

# STRATEGI CUSTOMER RELATIONS RIO CITY HOTEL PALEMBANG PASCA KASUS PEMBUNUHAN PEKERJA SEKS KOMERSIAL TAHUN 2021

<sup>1</sup>Dr. Hj. Lishapsari Prihatini, M.Si, <sup>2</sup>Sutarno

<sup>1,2</sup>Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, STISIPOL Candradimuka

<sup>1</sup>Email: sari.yudi@gmail.com

## ABSTRAK

Awal tahun 2021 Hotel Rio City diramalkan oleh publik atas kejadian pembunuhan Pekerja Seks Komersial (PSK). Seorang wanita bernama Yuliana (25) ditemukan tewas mengenaskan di Rio City Hotel Palembang, Sumatera Selatan (Sumsel). Wanita ini diduga merupakan Pekerja Seks Komersial (PSK) dan sempat melayani beberapa pria diduga dibunuh oleh salah satu pelanggan. Yuliana ditemukan tewas dalam hotel sekitar pukul 23.00 WIB, Selasa 05 Januari 2021 Yuliana disebut datang ke hotel seorang diri. Penelitian ini bersifat penelitian analisis deskriptif kualitatif. Bersifat deskriptif karena peneliti ingin mendeskripsikan tentang Strategi Customer Relation Rio City Hotel Palembang Pasca Kasus Pembunuhan Pekerja Seks Komersial, Selasa 05 Januari Tahun 2021. Penelitian ini dilakukan di Rio City Hotel Palembang yang beralamatkan di Jl.Lingkar 1 No.1,9 Ilir, Kec. Ilir Timur. II, Kota Palembang, Sumatera Selatan Kode Pos : 30113. Dari setiap aspek yang digunakan melalui *Teori Customer Relations Management* (CRM) menurut Hasan (dalam Pratama, 2018:37) khususnya mengenai kriteria kesuksesan terbukti terlaksana. Pada produk kamar, makanan, dan minuman bisa disimpulkan bahwa pada produk yang diberikan Rio City Hotel Palembang kepada tamu/pelanggan sudah terlaksana dengan baik. Pada aspek jasa pelayanan yang dilakukan oleh Rio City Hotel Palembang dalam memberikan pelayanan kepada tamu/pelanggan bisa disimpulkan terlaksana dengan baik. Perlakuan individual, pada aspek ini Rio City Hotel Palembang melakukan tugasnya dengan sangat baik. Pada aspek mengidentifikasi nilai fasilitas, Rio City Hotel Palembang sudah berusaha memberikan fasilitas yang terbaik untuk kenyamanan, keamanan dan pengamanan tamu/pelanggan pasca kasus pembunuhan Yuliana. Nilai Relatif, dari aspek ini Rio City Hotel Palembang sudah terlaksana dengan baik. Mengkomunikasikan nilai, dengan kemajuan teknologi pada era saat ini menjadi salah satu faktor pendukung terciptanya komunikasi yang jauh lebih efektif dan efisien. Mengukur Return on Investmen, faktor ini menjadi salah satu dari bagian terpenting kesuksesan dalam pelayanan Rio City Hotel Palembang.

**Kata Kunci :** Hotel, Strategi, Customer, Relation, Pasca, Pembunuhan.

## ABSTRACT

*In early 2021, the Rio City Hotel was enlivened by the public for the murder of a commercial sex worker. A woman named Yuliana (25) was found dead horribly at the Rio City Hotel Palembang, South Sumatra (South Sumatra). This woman is suspected to be a Commercial Sex Worker (PSK) and had served several men who were allegedly killed by one of the customers. Yuliana was found dead in the hotel at around 23:00 WIB, Tuesday, January 5, 2021, Yuliana is said to have come to the hotel alone. This research is a qualitative descriptive analysis research. It is descriptive because the researcher wants to describe the Customer Relations Strategy of Rio City Hotel Palembang after the Murder Case of Commercial Sex Workers, Tuesday, January 5, 2021. This research was conducted at Rio City Hotel Palembang which is located at Jl.Lingkar 1 No.1.9 Ilir, Kec. . East Ilir. II, Palembang City, South Sumatra. Postal Code: 30113. From every aspect that is used through the Customer Relations Management (CRM) Theory according to Hasan (in Pratama, 2018: 37), especially regarding the criteria for success, it has been proven to be implemented. In terms of room, food, and beverage products, it*

