

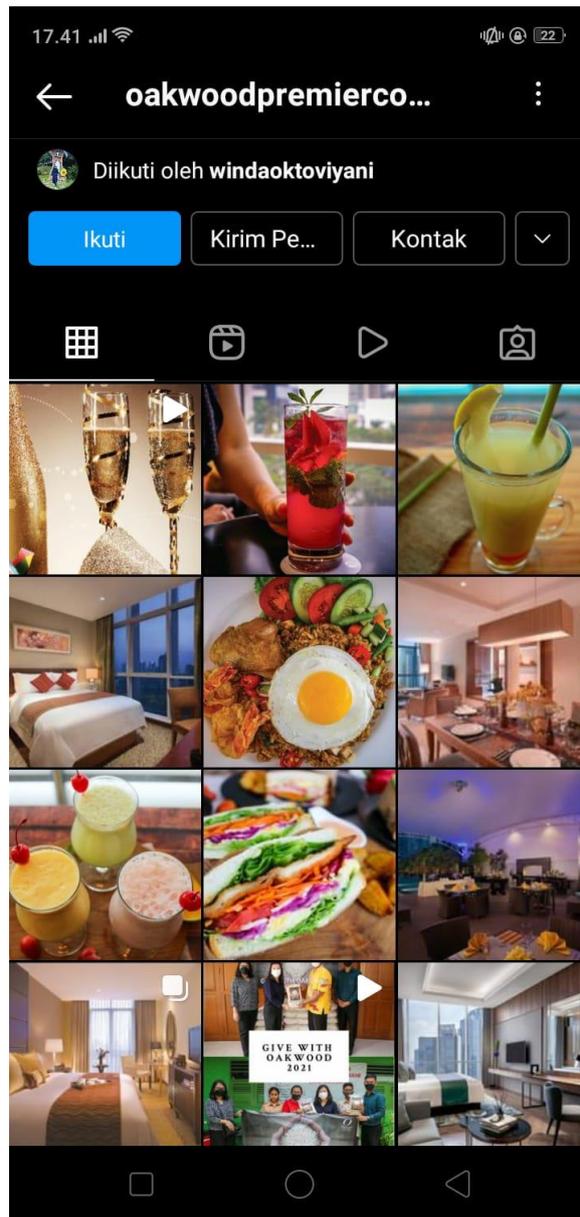
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Ketika suatu perusahaan atau suatu organisasi dalam melakukan sebuah aktifitas pastinya perusahaan ataupun organisasi tersebut selalu memiliki suatu tujuan yang hendak dicapai. Dalam mewujudkan tujuan tersebut harus ada yang mendukung dengan adanya komunikasi yang baik. Karena komunikasi merupakan kebutuhan manusia yang sangat penting dan merupakan aktifitas dasar umat manusia. Kemajuan dibidang pariwisata mempengaruhi bisnis perhotelan yang semakin ramai dan tidak lepas dari persaingan perhotelan itu sendiri. Hal ini bertujuan untuk mencari dan mempertahankan pelanggan sebanyak mungkin selain memperbesar hotel tersebut. Maka ada hal yang dirasakan yaitu kecenderungan positif maupun negatif karena masing-masing hotel berusaha untuk memberikan Pelayanan dan Fasilitas yang baik dan mendukung bagi setiap tamu yang datang.

Aktifitas tersebut juga dilakukan oakwood premier hotel, hotel tersebut aktif dalam memposting sebagai bentuk komunikasi kepada followers instagram yang juga memiliki kemungkinan sebagai calon pengunjung hotel.oakwood. dalam posting yang diposting ia membagikan foto-foto makananyang terlihat nikmat dan juga membagikan foto-foto kamar yang terasa nyaman.



Gambar 1

*Unggahan Foto Feeds Instagram Hotel
(@OakwoodPremierCozmoJakarta)*

Gambar di atas merupakan beberapa contoh dari unggahan dari oakwood premier cozmo, yang dimana cukup aktif dalam kesehariannya. Postingan yang cukup variatif pula membuat followers tidak bosan untuk melihat, bahkan memberikan respon berupa like dan lainnya.

