

# BAB 1

## PENDAHULUAN

---

### 1.1 Latar Belakang

Parawisata atau turisme adalah suatu perjalanan yang di lakukan untuk rekreasi atau liburan dan juga persiapan yang di lakukan untuk aktivitas .turis dapat didefinisikan sebagai perpindahan orang dari tempat tinggal normal dari tempat tinggal lain.biasanya parawisata oleh wisatawan yang mengatur perjalanan mereka sendiri dan tidak bergantung pada paket wisata.

Pelayan yang dimaksud adalah pelayanan yang di dukung sarana dan fasilitas yang baik,serta memiliki kelengkapan yang baik guna mempercepat pelayanan.hal ini dimaksudkan agar seluruh barang atau jasa yang di tawarkan akan mendapatkan tempat yang baik di mata konsumen dan calon konsumen.itu artinya konsumen merasa puas ketika menggunakan pelayanan.kepuasaan konsumen merupakan penilaian setiap konsumen dengan membandingkan antara 5 kondisi yang ada dengan kondisi yang di harapkan jika produk atau jasa yang di berikan oleh perusahaan sesuai yang di inginkan.setelah konsumen merasa puas atas pelayanan yang di berikan, maka konsumen akan membandingkan dengan pelayanan lainnya.apabila konsumen merasa benar benar puas, mereka akan kembali lagi dan lagi.

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan dari keinginan pelanggan serta ketepatan penyampain untuk mengimbangkan harapan pelanggan excellent atau superior dibandingkan dengan harapan konsumen (Zeitaml.1996:177)

Definisi hotel adalah suatu jenis akomodasi yang di kelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan,makanan,dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum ingin menginap (Milenia et al., 2023).

Standar pelayanan adalah spesifikasi teknik sebagai standar untuk melakukan aktivitas oleh karena itu, tingkat layanan masyarakat adalah sebagai tolak ukur yang digunakan penyedia layanan referensi evaluasi kualitas layanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Resinda hotel adalah hotel deluxe terbesar yang kini menjadi satu satunya hotel dengan fasilitas standar bintang lima di kawasan karawang.PT BUKIT MURIA


JAYA Estate menjadi anak perusahaan Group Djarum yang di tugasi mengembangkan kawasan Resinda hotel. nama Resinda di pilih karena lokasinya bertepatan dengan komplek Resinda dan nama tersebut cukup terkenal di kalangan masyarakat Karawang resinda hotel tersendiri banyak di kunjungi oleh turist yang bekerja di karawang seperti dari Negara Jepang India Rusia Thailand Malaysia dan banyak yang membawa keluarga karna resinda hotel dekat dengan kawasan industry di Karawang.

Pelayanan kepada tamu asing menyediakan informasi tentang daerah sekitar hotel atau objek wisata terdekat pastikan informasi tentang daerah sekitar hotel atau objek wisata terdekat, tersedia dalam bahasa yang di mengerti oleh tamu asing. menerapkan keramahan dan sopan santun dalam berkomunikasi tamu asing mungkin memiliki adat budaya yang berbeda. menyediakan fasilitas dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan tamu asing pastikan hotel memiliki fasilitas yang sesuai. menyediakan makanan dan minuman yang sesuai dengan selera tamu asing. Memberikan Panduan rekomendasi tempat wisata dan aktivitas yang menarik

Ketidak sesuaian pelayanan masalah bahasa menjadi faktor penting dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi tamu asing. Keterbatasan pengetahuan staf hotel dalam perbedaan kebiasaan makanan untuk tamu asing seperti vegetarian atau halal.



Mengapa saya mengambil judul tersebut saya fokus pada peningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu asing di resinda hotel dan ingin mengeksplorasi cara cara baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi tamu asing karena mungkin mereka memiliki kebutuhan yang berbeda dari tamu lokal

Untuk memperkuat gagasan yang telah dipaparkan sebelumnya, peneliti melampirkan beberapa review tamu asing



**MyTripMyAdventure**  
wrote a review Dec 2022  
21 contributions • 5 helpful votes

...

●●○○○

**Too Noise!!**

We've been visited Karawang for several times and have stayed at several hotels in the city. But never stay at Resinda Hotel as we thought save the best for the last. I think this is the tallest building in Karawang and connecting with bridge to the mall. Not too difficult to find this hotel. Entering to spacious lobby with the lounge on right side as we approached the reception for check in. Very efficient with 7 staff behind the desk :) We were stayed at 18th floor just to avoid noise from surrounding. The room just ok. Cleanliness is bad. You can barely see many spots on the glass. Not

[Read more](#) ▼

**Date of stay:** December 2022

Gambar 1.1 Review Tamu

Sumber : TripAdvisor.com (2023)



**Miggy K**  
wrote a review Jul 2020  
1 contribution

...

●●●○○

**Great hospitality**

Overall, the hotel is very comfy, clean and they have some gorgeous spots for photoshoot (instagramable). The staff are very friendly. I went with my sisters, we spent 2 days for staycation and we're enjoyed the experiences. Sadly, the restaurant a bit disappointed imho. I ordered some pasta and it wasn't cook well. But, I think you can tell the staff the way you want the food is served.. unfortunately, i didn't.

[Read more](#) ▼

Review collected in partnership with this hotel

**Date of stay:** July 2020