

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang.

Bandung merupakan salah satu kota yang menjadi destinasi tempat liburan favorit di Jawa Barat, baik dari kalangan orang dewasa sampai kepada anak-anak. Hal ini dikarenakan Bandung memiliki tempat-tempat rekreasi dan wisata kuliner dengan segudang jenis makanan yang terkenal. Karena itu pengunjung yang datang tidak hanya dari dalam kota, melainkan juga dari luar kota bahkan wisatawan luar negeri. Banyaknya tingkat pengunjung yang datang ke Bandung, digunakan sebagai suatu kesempatan bagi para pebisnis untuk membuka usaha yang dapat menaikkan omset pendapatan mereka, diantaranya adalah usaha tempat penginapan. Akan tetapi tidak mudah bagi para pebisnis (produsen jasa) tersebut dalam memasarkan jasa penginapannya kepada konsumen. Tingginya angka persaingan membuat mereka harus lebih kreatif dan inovatif sehingga customer dapat tertarik agar menggunakan jasa penginapan tersebut. Pada umumnya produsen akan berlomba-lomba untuk memenuhi kebutuhan setiap customer dalam memberikan pelayanan dan fasilitas terbaik, guna mendapatkan kepuasan dari para customer.

Pada kesempatan kali ini penulis akan melakukan penelitian terhadap salah satu tempat jasa penginapan di sekitar kota Bandung, yaitu **Ariandry Boutique Guesthouse**. Jasa penginapan ini sendiri sudah berdiri sejak September 2007 dan berlokasi di Jl. Suka Karya Raya No 15, Sukajadi (dekat dengan area tol Pasteur). *Ariandry Boutique Guesthouse* menawarkan jasa penginapan yang nyaman, meskipun dilengkapi dengan fasilitas kamar yang standar. Namun berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara langsung dengan manager *Ariandry Boutique Guesthouse* di temukan bahwa tidak tercapainya target pendapatan seperti yang ditunjukkan data berikut :

Tabel 1.1  
Data Pendapatan 2016

Periode	Pendapatan (gross)	Target Pendapatan
Jan-16	Rp87.205.206	Rp100.000.000
Feb-16	Rp76.619.400	Rp100.000.000
Mar-16	Rp70.114.400	Rp100.000.000
Apr-16	Rp95.295.177	Rp100.000.000
Mei-16	Rp74.782.750	Rp100.000.000
Jun-16	Rp77.520.400	Rp100.000.000
Jul-16	Rp85.139.200	Rp100.000.000
Agu-16	Rp67.610.700	Rp100.000.000
Sep-16	Rp70.315.849	Rp100.000.000
Okt-16	Rp89.791.950	Rp100.000.000
Nov-16	Rp70.205.260	Rp100.000.000
Des-16	Rp110.834.736	Rp100.000.000
<b>Rata-rata/thn</b>	<b>Rp81.286.252</b>	

Rata-rata pendapatan/thn = Rp 81.286.252 juta

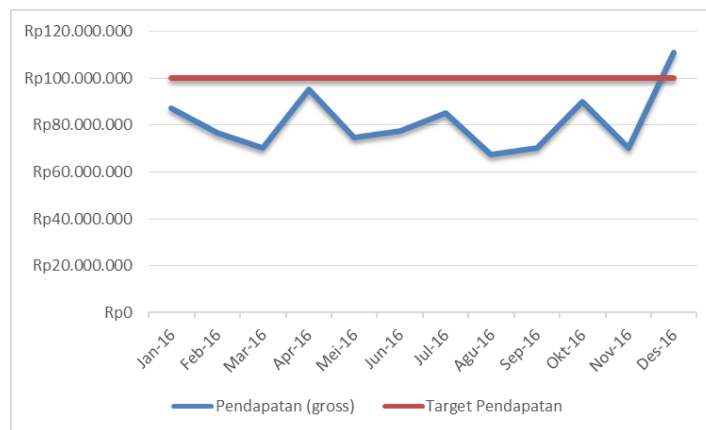
Persentasi pendapatan/thn =  $(Rp\ 81.286.252) / 100.000.000 \times 100\% = 81.26\%$

Tabel 1.2  
Data Pendapatan 2017

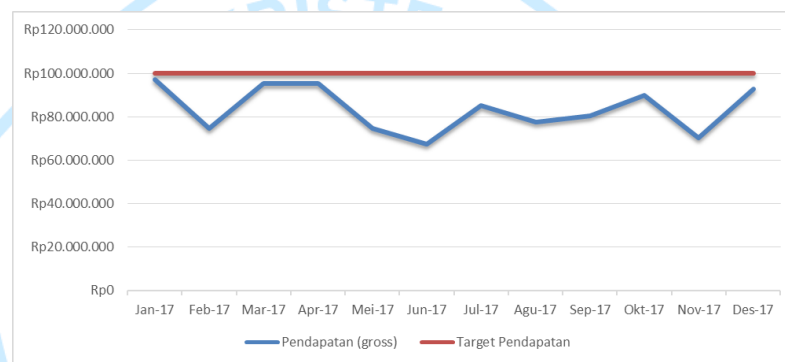
Periode	Pendapatan (gross)	Target Pendapatan
Jan-17	Rp97.205.206	Rp100.000.000
Feb-17	Rp74.619.700	Rp100.000.000
Mar-17	Rp95.114.500	Rp100.000.000
Apr-17	Rp95.295.177	Rp100.000.000
Mei-17	Rp74.782.750	Rp100.000.000
Jun-17	Rp67.510.500	Rp100.000.000
Jul-17	Rp85.139.200	Rp100.000.000
Agu-17	Rp77.610.900	Rp100.000.000
Sep-17	Rp80.315.849	Rp100.000.000
Okt-17	Rp89.791.950	Rp100.000.000
Nov-17	Rp70.205.260	Rp100.000.000
Des-17	Rp92.834.736	Rp100.000.000
<b>Rata-rata/thn</b>	<b>Rp83.368.811</b>	