Kendati demikian industri perhotelan Indonesia kini menghadapi situasi yang menurun dikarenakan adanya pandemi covid-19. Tidak stabilnya nilai ekonomi saat ini, berdampak pada sektor perhotelan. Dengan berkurangnya pendapatan hotel diperkirakan akan terjadi persaingan harga di kalangan hotel sebagai upaya menutup perputaran uang. Persaingan harga ini akan berdampak penutupan sejumlah hotel yang tidak dapat membiayai modal..Dalam tingkat penurunan wisatawan di kota Jakarta penyebabnya karena adanya virus covid19 maka mempengaruhi tingkat hunian kamar di seluruh hotel-hotel di Kota Jakarta maka tingkat persaingan jasa perhotelan semakin ketat. Oakwood Premier Cozmo Jakarta merupakan salah satu hotel berbintang di kota Jakarta dan terpercaya. Maka dibutuhkan kegiatan Public Relations oleh Humas Oakwood Premier Cozmo Jakarta untuk masyarakat semakin mengenal dan untuk menarik pengunjung yang datang dimasa pandemi.

Himbauan dari Pemerintah mengenai social distancing. Maka dari itu, diperlukan perhatian lebih dari pemerintah kepada sektor perhotelan sebagai salah satu penggerak utama perekonomian bangsa. Meskipun dampak dari Covid-19 ini sangat dirasakan berbagai sektor industri namun tidak berarti pelaku bisnis perhotelan harus berhenti dalam menjalankan usahanya. Persaingan hotel di jakarta selatan dimasa pandemi ini ditunjukkan dengan adanya promo-promo menarik yang ditawarkan kepada customer dan juga kualitas pelayanan yang ditawarkan dari setiap manajemen hotel. Mulai dari fasilitas hotel dengan tetap menerapkan protocol kesehatan, aspek kebersihan serta protocol kesehatan di ruang public menjadi perhatian utama, keadaan kamar, harga sewa kamar dan bagaimana pelayanan pihak hotel kepada konsumen agar masyarakat dapat berpergian dan menginap dengan nyaman. saat ini hotel bukan saja menjadi tempat menginap untuk wisata namun juga untuk tujuan lain seperti menjalankan kegiatan bisnis, mengadakan seminar atau sekedar untuk mendapatkan ketenangan dari kesibukan setiap harinya. Sehingga untuk dapat bersaing dengan jajaran hotel lain nya yang diberikan serta keunggulan yang dimiliki hotel tersebut.

Maka persaingan bisnis dibidang perhotelan terlebih khusus di kota Jakarta sangatlah semangkin ketat. Persaingan yang ketat antar hotel tersebut menyebabkan setiap hotel yang ada di kota Jakarta berusaha saling memberikan pelayanan dan fasilitas sebaik mungkin dan lebih unggul dari hotel-hotel yang lainnya, dalam persaingan tersebut pelaku bisnis pun dituntut untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikannya. Hotel ini terletak di kawasan yang sangatlah strategis yaitu berada Jalan mega kuningan, setiabudi jakarta selatan.

Oakwood Premier Cozmo Jakarta merupakan apartemen mewah yang terletak di pusat kota. Oakwood Premier Cozmo Jakarta memiliki 204 apartemen mewah dengan fasilitas lengkap dengan menggabungkan fasilitas seperti hotel dan kenyamanan hunian di lingkungan yang elegan. Apartemen ini menawarkan fasilitas lengkap seperti parkir mobil, taman bermain anak-anak, dan toko (di apartemen). Pusat Fitnes by Oakwood, restoran dan bar, Wi-Fi di area umum, fasilitas bisnis, salon, kolam renang luar ruangan, apotek, toko bunga, bank, dan berbagai restoran. Untuk memanjakan para tamu, penginapan ini dilengkapi dengan housekeeping, dokter, layanan antar bahan kebutuhan pokok, laundry dan dry cleaning serta keamanan 24 jam dan juga harus selalu memperhatikan tentang kualitasnya, baik itu kualitas dalam hal pelayanan, fasilitas dengan tetap menerapkan protocol kesehatan, maupun harga yang ditawarkan. Hal ini dilakukan agar para konsumen/pelanggan tetap loyal terhadap Oakwood Premier Cozmo Jakarta, di tengah penurunan jumlah tamu yang datang dengan statistik penjualan kamar selama beberapa bulan terakhir yang tidak lain juga disebabkan oleh penurunan wisatawan yang datang di Jakarta dan persaingan yang sangat terlihat dari setiap hotel-hotel yang ada di kota Jakarta dalam memperebutkan tamu yang datang. Semua hotel berlomba untuk memberikan kualitas pelayanan, fasilitas maupun harga yang terbaik bagi seluruh tamu. Hal ini dilakukan agar tamu/pelanggan tetap loyal terhadap hotel tersebut. Karena itulah, sebagai hotel bintang 5 harus memiliki kemampuan dalam meningkatkan jumlah pelanggan yang dimana diperlukanya adanya

kegiatan public relations yang dilakukan oleh humas untuk meningkatkan jumlah tamu di tengah persaingan hotel di kota Jakarta.