*can be concluded that the products provided by Rio City Hotel Palembang to guests/customers have been implemented well. In the aspect of services carried out by Rio City Hotel Palembang in providing services to guests/customers, it can be concluded that it was carried out well. Individual treatment, in this aspect Rio City Hotel Palembang does its job very well. In the aspect of identifying the value of facilities, Rio City Hotel Palembang has tried to provide the best facilities for the comfort, security and security of guests/customers after the Yuliana murder case. Relative Value, from this aspect Rio City Hotel Palembang has been implemented well. Communicating Values. With the advancement of technology in today's era. Become one of the supporting factors for the creation of much more effective and efficient communication. Measuring Return on Investment, this factor is one of the most important parts of success in the service of Rio City Hotel Palembang.*

**Keywords:** *Hotel, Strategy, Customer, Relations, Post, Murder.*

## **PENDAHULUAN**

Menurut Rumekso (2001:2), hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola secara profesional untuk mendapat keuntungan. Dewasa ini hotel tidak hanya berfungsi sebagai tempat menginap atau bermalam saja, tetapi juga tempat acara pernikahan rapat perusahaan atau pemerintahan, *launching product*, seminar dan lain sebagainya yang dikenal dengan istilah MICE (*meeting, incentive, convention, exhibition*). Fungsi hotel meningkat karena adanya peningkatan fasilitas yang dilakukan oleh hotel tersebut. Peningkatan fasilitas tersebut merupakan suatu strategi bisnis yang diciptakan oleh sebuah hotel.

Industri perhotelan di Kota Palembang juga berkembang sangat pesat mengingat banyaknya wisatawan dan acara-acara besar yang digelar di Kota Palembang. Ibukota dari provinsi Sumatera Selatan ini memiliki lebih dari 450 hotel berbintang. Mulai dari bintang 1 yang berjumlah 100 hotel. Hotel bintang 2 yang berjumlah 250 hotel. Hotel bintang 3 yang berjumlah 100 hotel. Hotel bintang 4 yang berjumlah 17 hotel. Sedangkan hotel bintang 5 berjumlah 4 hotel.

Banyaknya hotel bintang tiga terdapat di Palembang mengakibatkan persaingan antar hotel meningkat. Setiap hotel berlomba-lomba meningkatkan kualitas dari jasa yang diberikan agar pelanggan konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kepuasan konsumen dapat memberikan dampak baik bagi hotel dimana konsumen dapat kembali lagi ke hotel tersebut maupun merekomendasikan hotel ke relasinya.

Salah satu syarat agar hotel menjadi sukses dalam persaingan di masa depan adalah berusaha mencapai tujuan dengan menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Peranan hotel sebagai sarana dalam memenuhi kebutuhan pelanggan menjadi semakin penting bagi masyarakat. Kepuasan pelanggan pun menjadi faktor naik turunnya pelanggan, yang berdasarkan dari pelayanan yang diberikan dari pihak hotel seperti penawaran harga, fasilitas, promo dan kenyamanan serta keamanan yang diberikan.

Dengan adanya kepuasan pelanggan yang berdampak pada naik turunnya pengunjung hotel yang menginap namun ada juga yang menjadikan hotel sebagai tempat untuk hal-hal yang tidak sepatutnya seperti PPUT (Panti Pijat Urut Tradisional), dan yang paling populer adalah Prostitusional Online. Seperti yang terjadi pada salah satu hotel di Kota Palembang yaitu Hotel Rio City yang merupakan hotel berbintang tiga yang memiliki bangunan design Eropa bercorak klasik yang indah dengan sentuhan modern, dikenal sebagai China Town, menyediakan 99 kamar dengan beberapa tipe kamar yang berbeda mulai dari kamar superior, deluxe, bisnis, suite dan junior suite. Dekat dengan jembatan Ampera, dan kawasan kuliner seperti restoran “pemppek”, makanan cina dan restoran lainnya. Hotel ini memiliki fasilitas Ruang Rapat, Restoran, Spa, Balai Pernikahan, Pusat Bisnis, dan Ruang Serbaguna.

