

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini dunia mengalami perkembangan di berbagai bidang. Indonesia harus ikut berkembang agar tidak menjadi negara yang tertinggal, baik itu perkembangan di bidang teknologi, ekonomi, maupun bidang-bidang lainnya. Salah satu faktor yang berpengaruh dalam perkembangan perekonomian Indonesia adalah industri pariwisata. Industri jasa perhotelan berhubungan erat dengan industri pariwisata karena hotel merupakan salah satu sarana akomodasi bagi para wisatawan untuk menginap sementara. Industri jasa perhotelan yang terkoordinasi dengan baik serta mampu memberikan pelayanan yang memuaskan akan mampu menarik wisatawan.

Bandung merupakan salah satu kota yang memiliki potensi besar dalam menarik wisatawan. Banyak wisatawan yang berkunjung dari berbagai kalangan, baik itu wisatawan yang hanya sekedar berkunjung untuk berwisata atau yang sedang melakukan perjalanan bisnis. Hal ini didukung dengan semakin banyaknya pembangunan pusat perbelanjaan, *factory outlet*, dan tempat-tempat wisata lainnya. Dengan semakin maraknya tempat wisata di kota Bandung maka wisatawan yang berkunjung pun akan semakin meningkat. Peningkatan jumlah wisatawan secara tidak langsung meningkatkan kebutuhan akan tempat tinggal sementara.

Peningkatan kebutuhan akan tempat untuk menginap sementara memberikan peluang yang besar bagi perkembangan industri jasa perhotelan. Namun perkembangan industri jasa perhotelan ini menyebabkan persaingan yang semakin ketat. Ahadiat Hotel & Bungalow merupakan salah satu hotel yang baru berdiri dan ikut dalam persaingan industri jasa perhotelan.

Ahadiat Hotel & Bungalow berdiri untuk dapat memenuhi kebutuhan wisatawan akan tempat untuk menginap sementara dan memiliki suatu tujuan

yaitu menjadikan Ahadiat Hotel & Bungalow sebagai satu-satunya akomodasi selama berada di kota Bandung dan sebagai transaksi bisnis di kota Bandung. Namun pada kenyataannya, tujuan ini sukar untuk dicapai dimana jumlah kamar yang terjual tidak mencapai target yang telah ditentukan meskipun jumlah wisatawan yang datang ke kota Bandung meningkat. Target kamar yang terjual untuk hari-hari biasa adalah minimal 10 kamar per hari atau sekitar 42 % untuk hari-hari biasa sedangkan pada kenyataannya hanya terjual 5 sampai 6 kamar atau sekitar 25 % saja. Target kamar yang terjual untuk *weekend* adalah 30 kamar terisi sedangkan pada kenyataannya hanya terjual 10 sampai 15 kamar. Jika hal ini terus berlanjut, maka hotel akan mengalami kerugian.

Target penjualan kamar yang tidak terpenuhi dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tercapainya tujuan perusahaan adalah faktor lingkungan perusahaan itu sendiri, baik lingkungan internal maupun lingkungan eksternal. Lingkungan internal yang dimaksud dapat berupa fasilitas hotel, sumber daya manusia (karyawan hotel), dan faktor-faktor lainnya yang berasal dari dalam hotel. Sedangkan lingkungan eksternal yang dimaksud dapat berupa jumlah pesaing, kesempatan dalam pasar, dan faktor-faktor lain yang berasal dari luar hotel.

1.2 Identifikasi Masalah

Tujuan yang sukar untuk dicapai merupakan masalah yang dihadapi oleh Ahadiat Hotel & Bungalow dimana target penjualan kamar tidak terpenuhi. Adapun faktor-faktor yang dapat menyebabkan masalah ini, yaitu :

1. Tidak banyak orang yang mengetahui keberadaan Ahadiat Hotel & Bungalow.
2. Faktor-faktor eksternal seperti banyaknya hotel yang beroperasi di kota Bandung mengakibatkan persaingan industri jasa perhotelan semakin meningkat.
3. Faktor-faktor internal (fasilitas, sumber daya manusia, dan faktor lainnya) yang membuat konsumen merasa tidak puas sehingga tidak lagi memilih Ahadiat Hotel & Bungalow sebagai tempat untuk menginap sementara.