Rata-rata pendapatan/thn = Rp 83.368.811 juta

Persentasi pendapatan/thn =  $(Rp\ 83.368.811) / 100.000.000 \times 100\% = 83.36\%$



Gambar 1.1  
Grafik Pencapaian Pendapatan 2016



Gambar 1.2  
Grafik Pencapaian Pendapatan 2017

Target omset dapat disebabkan beberapa faktor, selain faktor internal (masalah yang timbul dari dalam *Ariandry Boutique Guesthouse* sendiri) ada juga faktor eksternal yaitu kompetitor guesthouse lain seperti *Sweet Karina* dan *Cherry Home*. Melihat kondisi tersebut penulis bertujuan membantu dalam memberikan saran dan solusi agar permasalahan tersebut dapat segera diatasi dengan menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan tidak tercapainya target pendapatan,

## 1.2 Identifikasi Masalah.

Persaingan di antara Hotel maupun *Guesthouse* terus menanjak, sehingga membuat *Ariandry Boutique Guesthouse* mempunyai banyak kompetitor terlebih di daerah Sarijadi. Banyaknya saingan yang berada di sekitar *Ariandry Boutique Guesthouse* dengan harga terjangkau dan fasilitas yang juga cukup lengkap sehingga membuat *Ariandry Boutique Guesthouse* harus mempertimbangkan faktor-faktor yang ada sehingga dapat mencapai target pendapatan.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi di *Ariandry Boutique Guesthouse* tersebut,

peneliti dapat mengidentifikasi hal –hal yang mungkin menyebabkan terjadinya penurunan pendapatan *Ariandry Boutique Guesthouse* yaitu sebagai berikut:

1. Kurangnya informasi yang di miliki oleh pemilik *Ariandry Boutique Guesthouse* mengenai kekurangan, kelebihan, peluang dan ancaman pada *Ariandry Boutique Guesthouse*.
2. Ketidakpuasan konsumen terhadap fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan *Ariandry Boutique Guesthouse*.
3. Kinerja pihak *Ariandry Boutique Guesthouse* belum baik.
4. *Segmentation, Targeting, dan Positioning* yang sebaiknya dilakukan oleh *Ariandry Boutique Guesthouse*
5. Strategi pemasaran yang diterapkan oleh *Ariandry Boutique Guesthouse* belum tepat.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah ini dilakukan agar penelitian yang dilakukan penulis lebih terarah dan sesuai dengan tujuan awal, oleh karena itu penulis menggunakan asumsi bahwa lokasi dan akses yang sama antara *Ariandry Boutique Guesthouse* dengan pesaingnya.

#### 1.4 Perumusan Masalah

Dalam penelitian ini, akan di lakukan perumusan masalah yang pada akhirnya akan di tarik kesimpulan yang di perluaskan oleh pemilik *Ariandry Boutique Guesthouse* :

1. Faktor-faktor apa saja yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih *Guesthouse*?
2. Bagaimana tingkat kinerja dan tingkat kepentingan *Ariandry Boutique Guesthouse* pada saat ini?
3. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen *Ariandry Boutique Guesthouse* pada saat ini?
4. Apa saja kelebihan dan kelemahan dari *Ariandry Boutique Guesthouse* dibandingkan dengan kompetitornya pada saat ini?
5. Bagaimana *Segmentation, Targeting, dan Positioning* yang sebaiknya dilakukan oleh *Ariandry Boutique Guesthouse*
6. Bagaimana strategi pemasaran yang sebaiknya dilakukan oleh *Ariandry Boutique Guesthouse* agar dapat bersaing dengan kompetitornya pada saat ini?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai yaitu dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah dikemukakan dalam perumusan masalah. Adapun tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih *Guesthouse*
2. Mengetahui tingkat kinerja dan tingkat kepentingan *Ariandry Boutique Guesthouse* pada saat ini
3. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen *Ariandry Boutique Guesthouse* pada saat ini
4. Mengetahui kelebihan dan kelemahan dari *Ariandry Boutique Guesthouse* dibandingkan dengan kompetitornya pada saat ini

5. Menentukan *Segmentation, Targeting, dan Positioning* yang sebaiknya dilakukan oleh *Ariandry Boutique Guesthouse*
6. Memberikan usulan strategi pemasaran yang sebaiknya dilakukan oleh *Ariandry Boutique Guesthouse* agar dapat bersaing dengan kompetitornya pada saat ini

## 1.6 Sistematika Penelitian

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan penelitian teori 7P, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, *Correspondence Analysis*, uji hipotesis ketidakpuasan, matriks IPA (*Importance and Performance Analysis*).

### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Berisi tentang *flow chart* (prosedur penelitian) dari penelitian pendahuluan hingga kesimpulan dan saran. Bab ini juga menjelaskan poin-poin dari *flow chart*.

### **BAB 4 PENGUMPULAN DATA**

Berisi tentang cara pengumpulan data melalui kuesioner, dimulai dari penentuan jumlah sampel, variabel, sampai penyusunan kuesioner.

**BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

Berisi tentang pengolahan data dan analisis, mulai dari persentase segmentasi, uji validitas dan reliabilitas, Uji Hipotesis Ketidakpuasan, matriks IPA, *Corespodence Analysis*, dan penentuan target perusahaan.

**BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisi tentang kesimpulan yang didapat dari penelitian serta saran-saran yang dapat digunakan untuk membantu pihak *Ariandry Boutique Guesthouse* untuk memperbaiki dan meningkatkan omset pendapatannya.