Awal tahun 2021 Hotel Rio City diramaikan oleh publik atas kejadian pembunuhan Pekerja Seks Komersial, seorang wanita bernama Yuliana (25) ditemukan tewas mengenaskan di Rio City Hotel Palembang, Sumatera Selatan (Sumsel). Wanita ini diduga merupakan Pekerja Seks Komersial (PSK) dan sempat melayani beberapa pria diduga dibunuh oleh salah satu pelanggan.

Yuliana ditemukan tewas dalam hotel sekitar pukul 23:00 WIB, Selasa 05 Januari 2021 Yuliana disebut datang ke hotel seorang diri.

Pada hari Minggu, 3 Januari 2021 korban datang ke Rio City Hotel Palembang Jalan Llingkaran 9 Ilir korban check in di hotel. Yuliana kemudian diduga menerima beberapa pria hidung belang sejak 2 hari terakhir. Korban pesan sendiri hotelnya, dia masuk sendiri dan ada beberapa kali pria hidung belang masuk selama 2 hari itu. Setelah 2 hari check in korban ditemukan tewas mengenaskan. Yuliana diduga tewas dibunuh dengan cara dibekap dan dianiaya. Yuliana meninggal dunia setelah dianiaya oleh seorang pria tak dikenal. Dibagian wajah ditemukan bercak darah, termasuk salah satu bantal juga (news.detik.com). Berdasarkan informasi yang didapat melalui komunikasi pribadi dengan peneliti bahwa pada awal tahun 2020 memang telah mengalami penurunan jumlah pengunjung menginap yang berjumlah 30 kamar pengunjung dari 100 kamar, di karenakan pengaruh Covid-19. Rio City Hotel Palembang mengalami penurunan harga cukup drastis dari harga 445.650 turun hingga 223.850.

Selain karena pengaruh Covid-19 penurunan jumlah pengunjung juga dipengaruhi oleh peristiwa yang telah terjadi pada Rio City Hotel Palembang, yang berjumlah 3 hingga 5 kamar pengunjung saja. Hotel ini memiliki karyawan kurang lebih sekitar 45 Orang dengan posisi departemen yang berbeda-beda. Seiring berjalannya waktu maraknya berita dari beberapa media di seluruh Indonesia yang menghebohkan berita tentang pandemi Covid-19 hingga akhirnya pemerintah memutuskan untuk melakukan PSBB masal dan juga berdampak pada sektor pariwisata termasuk Rio City Hotel Palembang.

Sehingga membuat terjadinya pengurangan karyawan dari 45 orang hingga tersisa 10 orang yang menyebabkan tidak efektifnya SDM yang ada karena melakukan pekerjaan yang tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsional yang mengakibatkan kurangnya keamanan pada Rio City Hotel Palembang. Kemudian setelah pengurangan karyawan, hotel beroperasi kembali seperti biasa. Dari hal inilah kinerja hotel mulai tidak maksimal sehingga sering terjadi hal-hal yang tidak diinginkan oleh oknum-oknum tertentu. Maka dari itu peneliti tertarik untuk mengetahui seperti apa Strategi Customer Relations Rio City Hotel Palembang dengan menarik judul penelitian "Strategi Customer Relations Rio City Hotel Palembang Pasca Kasus Pembunuhan Pekerja Seks Komersial Tahun 2021".

