Telephon : +8863385118

Fax : + 88633856786

Email : marriot-activities@travelcurious.com

1.6. Jenis Data dan Sumber Data

1.6. Jenis Data dan Sumber Data

1. Data Kualitatif

Menurut Sugiyono (2020:9) Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang ilmiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok masyarakat, ataupun organisasi tertentu dalam suatu konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif, dan juga holistik. Misalnya sejarah berdirinya hotel Sheraton Taoyuan Taiwan.

2. Data kuantitatif

Menurut Sugiyono (2018: 13) data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berdasarkan positivistic (data konkret), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan.

1.6.2 Sumber Data

Menurut Edi Riadi (2016:48) sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data yaitu. Melalui angket (kuisioner) sebagai penelitian. 2. Data sekunder adalah data yang didapatkan secara tidak langsung dari objek penelitian.

1. Data primer

Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data pengumpul data (Sugiyono, 2016 : 225) sumber data primer didapatkan dari melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung dilapangan

1.7 Teknik Pengumpulan data

Menurut Sugiyono (2020:105) menyatakan bahwa secara umum terdapat 4 (empat) macam teknik pengumpulan data, yaitu Observasi, wawancara, dokumentasi dan gabungan/triangulasi (observasi,wawancara dan observasi).

a. Observasi

Menurut (Morison,2017:143) Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra sebagai alat bantu utama. Dengan kata lain, observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra.

b. Dokumentasi

Dokumentasi Menurut Sugiyono(2015:329) adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah.

1.8 Teknik Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2019) analisis deskriptif yaitu menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Metode deskriptif ini digunakan untuk menggambarkan, menjelaskan dan menguraikan dari hasil data yang terkumpul dari hasil penelitian di hotel. Data yang sudah didapatkan dari hasil penelitian tadi kemudian dianalisis secara kualitatif artinya setiap ada permasalahan yang muncul selalu diungkapkan secara mendalam dan terperinci dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif secara sistematis.