1.3 Pembatasan Masalah Dan Asumsi

Dalam melakukan pengamatan ini, perlu ditentukan batasan-batasan masalah agar pengamatan yang dilakukan terarah dan tidak meluas. Pembatasan masalah yang dimaksud antara lain :

1. Hotel yang menjadi kompetitor adalah hotel yang dipilih oleh konsumen ketika konsumen tersebut merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Ahadiat Hotel & Bungalow.
2. Lingkup penelitian dibatasi hanya pada pembahasan mengenai pemasaran di Ahadiat Hotel & Bungalow.

Dalam melakukan penelitian ini, penulis juga membuat asumsi :

1. Pada saat dilakukan penelitian, situasi ekonomi dan politik di Indonesia dianggap stabil.
2. Selama dilakukan penelitian, pihak hotel tidak melakukan perubahan-perubahan yang signifikan.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka terdapat beberapa masalah yang dapat dirumuskan. Rumusan masalah yang dimaksud adalah :

1. Bagaimana kondisi lingkungan internal Ahadiat Hotel & Bungalow ?
2. Bagaimana kondisi lingkungan eksternal Ahadiat Hotel & Bungalow ?
3. Alternatif strategi apa yang diterapkan dan dikembangkan di Ahadiat Hotel & Bungalow dengan menggunakan *SPACE Matrix* ?
4. Bagaimana usulan strategi pemasaran yang tepat yang dapat diterapkan di Ahadiat Hotel & Bungalow berdasarkan metode *Quantitative Strategic Planning Matrix* ?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis pada Tugas Akhir ini adalah :

1. Mengetahui kondisi lingkungan internal dari Ahadiat Hotel & Bungalow.
2. Mengetahui kondisi lingkungan eksternal Ahadiat Hotel & Bungalow.
3. Merumuskan alternatif strategi yang dapat diterapkan dan dikembangkan di Ahadiat Hotel & Bungalow dengan menggunakan *SPACE Matrix*.
4. Merumuskan usulan strategi pemasaran yang tepat yang dapat diterapkan di Ahadiat Hotel & Bungalow berdasarkan metode *Quantitative Strategic Planning Matrix*.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB 1. PENDAHULUAN

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

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang teori mengenai hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan yang dihadapi dimana teori tersebut dapat digunakan sebagai acuan bagi penulis dalam memecahkan masalah-masalah yang mungkin muncul pada saat melakukan penelitian.

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

Berisi tentang langkah-langkah yang harus dilakukan oleh penulis. Langkah-langkah ini disusun secara sistematis sehingga dapat membantu penulis ketika melakukan penelitian.

BAB 4. PENGUMPULAN DATA

Berisi tentang data-data yang diperlukan dan telah berhasil dikumpulkan oleh penulis melalui penelitian yang dilakukan. Data-data yang dimaksud adalah sejarah umum perusahaan, struktur organisasi, dan data-data hasil penyebaran kuesioner. Selanjutnya data tersebut digunakan untuk menentukan strategi pemasaran bagi Ahadiat Hotel & Bungalow.

BAB 5. PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Berisi pengolahan seluruh data yang telah terkumpul pada bab sebelumnya dan juga dilakukan analisis masalah yang ada serta analisis mengenai data yang telah selesai diolah. Pada bab ini dirumuskan usulan strategi pemasaran yang tepat bagi Ahadiat Hotel & Bungalow.

BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan yang dapat diambil oleh penulis setelah melakukan analisis dan merekomendasikan usulan strategi pemasaran kepada pihak Ahadiat Hotel & Bungalow.