Menurut Daud (2010:4), *public Relations* (PR) adalah sebuah fungsi kepemimpinan dan manajemen yang membantu pencapaian tujuan sebuah organisasi, membantu mendefinisikan filosofi, serta memfasilitasi perubahan organisasi. Para praktisi *public relation* berkomunikasi dengan semua masyarakat internal dan eksternal yang relevan untuk mengembangkan hubungan yang positif serta menciptakan konsistensi antara tujuan organisasi dengan harapan masyarakat.<sup>2</sup>

Menurut Glueck (1998 : 6 dalam Ridanto 2016 : 9), strategi adalah suatu kesatuan rencana yang konfrenshif dan terpadu yang dihadapinya, kesemuanya menjamin agar tujuan organisasi tercapai. Sedangkan menurut Dirgantoro (2002:79), strategi adalah hal sehubungan dengan menetapkan arah bagi perusahaan dalam arti sumber daya yang ada dalam perusahaan serta bagaimana mengidentifikasikan kondisi yang memberikan keuntungan terbaik untuk membantu memenangkan persaingan dipasar.

Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa strategi adalah suatu langkah cara mencapai tujuan yang menyangkut aspek berfikir yang menjelaskan paradigma berpikir mengenai bagaimana mempertahankan eksistensi suatu organisasi dan mengembangkan dalam situasi apapun. Maka secara harfiah strategi merupakan sebuah cara perencanaan dasar yang menyeluruh dari rangkaian tindakan yang akan digunakan oleh seseorang atau organisasi untuk mencapai suatu tujuan dan sasaran dengan memiliki sebuah panduan perencanaan dan manajemen untuk mencapai sebuah tujuan yang telah diharapkan dan ditetapkan.

Menurut Temporal & Martin (2002:7), CRM pada intinya merupakan kolaborasi dengan setiap konsumen yang mampu menciptakan keadaan yang tidak merugikan salah satu pihak (win-win situation): anda menambah nilai pada kehidupan sehari-hari setiap konsumen, dan sebagai imbalanya, mereka memberikan kesetiaan kepada anda. Sesungguhnya, proses ini merupakan hal yang berhubungan dengan setiap konsumen secara individual. Program-program yang sering

dituangkan dalam pamflet-pamflet dan skema kesetiaan lain yang berbasis poin tidak benar-benar menjalankan program seperti yang ada dalam CRM.<sup>4</sup>

Kriteria kesuksesan CRM Menurut Hasan (dalam Ridho, 2018 : 24)<sup>5</sup> adalah sebagai berikut:

1. Fokus akan produk dan jasa yang sangat bernilai berdasarkan pandangan pelanggan bukan dari pandangan perusahaan terhadap produk yang ingin dijual, banyaknya kegagalan akan program loyalitas terjadi karena salah pemahaman akan manfaat yang diinginkan pelanggan.
2. Menghasilkan laba jangka panjang, yaitu mendesain bukan unit pengobatan gawat darurat dalam mengatasi perusahaan yang sakit (kesulitan), akan tetapi pengobatan untuk kesehatan perusahaan yang berjangka panjang.
3. Memberikan perlakuan khusus secara individual (sikap, kebiasaan, gaya, dan sebagainya) sehingga mereka merasa senang dikelola (diubah dan dipertahankan) untuk jangka yang panjang.
4. Mengidentifikasi nilai yang paling tepat bagi konsumen dari produk tertentu, yang akan ditawarkan kepada pelanggan.
5. Mengerti kepentingan nilai relatif dari setiap segmen-pelanggan dan mampu menentukan nilai untuk mempengaruhi laba secara positif, kemampuan ini sangat dipengaruhi seberapa jauh pemasaran mampu menyusun kriteria seleksi pelanggan, efisiensi, dalam akuisisi pelanggan, membuat pelanggan bertahan dalam waktu panjang, dan meningkatkan loyalitas pelanggan dalam meraih customer wallet share.
6. Mengkomunikasikan dan menyampaikan nilai yang paling diinginkan oleh setiap segmen-pelanggan.
7. Mengukur capaian secara akurat bertolak ukur ROI (Return on Investment).

Dari beberapa teori para ahli diatas, peneliti menyimpulkan bahwa CRM sebagai suatu proses dimana membangun hubungan antara perusahaan dengan pelanggan untuk meningkatkan nilai dan kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan cara mengidentifikasi pelanggan dengan membentuk persepsi mengenai organisasi atau jasa yang ditawarkan melalui pemasar, layanan, dan layanan pendukung yang membuat pelanggan untuk menjadi loyal, dimana strategi bisnis berfokus pada customers.

