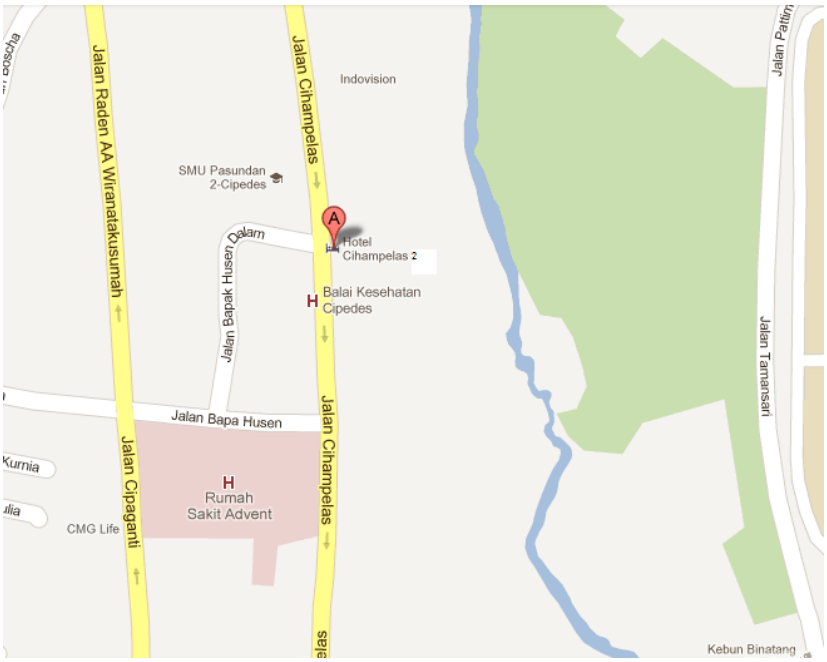
BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Hotel Cihampelas 2 merupakan hotel bintang dua yang terletak di Jl. Cihampelas No.222 Bandung. Sejak didirikan pada tahun 2005, Hotel Cihampelas 2 terus melakukan perubahan dan renovasi agar mampu bersaing dengan hotel-hotel lainnya yang berada di Jl. Cihampelas.

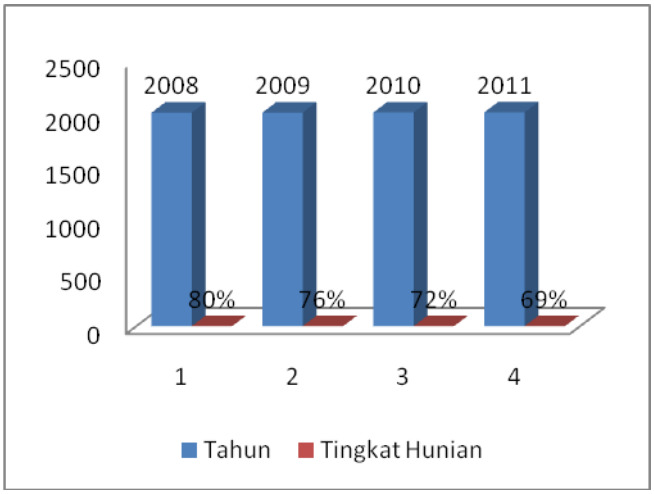


Gambar 1.1
Peta Lokasi Hotel Cihampelas 2

Permasalahan yang saat ini dihadapi oleh Hotel Cihampelas 2 adalah penurunan rata-rata tingkat hunian yang dialami dari tahun 2008 hingga tahun 2011 dengan data sebagai berikut:

Tabel 1.1
Tingkat Hunian Hotel Cihampelas 2

Tahun	Tingkat Hunian
2008	80%
2009	76%
2010	72%
2011	69%



Gambar 1.2
Grafik Penurunan Tingkat Hunian Hotel Cihampelas 2

Berdasarkan hasil wawancara dan data-data yang diperoleh, diketahui bahwa rata-rata tingkat hunian pada tahun 2008 adalah 80%, tahun 2009 sebesar 76%, tahun 2010 sebesar 72%, dan pada tahun 2011 sebesar 69%. Penurunan rata-rata tingkat hunian pada tahun 2008 hingga tahun 2011 ini diduga karena konsumen lebih tertarik kepada hotel-hotel pesaing yang ada di sekitar Hotel Cihampelas 2. Oleh karena itu, penelitian ini dilaksanakan untuk membantu pihak manajemen dalam melakukan strategi perbaikan yang sesuai dengan persepsi konsumen sehingga Hotel Cihampelas 2 dapat bersaing dan tingkat huniannya dapat meningkat kembali di tahun-tahun mendatang.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dengan pihak manajemen hotel yang telah dilakukan sebelumnya, masalah yang dihadapi adalah terjadinya penurunan tingkat hunian. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa hal berikut:

