

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia memiliki banyak industri dibidang jasa, salah satunya adalah industri perhotelan. Industri hotel dan restoran nasional diprediksi akan tumbuh sekitar 5% pada tahun 2018 Khususnya kota Palembang. Pertumbuhan industri perhotelan tidak terlepas dari *image* Indonesia sebagai salah satu negara tujuan wisata di dunia(UU No.10 th 2009).Kota Palembang merupakan salah satu tempat tujuan wisata di Indonesia yang menjadi kota termaju urutan ke 8 di Indonesia yang ditunjang oleh sarana akomodasi berupa penyediaan jasa perhotelan,Industri perhotelan merupakan industri jasa yang mengkombinasikan barang danlayanan. Desain bangunan, interior dan eksterior kamar hotel serta restoran, suasana yang tercipta di dalam kamar hotel, restoran serta makanan dan minuman yang dijual beserta keseluruhan fasilitas yang ada merupakan contoh produk yang dijual Kemudian, layanan yang dijual adalah keramah-tamahan dan keterampilan para karyawan hotel dalam melayani pelanggan. Saat ini, hotel telah menjadi salah satu segmen dominan dalam industri akomodasi dan bisnis hotel diteruskan terutama pada pelanggan dan memberikan pelanggan kualitas unggul yang berkaitan dengan persepsi lingkungan fisik, nilai, dan citra hotel untuk memastikan pelanggan tetap loyal dan berniat untuk berperilaku yang menguntungkan di masa yang akan datang.

Banyaknya Wisatawan yang datang ke Palembang merupakan pasar yang potensial bagi pelaku usaha untuk terus meningkatkan layanan dan keunggulan kompetitif. Sarana pendukung sektor pariwisata seperti hotel, cafe, restoran dan pusat perbelanjaan oleh-oleh dan berbagai kelengkapan wisata lain memiliki prospek cukup baik dalam perkembangannya. Salah satu sub sektor yang berperan mendukung pariwisata adalah jasa akomodasi seperti hotel, losmen, *guesthouse* dan Villa Restoran ialah usaha penyediaan

makanan dan minuman dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan, dan penyajian, di dalam 1 (satu) tempat tetap yang tidak berpindah-pindah cafe juga penyediaan makanan ringan dan minuman ringan dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan dan/atau penyajiannya, di dalam 1 (satu) tempat tetap yang tidak berpindah-pindah (UU No.10 th 2009).

Tabel 1.1
JUMLAH WISATAWAN YANG DATANG KE KOTA PALEMBANG
TAHUN 2014 – 2016

Tahun	Wisatawan nusantara	Wisatawan mancanegara
2014	1.819.346	8.861
2015	1.724.275	8.028
2016	1.899.887	9.261

Sumber : Dinas Pariwisata Kota Palembang, 2017

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa, jumlah wisatawan nusantara dan wisatawan mancanegara yang datang ke kota Palembang pada tahun 2014 total wisatawan sebanyak 1.828.207 orang, kemudian tahun 2015 menurun menjadi 1.732.303 dan pada tahun 2016 peningkatan jumlah kunjungan wisatawan sangat terlihat signifikan mencapai peningkatan 1.909.148 orang. Peningkatan jumlah wisatawan yang datang ke kota Palembang akan semakin terlihat pada saat hari libur. Hal ini yang menyebabkan kamar-kamar hotel di kota Palembang menjadi penuh di musim liburan.

Hotel adalah sejenis akomodasi, yang menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makan dan minum, serta jasa-jasa lainnya untuk umum yang tinggal untuk sementara dan dikelola secara komersial atau memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya. Hotel merupakan jenis industri yang menghasilkan dan menyediakan sesuatu dalam bentuk barang dan jasa. Hotel tidak hanya menjual produk yang berwujud tetapi

juga menjual produk yang tidak berwujud seperti dalam bentuk pelayanan, hiburan, suasana atau lingkungan yang nyaman, bersih dan indah. Kota Palembang menyimpan potensi wisata yang begitu besar dalam bidang pariwisata bahkan terkadang Palembang disejajarkan dengan Yogyakarta dan Bali sebagai tujuan wisata oleh para wisatawan domestik maupun mancanegara. Kawasan Benteng Kuto Besak dan Ampera misalnya, merupakan pusat rekreasi komersial yang terkenal. Wisata heritage pun dapat dinikmati di kota Palembang ini karena banyaknya monument dan bangunan bersejarah. Objek wisata alam di sekitar kota Palembang pun menjadi pemikat dan pelengkap wisata Palembang, seperti wisata sejarah, wisata kuliner, wisata olahraga, wisata budaya dan lainnya.