Pada awal Januari Tahun 2021 publik dihebohkan akan sebuah kasus pembunuhan Pekerja Seks Komersial pada salah satu Hotel di Palembang. Kasus pembunuhan ini sendiri berawal dari ditemukannya seorang wanita bernama Yuliana (25), disebuah kamar hotel kawasan Jalan Lingkar, Kelurahan 9 Ilir, Kecamatan Ilir Timur 2, Palembang.

Setelah melakukan penyelidikan Kepolisian tersangka mengaku khilaf dan tidak berniat untuk membunuh Yuliana. Hal itu berawal dari ketidakpuasannya atas layanan kencan dari Yuliana. Saya booking dia (Korban ) 400.000 “ujar pelaku”. Perjanjianya sealama 3 jam, akan tetapi yang terjadi tidak sesuai dengan kesepakatan. Yuliana menolak melayani pelaku untuk berhubungan badan untuk yang kedua kalinya. Kemudian pelaku memaksa dengan cara mengikat tangan dan kaki Yuliana (korban) menggunakan baju yang ada di tempat tidur. Selain itu, mulut Yuliana juga dibekapnya hingga Yuliana tak lagi bergerak. Saat korban tidak bergerak lagi lalu pelaku pergi (kumparan.com).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini bersifat penelitian analisis deskriptif kualitatif. John W. Creswell menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian ilmiah yang lebih dimaksudkan untuk memahami masalah-masalah manusia dalam konteks sosial menciptakan gambaran menyeluruh dan kompleks yang disajikan, melaporkan pandangan terinci dari para sumber informasi, serta dilakukan dalam setting yang alamiah tanpa adanya intervensi apapun dari peneliti. Bersifat deskriptif karena peneliti ingin mendeskripsikan tentang Strategi Customer Relation Rio City Hotel Palembang Pasca Kasus Pembunuhan Pekerja Seks Komersial, Selasa 05 Januari Tahun 2021. Penelitian ini dilakukan di Rio City Hotel Palembang yang beralamatkan di

Jl.Lingkaran 1 No.1,9 Ilir, Kec. Ilir Timur. II, Kota Palembang, Sumatera Selatan. Kode Pos : 30113.

Fokus Penelitian Teori Customer Relations Management Hasan

Variabel	Fokus Penelitian	Indikasi
Strategi Customer Relations Rio City Hotel Palembang Pasca Kasus Pembunuhan Pekerja Seks Komersial Tahun 2021	Produk	Kamar, Makanan & Minuman
	Jasa	Service/Pelayanan
	Perlakuan Individual	Pelanggan Khusus&Umum
	Mengidentifikasi Nilai Fasilitas	1. CCTV 2. Room Service
	Nilai Relatif	1. Potongan Harga 2. Promo Paket
	Mengkomunikasikan Nilai	1. Komunikasi Langsung
	Mengukur ROI (Return on Investment)	1. Evaluasi Bulanan dan Strategi

Sumber : Ridho Agung Pratama (2018 : 37)

Key Informant

No	Narasumber	Departemen
1	Didit Pranajaya	General Manager
2	Reza Rehardika	Sales Marketing/ CRM
3	Eko Saputra	Staff Front Office
4	Redy Darmawan	Security
5	Herlina	Tamu Hotel
6	Bambang S.K	Chief Engginering

Teknik Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi : Observasi yang peneliti lakukan dalam penelitian ini adalah dengan cara terjun ke lapangan secara langsung. Hasil observasi diperoleh langsung dari Rio City Hotel Palembang.
2. Wawancara : Wawancara merupakan alat rechecking, atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam (in-depth interview) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara, di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama.
3. Dokumentasi : Dokumentasi adalah aktivitas atau proses sistematis dalam melakukan pengumpulan, pencarian, penyelidikan, pemakaian, dan penyediaan dokumen untuk mendapatkan keterangan, penerangan pengetahuan dan bukti serta menyebarkannya kepada pengguna.

