

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia dikenal sebagai negara yang mempunyai daya tarik pariwisata yang besar. Hal tersebut dikarenakan Indonesia mempunyai wilayah yang luas dengan berbagai keunikan pada masing-masing daerah. Setiap daerah mempunyai keindahan alam dan daya tarik yang berbeda-beda sehingga menarik minat wisatawan domestik maupun mancanegara. Untuk mengembangkan potensi tersebut, maka dibutuhkan berbagai akomodasi, di antara adalah hotel tempat penginapan bagi para wisatawan.

Kondisi perhotelan di Bandung mengalami peningkatan yang berarti, dimana peningkatan dapat dilihat dari makin banyaknya hotel-hotel yang ada di Bandung, mulai dari hotel kelas bawah sampai hotel kelas atas. Masing-masing hotel melakukan perbaikan agar dapat menarik perhatian konsumen, dengan cara sangat beraneka ragam, mulai dari perbaikan sarana hotel, kualitas pelayanan yang diberikan, kebersihan, kenyamanan, hingga segi keamanan hotel yang terus ditingkatkan.

Salah satu hotel yang terus berkembang adalah Hotel Nyland, yang terletak di Jl.Djundjuran No.125. Hotel ini terus melakukan berbagai macam perbaikan, dalam menarik minat konsumen. Berdasarkan hasil wawancara dan data yang diperoleh, ternyata perbaikan yang dilakukan tidak memberi dampak yang signifikan. Hal ini dapat terlihat dari tingkat hunian mulai dari Januari sampai dengan Agustus selama tahun 2008 rata-rata sebesar 60%. Sementara itu, pada tahun 2007, tingkat hunian dapat mencapai 75%. Berdasarkan data tersebut, pihak manajemen ingin melakukan perbaikan, tetapi yang sesuai dengan kebutuhan konsumen, sehingga pada akhirnya dapat berdampak pada meningkatnya kembali tingkat hunian di Hotel Nyland.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dengan pihak manajemen hotel, masalah yang dihadapi oleh adalah terjadinya penurunan tingkat hunian. Hal ini mungkin dikarenakan oleh beberapa hal berikut :

- Pihak manajemen kurang memahami hal-hal apa saja yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih penginapan, khususnya hotel.
- Pihak manajemen kurang tepat dalam melakukan *Segmentation, Targeting* dan *Positioning*
- Perbaikan yang dilakukan oleh pihak manajemen, tidak sesuai dengan kebutuhan pangsa pasar yang dituju.
- Tingkat kepuasan konsumen yang rendah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Nyland
- Adanya penurunan daya beli masyarakat

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah yang dilakukan penulis pada penelitian ini yang bertujuan untuk mencegah ruang lingkup penelitian yang terlalu luas yaitu :

- Hotel yang dijadikan tempat penelitian adalah Hotel Nyland. Hotel ini beralamat di Jl. Dr.Djundjungan No 125 (Terusan Pasteur) Bandung.
- Dalam penelitian ini, perubahan daya beli masyarakat tidak diperhitungkan.

1.4 Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *Segmentation, Targeting* dan *Positioning* yang sebaiknya dilakukan oleh hotel Nyland ?
2. Faktor apa saja dalam bauran pemasaran jasa yang paling dominan mempengaruhi keputusan konsumen untuk menginap di Hotel Nyland.
3. Strategi apa yang tepat yang harus dilakukan Hotel Nyland untuk meningkatkan tingkat hunian?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana *Segmentation, Targeting* dan *Positioning* yang sebaiknya dilaksanakan oleh Hotel Nyland
2. Untuk mengetahui variabel mana dalam bauran pemasaran jasa yang paling dominan mempengaruhi keputusan konsumen untuk menginap di Hotel Nyland
3. Untuk mengetahui apa saja yang perlu dilakukan oleh pihak manajemen dalam meningkatkan tingkat hunian.

1.6 Sistematika Penulisan

Laporan tugas akhir ini terdiri dari 6 bab yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Berisi mengenai latar belakang masalah yang dihadapi.

1.2 Identifikasi Masalah

Berisi mengenai identifikasi dari masalah yang dihadapi.

1.3 Pembatasan Masalah

Berisi pembatasan-pembatasan masalah yang dihadapi.

1.4 Perumusan Masalah

Berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai analisis yang telah dilakukan.

1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berisi maksud dan tujuan penelitian yang telah dilakukan.

1.6 Sistematika Penelitian

Berisi langkah-langkah untuk membantu dalam membuat laporan penelitian.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini dijelaskan tentang Landasan tentang teori-teori dan studi pustaka yang berhubungan dengan masalah yang diamati dan diteliti.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai langkah-langkah yang dilakukan oleh peneliti dalam membuat laporan dari awal sampai akhir yang digambarkan dalam bentuk *flow chart*.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Dalam bab ini berisi data umum perusahaan, data yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner, dan data-data lainnya yang digunakan dalam melakukan penelitian.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Dalam bab ini berisi pengolahan terhadap data yang telah diperoleh. serta analisis terhadap hasil yang didapatkan dari pengolahan data.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisi kesimpulan dari hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan oleh penulis, serta terdapat usulan kepada pihak tempat penelitian dalam hal ini Hotel Nyland dalam memecahkan masalah yang dihadapi.