

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Medan adalah sebuah kota yang berada di Propinsi Sumatera Utara, Indonesia. Memiliki luas 26.510 hektar (265,10 km²) atau 3,6% dari keseluruhan wilayah Sumatera Utara karenanya Medan disebut juga sebagai kota terbesar di Sumatera. Medan sendiri merupakan pintu gerbang wilayah Indonesia bagian barat serta pintu gerbang utama bagi para wisatawan untuk menuju objek wisata yang ada di Provinsi Sumatera Utara, seperti Danau Toba, Berastagi, Bukit Lawang dan tempat-tempat wisata lainnya.

Medan juga mempunyai banyak tempat wisata seperti Istana Maimoon Medan, Masjid Raya, Museum Tjong Afie, Museum Sumatera Utara, Museum Militer Bukit Barisan, Taman Buaya dan bangunan-bangunan tua yang masih menyisakan arsitektur khas Belanda, seperti Gedung Balaikota Lama, Kantor Pos Medan, Menara Air, (ikon Kota Medan).

Industri perhotelan di Kota Medan terus mengalami perkembangan selama lima tahun belakangan. Selain kehadiran sejumlah hotel berbintang yang mengusung kelas Internasional, kini berdiri juga penginapan dengan tarif murah (*lower price*) berupa *guest house*, *budget hotel*, maupun hotel di bawah bintang tiga. Segmen pasarnya antara lain wisatawan lokal, domestik maupun mancanegara dengan *lower budget* (biaya murah). Lihat saja jumlah penginapan tipe *guest house* maupun *home stay* atau setaraf dengan hotel berbintang tiga yang selama tiga tahun terakhir terus bertambah di Medan.

Saat ini tingkat hunian hotel-hotel di Medan sudah mencapai 75%. Tingginya tingkat hunian di Kota Medan yang mengakibatkan di beberapa titik kota Medan khususnya di Kelurahan Babura Kecamatan Medan Baru banyak dibangun penginapan tipe *family* bertarif lebih murah dengan layanan dan harga bersaing namun tetap memperhatikan kepuasan tamu, antara lain menyediakan fasilitas kamar yang dilengkapi dengan tempat tidur yang berkualitas *standart*, fasilitas AC, televisi dan toilet yang bersih, sehingga kehadiran penginapan *lower price* di Medan menjadi pasar baru bagi para pengusaha Biro Perjalanan terutama untuk penawaran paket-paket wisata lebih murah, yang mengakibatkan pengusaha akan memiliki banyak pilihan harga agar wisatawan bisa tinggal lebih lama di Medan, sehingga fenomena-fenomena hotel yang berada disekitar perumahan sudah tidak asing lagi bagi masyarakat sekitarnya.

Sehubungan dengan menjamurnya hotel-hotel berbintang satu di daerah Kelurahan Babura Kecamatan Medan Baru, yang saat ini jumlahnya sudah mencapai 13 hotel yaitu Cherry Pink, Hotel Bumi Asih, Aceh House I, Aceh House II, Jangga House, Cherry Garden, Hotel Robinson, Hotel Labana, Hotel Bandara, Labuhan Raya, Hotel Transit, Gajah Mada Hotel, Sei Wampu Inn, yang sebelumnya hanya 3 hotel yaitu Hotel Robinson, Hotel Laba Inn, Hotel Transit, tentu saja membutuhkan pekerja pria maupun wanita, khususnya diperhotelan lebih mengutamakan kaum wanita karena dalam berhadapan dengan tamu tutur katanya lebih sopan dan memiliki daya tarik tersendiri, sebab hotel merupakan dunia *hospitality* yang mengutamakan *service* / pelayanan.