Teknik analisis data yang dilakukan oleh peneliti adalah deskriptif kualitatif yaitu, membaca dan memahami setiap makna dalam data yang diperoleh sehingga memberikan arti yang signifikan terhadap analisis. Analisis data seperti yang digunakan oleh Miles dan Huberman, 1994 dalam (Sakiatun Rahma, 2017:31)<sup>6</sup> yang terdiri tiga komponen yaitu :

1. Reduksi Data (Data Reductions), mempunyai tiga tahapan pertama yaitu editing pengelompokkan dan meringkas data. Tahapan kedua peneliti menyusun catatan atau memo yang berkenaan dengan proses penelitian sehingga peneliti dapat menemukan tema, pola, dan pengelompokkan data. Tahapan ketiga peneliti menyusun rancangan-rancangan konsep, mengupayakan konseptualisasi serta penjelasan berdasarkan tema, pola atau kelompok-kelompok data yang bersangkutan.

2. Penyajian Data (Data Display), melibatkan langkah-langkah mengorganisasikan data menjalin kelompok data yang satu dengan kelompok yang lain sehingga seluruh data benar-benar dilibatkan.
3. Penguji Kesimpulan (Drawing and verifying conclusions,) peneliti mengimplementasikan prinsip induktif dengan mempertimbangkan pola-pola data yang ada atau kecenderungan dari data display yang dibuat. Jadi peneliti dapat memaparkan kesimpulan dari sudut pandang peneliti untuk lebih mempertegas penulisan skripsi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Fokus Penelitian	Indikasi	Hasil Penelitian
1. Produk	1. Kamar	Kamar kejadian 625 tetap diberikan kepada tamu dan kondisi kamar masih tetap sama tidak ada yang berbeda.
	2. Makanan	Tidak berpengaruh terkait dengan peristiwa tersebut tetap enak standar recipe.
	3. Minuman	Tidak berpengaruh terkait dengan peristiwa tersebut
2. Jasa	Service / Pelayanan	Tetap sama tidak ada perbedaan jasa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan
3. Perlakuan Individual	1. Pelanggan Khusus	Pelanggan Khusus ketika ada pelanggan reguler / luar kota diberikan harga khusus.
	2. Pelanggan Umum	Tetap sama tidak ada perbedaan jasa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
4. Mengidentifikasi Nilai Fasilitas	1. CCTV	Untuk fasilitas akan ditambahkan CCTV di beberapa titik-titik yang tidak terjangkau.
	2. Room Service	Masih tetap sama tidak ada perbedaan yang diberikan terhadap tamu.
5. Nilai Relatif	1. Potongan Harga	Harga tetap yang ditawarkan oleh hotel Rio Rp. 275.567 untuk tipe kamar superior, potongan harga ini dilaksanakan ketika momen tertentu. Khusus pasca peristiwa pembunuhan potongan harga jauh lebih drastis.
	2. Promo Paket	Promo paket yang tadinya tidak ada maka diberikan promo paket yaitu, menginap 3 hari hanya bayar 2 hari saja dan sudah termasuk breakfast.
6. Mengkomunikasikan Nilai	Komunikasi Langsung	Tidak ada perbedaan terhadap komunikasi langsung dengan pelanggan.
7. Mengukur ROI ( <i>Return on Investment</i> )	Evaluasi Bulanan dan Strategi	Evaluasi yang dilakukan akan diperketat lagi peraturan yang telah dibuat dengan standar SOP dan lebih diperketat lagi pengamanan dan keamanan hotel dan pelanggan.

### 1. Produk

Kamar Tipe superior room merupakan tingkatan dasar tipe kamar yang memiliki fasilitas yang harus dimiliki sebuah hotel seperti tempat tidur, televisi, dan kamar mandi. Produk makanan dan minuman yang ditawarkan oleh Rio City Hotel Palembang kepada tamu/pelanggan sudah hygiene dengan mendapatkan sertifikat CHSE dari pemerintah yaitu sertifikat Cleanliness (Kebersihan), Health (Kesehatan), Safety (Keamanan), dan Environment Sustainability (Ramah Lingkungan).