Public Relations sangatlah berperan penting dalam mempromosikan sebuah perusahaan atau lembaga. Hal ini memastikan bahwa pesan yang disalurkan oleh Public Relations tepat bagi sasaran yaitu konsumen yang mengikuti perkembangan hotel maupun bagi masyarakat yang belum mengenal hotel dan menjadi tahu tentang hotel tersebut. Untuk itu diperlukannya usaha Public Relations dalam melakukan setiap kegiatan yang dilakukan digunakan untuk mempromosikan hotel. Oleh sebab itu kegiatan sangat dibutuhkan dalam usaha mempromosikan Hotel Premier Cozmo Jakarta untuk menarik perhatian tamu. Adapun kegiatan yang dilakukan baik harga yang lebih terjangkau dari hotel-hotel lain yang ataupun adanya kerja sama dengan pihak-pihak perusahaan lain untuk mendukung upaya yang dilakukan untuk menarik pelanggan/tamu.

Aktifitas public relations lainnya adalah berupa giveaway yang diberikan kepada followers dengan persyaratan-persyaratanyang diberikan pula saat melakukan giveaway,

Berbagai macam dana upaya sudah diupayakan, dimulai dari penekanan budget operasional, melakukan pengurangan karyawan/ti guna menekan pengeluaran operasional yang dananya akan dialokasikan untuk meningkatkan biaya operasional dalam bidang Kesehatan hotel tersebut. Hotel harus berhasil meningkatkan mutunya dengan melakukan perbaikan dalam bidang pelayanan terutama pada situasi masa kini yang lebih diutamakan yakni dalam pelayanan kesehatan guna memutus mata rantai COVID-19. Pelaku usaha perhotelan harus dapat beradaptasi dan menciptakan kepercayaan, goodwill, serta harus berintegritas terhadap mutu dan layanan yang akan diberikan.

Melalui kegiatan Public Relations yang dilakukan terhadap Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta Selatan. Dapat disimpulkan serta diharapkan akan meningkatkan jumlah tamu pada masa pandemi ini, dengan hasil yang

penulisan anggap dapat menghasilkan *output* yang baik maka dari itu saya tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kegiatan public relations pada Hotel Oakwood Premier Cosmo Jakarta Selatan.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari penjelasan mengenai latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Aktivitas public relation hotel oakwood premier jakarta untuk meningkatkan daya tarik customer dimasa pandemi?
2. Apa saja media yang digunakan untuk melakukan publisitas promosi?
3. Faktor penghambatan dan pendukung dalam aktivitas public relations hotel oakwood premier cozmo Jakarta dalam menarik customer dimasa pandemic

1.3 Pembatas Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan dan untuk menghindari terlalu luasnya masalah yang diteliti, maka permasalahan dibatasi pada Aktivitas Public Relations Dalam Menarik Customer Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta Di Masa Pandemi.

1.4 Rumusan Masalah

Dari fokus penelitian diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :” bagaimana Aktivitas Public Relations Hotel Oakwood Primer Cozmo Jakarta dimasa pandemi?”

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui:

1. Permasalahan aktivitas public relations Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta dalam menarik customer dimasa pandemi
2. Perencanaan aktivitas public relations Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta dalam menarik customer dimasa pandemi

3. Komunikasi aktivitas public relations Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta dalam menarik customer dimasa pandemi
4. Evaluasi aktifitas public relations Hotel Okwood Premier Cozmo Jakarta dalam menarik customer dimasa pandemi

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat menambah pengetahuan dan sebagai implementasi penerapan disiplin ilmu komunikasi khususnya konsentrasi Public Relations dalam penerapan program kerja humas pada kegiatan mensosialisasikan disuatu organisasi atau perusahaan.

Aspek Praktis

Hasil ini diharapkan dapat memberikan pengayaan secara praktis mengenai kegiatan public relations dalam mempromosikan sebuah perusahaan, sehingga dapat diterapkan bagi perusahaan atau industri yang menjalankan pengelola promosi untuk kepentingan perusahaan atau industri terkait khususnya dimasa pandemi.