- Hotel Cihampelas 2 belum mampu bersaing dengan hotel-hotel lain yang berada di lokasi yang sama.
- Pihak manajemen kurang tepat dalam melakukan *Segmentation, Targeting,* dan *Positioning*.
- Adanya ketidakpuasan konsumen terhadap Hotel Cihampelas 2.

- Pihak manajemen kurang memahami hal-hal apa saja yang dipentingkan konsumen dalam memilih sebuah hotel.
- Pihak manajemen belum menerapkan strategi pemasaran yang tepat untuk membidik konsumen.
- Daya beli masyarakat yang berfluktuasi terhadap Hotel Cihampelas 2.
- Adanya permasalahan internal yang berkaitan dengan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Hotel Cihampelas 2 (kurangnya jumlah pegawai hotel, ketidaksesuaian *job description* yang diberikan, dan lainnya).

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah ini dilakukan dengan tujuan untuk membatasi ruang lingkup permasalahan dalam penelitian ini yang terlalu luas. Oleh karena itu, berikut ini adalah pembatasan masalah yang dapat diberikan:

- Daya beli masyarakat yang berfluktuasi terhadap Hotel Cihampelas 2 tidak diperhitungkan dalam penelitian ini.
- Permasalahan internal yang berkaitan dengan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Hotel Cihampelas 2 (kurangnya jumlah pegawai hotel, ketidaksesuaian *job description* yang diberikan, dan lainnya) tidak dibahas dalam penelitian ini.

1.4 Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apa yang dipentingkan oleh konsumen dalam memilih suatu hotel?
2. Apa yang menjadi kelebihan serta kelemahan Hotel Cihampelas 2 jika dibandingkan dengan pesaing?
3. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap Hotel Cihampelas 2?

4. Bagaimana prioritas perbaikan yang dapat dilakukan Hotel Cihampelas 2?
5. Bagaimana *Segmentation, Targeting,* dan *Positioning* yang sebaiknya dilakukan oleh Hotel Cihampelas 2?
6. Strategi apa yang tepat yang dapat dilakukan Hotel Cihampelas 2 agar dapat memenangkan persaingan dan meningkatkan tingkat hunian?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang dipentingkan oleh konsumen dalam memilih suatu hotel.
2. Untuk mengetahui kelebihan serta kelemahan Hotel Cihampelas 2 jika dibandingkan dengan pesaing.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap Hotel Cihampelas 2.
4. Untuk mengetahui prioritas perbaikan yang dapat dilakukan Hotel Cihampelas 2.
5. Untuk mengetahui bagaimana *Segmentation*, *Targeting*, dan *Positioning* yang sebaiknya dilakukan oleh Hotel Cihampelas 2.
6. Untuk mengetahui strategi yang tepat yang dapat dilakukan Hotel Cihampelas 2 agar dapat memenangkan persaingan dan meningkatkan tingkat hunian.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan Laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

- **Bab 1 Pendahuluan**

  Bab ini berisi mengenai latar belakang masalah yang dihadapi, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan Laporan Tugas Akhir.

- **Bab 2 Tinjauan Pustaka**

  Bab ini berisi tentang landasan teori-teori dan studi pustaka yang digunakan dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.

- **Bab 3 Metodologi Penelitian**

  Bab ini berisi tentang langkah-langkah yang dilakukan dari awal sampai akhir penyusunan Laporan Tugas Akhir yang ditampilkan dalam bentuk *flowchart*.

- **Bab 4 Pengumpulan Data**

  Bab ini berisi tentang data umum perusahaan, data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner serta data-data lainnya yang digunakan dalam penelitian ini.

- **Bab 5 Pengolahan Data dan Analisis**

  Bab ini berisi tentang pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini serta analisis yang dibuat berdasarkan hasil pengolahan data tersebut.

- **Bab 6 Kesimpulan dan Saran**

  Bab ini berisi kesimpulan dari hasil pengolahan data dan analisis yang dilakukan serta saran yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah yang dihadapi oleh Hotel Cihampelas 2.