### 2. Jasa

Yang pertama ada jasa Laundry, jasa laundry itu kita bisa membantu tamu agar tamu lebih mudah untuk mencuci ataupun menstrika melalui vendor jadi tamu tidak susah. Yang kedua ada jasa

Room Service jasa pesan makanan atau minuman langsung diantar ke kamar. Yang ketiga ada Housekeeping Service jasa untuk memenuhi kebutuhan tamu apa yang kurang dalam ruangan kamar, jadi misalnya tamu kurang dalam satu ruangan bisa menghubungi Housekeeping, contohnya kalau minta towel kurang satu itu bisa dilengkapi oleh Housekeeping nanti diantar ke kamar, dan yang terakhir ada jasa pelayanan spa.

### 3. Perlakuan Individual

Setiap tamu yang datang untuk check in ke hotel layak untuk mendapatkan pelayanan prima oleh pihak hotel. Setiap tamu adalah istimewa (*every guest is special one*).

### 4. Mengidentifikasi Nilai Fasilitas

Fasilitas yang ada di Rio City Hotel Palembang merupakan hal-hal yang juga menjadi bagian dari hotel yang dijual kepada tamu/pelanggan. Adapun fasilitas tersebut, yaitu :

1. Lobby
2. Keamanan dan pengamanan oleh Security
3. Petugas Kebersihan
4. Smoking Area
5. Tempat Ibadah (Musholla)
6. Restaurant
7. Meeting Room
8. Cafe & Bar
9. Wi-Fi Gratis
10. AC
11. TV cable
12. Area Parkir
13. Lift
14. Ballroom

### 5. Nilai Relatif

Dalam perhitungan ekonomi, kata relatif sering kali digunakan. Penggunaan istilah ini dilakukan untuk menilai sesuatu tertentu berdasarkan perbandingan. Misalnya ketika anda menyebut harga produk tertentu dengan harga yang relatif murah atau relatif mahal. Hadirnya penggunaan kata relatif demikian bukan tanpa acuan sama sekali. Melainkan sudah melakukan perbandingan terlebih dahulu. Perbandingan dapat dilihat dari harga produk yang sama pada beberapa minggu sebelumnya atau pada tempat yang lain.

### 6. Mengkomunikasikan Nilai

Dalam membangun hubungan pelanggan yang baik membutuhkan lebih dari sekedar mengembangkan produk yang baik, menetapkan harga untuk produk itu secara atraktif, dan menyediakan produk itu bagi pelanggan sasaran. Perlu kita perhatikan bahwa perusahaan harus mengkomunikasikan proposisi nilai mereka kepada pelanggan, dan apa yang mereka komunikasikan tidak boleh di biarkan begitu saja. Apapun bentuk komunikasi yang mereka gunakan harus sudah diintegrasikan secara cermat dan tepat. Komunikasi yang baik adalah kunci bagi sebuah usaha perusahaan untuk membangun hubungan pelanggan yang akan menguntungkan bagi perusahaan tersebut.

### 7. Mengukur ROI (*Return on Investment*)

ROI atau Return on Investment adalah sebuah pengukuran yang digunakan untuk mengevaluasi efisiensi dari sebuah bisnis/usaha. Hal ini diterangkan dalam evaluasi bulanan. Evaluasi adalah suatu proses identifikasi untuk mengukur/ menilai apakah suatu kegiatan atau program yang dilaksanakan sesuai dengan perencanaan atau tujuan yang ingin dicapai. Evaluasi bulanan juga sebagai upaya pemantauan, dan pengendalian terhadap pelaksanaan program/kegiatan.

## KESIMPULAN

1. Pada produk kamar, makanan, dan minuman bisa disimpulkan bahwa pada produk yang diberikan Rio City Hotel Palembang kepada tamu/pelanggan sudah terlaksana dengan baik. Pelayanan yang prima yang dilakukan oleh Rio City Hotel Palembang kepada pelanggan menjadi jauh lebih baik pasca kasus pembunuhan yuliana di Rio City Hotel Palembang Tahun 2021.
2. Pada aspek jasa pelayanan yang dilakukan oleh Rio City Hotel Palembang dalam memberikan pelayanan kepada tamu/pelanggan bisa disimpulkan terlaksana dengan baik. Hal itu juga menjadi kewajiban bagi Rio City Hotel Palembang untuk memberikan jasa pelayanan yang terbaik.
3. Perlakuan individual, pada aspek ini Rio City Hotel Palembang melakukan tugasnya dengan sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya perbedaan perlakuan antara Tamu VIP dan tamu Regular. Walaupun ada perbedaan istilah jenis tamu, seperti yang diuraikan di atas bukan berarti untuk membedakan perlakuan dalam melayani tamu. Setiap tamu yang datang untuk check in ke hotel layak untuk mendapatkan pelayanan prima oleh pihak hotel. Setiap tamu adalah istimewa (every guest is special one).
4. Pada aspek mengidentifikasi nilai fasilitas, Rio City Hotel Palembang sudah berusaha memberikan fasilitas yang terbaik untuk kenyamanan, keamanan dan pengamanan tamu/pelanggan pasca kasus pembunuhan yuliana. Fasilitas-fasilitas yang tersedia masih sama tidak ada yang berubah dari sebelum kejadian sampai dengan setelah kejadian dan keadannya baik-baik saja karena ada pengawas yang telah disiapkan pada masing-masing fasilitas untuk mengkondufikan keadaan agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.
5. Nilai Relatif, dari aspek ini Rio City Hotel Palembang sudah terlaksana dengan baik. Adanya potongan harga dan promo paket yang lebih digencarkan pasca kasus pembunuhan yuliana dapat menarik minat pelanggan untuk datang dan menginap di Rio City Hotel Palembang.
6. Mengkomunikasikan Nilai. Dengan kemajuan teknologi pada era saat ini. Menjadi salah satu faktor pendukung terciptanya komunikasi yang jauh lebih efektif dan efisien. Dalam aspek ini pihak Rio City Hotel Palembang bisa dibilang sukses dalam melakukan komunikasi yang efektif dengan tamu/pelanggan, baik itu secara langsung ataupun secara tidak langsung hal ini didukung dengan adanya reservasi via whatsapp dan instagram yang melakukan pemesanan tiket atau voucher hotel.
7. Mengukur Return on Investmen, faktor ini menjadi salah satu dari bagian terpenting kesuksesan dalam pelayanan Rio City Hotel Palembang. Hal ini dibuktikan dengan adanya evaluasi bulanan yang dilakukan oleh setiap unit Rio City Hotel Palembang untuk selalu mengingat tugas pokok masing-masing dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk tamu/pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Daud, Afrianto. (2010). *Public Relations, Profesi dan Praktik*. Jakarta: Selemba Humanika.
- Pratama, Ridho Agung. 2018. *STRATEGI CUSTOMER RELATIONS CREW RESTORAN ON TRAIN TERHADAP PENUMPANG KERETA API DIVRE III PALEMBANG PERIODE WEEKEND*. Palembang: Jurusan Ilmu Komunikasi STISIPOL Candradimuka Palembang.
- Rahma, Sakiatun. 2017. *STRATEGI PUBLIC RELATION NOVOTEL PALEMBANG HOTEL & RESIDENCE DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF PERUSAHAAN MELALUI PROGRAM CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR)*. Palembang: Jurusan Ilmu Komunikasi STISIPOL Candradimuka Palembang.
- Ridanto, Pandes. 2016. *STRATEGI CUSTOMER RELATIONS UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BANK BCA KCP A. RIVAI PALEMBANG*. Palembang : Jurusan Ilmu Komunikasi STISIPOL Candradimuka Palembang
- Rumekso. (2001). *House Keeping Hotel*. Yogyakarta: Andi.
- Temporal, Martin. (2002). *Romancing The Customer*. Jakarta: PT. Salemba Emban Patria