Bisnis perhotelan merupakan bisnis yang menyediakan jasa akomodasi. Menurut Kotler dan Armstrong (2012:56) pengertian jasa adalah kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak terwujud. Usaha di bidang perhotelan saat ini menunjukkan adanya persaingan yang semakin ketat dan maju dalam meningkatkan tingkat hunian kamar yang dimiliki masing-masing hotel. Pengusaha yang bergerak dalam bisnis perhotelan mampu bersaing agar dapat bertahan di dalam persaingan yang saat ini semakin ketat. Hotel bukan merupakan suatu obyek pariwisata melainkan sarana dalam bidang kepariwisataan. Unsur-unsur yang terlibat di dalam industri pariwisata meliputi akomodasi, biro perjalanan, restoran, transportasi, atraksi wisata dan cinderamata (souvenir). Menurut Sugiarto (2004:4) akomodasi adalah tempat bagi seseorang untuk tinggal sementara, akomodasi ini bisa berupa hotel, losmen, guest house, pondok, cottage, perkemahan dan sebagainya. Dalam masalah akomodasi, perhotelan merupakan salah satu usaha jasa pelayanan yang menyediakan berbagai fasilitas yang dapat digunakan oleh tamu-tamu yang datang.

Hotel Azza Palembang merupakan salah satu hotel bintang tiga di Kota Palembang yang menggunakan konsep ramah lingkungan. Azza Hotel yang produktivitasnya belum maksimal perlu melakukan langkah-

langkah yang tepat dalam menetapkan strategi promosi agar mampu memaksimalkan tingkat hunian, menguasai pasar, dan bersaing dengan sukses, sehingga dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan (Hotel Azza,2017).

Hotel Azza berbintang tiga didirikan pada tahun 2010, dimana sekarang sedang dalam proses menjadi hotel bintang 4 (pengurusan hingga bulan Desember 2016) dengan jumlah kamar sebanyak 71 kamar, yang terbagi atas beberapa tipe. Pembagian kamar ini disesuaikan dengan kebutuhan pengunjung dan tentu saja memiliki harga yang berbeda-beda, antara lain Superior Triple; Superior Double AC; Deluxe Double dan Twin AC; Suite AC; Standard Double, Single dan Twin AC; serta tipe Family AC. Harga kamar di Hotel Azza ini berkisar antara Rp 250.000-Rp 425.000 per malam, dan ada juga special promo makanan seperti paket makanan nasi timbel, Rp 40 K, nasi rames Rp 40 K, ayam penyet Rp 37 K, ada juga promo minuman dan nasi liwet ngidang ber 4 (Hotel Azza,2017).

Tabel 2
Tingkat Hunian Hotel Azza Kota Palembang
Periode November 2016 – April 2017

Bulan	Persentase Tingkat Hunian (Occupancy Rate)
November 2016	84 %
Desember 2016	77 %
Januari 2017	53 %
Februari 2017	65 %
Maret 2017	70 %
April	54 %
Rata – Rata	67,71 %

Sumber : Hotel Azza, 2017

Pada tabel 2 dapat dilihat bahwa persentase tingkat hunian Azza Palembang dari bulan November 2016 hingga April 2017 bergerak secara fluktuatif dengan persentase rata-rata hanya sebesar 67,71 %. Tingkat hunian ini harus lebih ditingkatkan pada angka diatas 90% agar dapat

meningkatkan keuntungan dan memperluas pangsa pasar diantara para pesaing hotel berbintang tiga di Kota Palembang.

Hotel Azza adalah hotel dengan jangka waktu beroperasi masih di bawah 10 tahun. Segala kekurangan dan kelebihan yang dimiliki oleh hotel ini baik dari segi operasi produksi jasa penginapan maupun aspek lainnya sangat mempengaruhi kinerja perusahaan, yang kemudian akan berujung pada penjualan kamar yang belum mencapai target yang diinginkan. Selain itu, Hotel Azza pun tidak bisa menghindari persaingan hotel yang semakin ketat, karena persaingan sendiri adalah inti dari keberhasilan atau kegagalan suatu perusahaan. Di dalam industri apapun, termasuk industri perhotelan, aturan persaingan dicakup ke dalam lima kekuatan persaingan, yaitu: masuknya pesaing baru Hotel berbintang tiga yang banyak baru dibangun di kota Palembang (data Hotel berbintang tiga dapat dilihat dilampiran) ancaman dari produk pengganti (substitusi), kekuatan penawaran (tawar-menawar) pembeli, kekuatan penawaran pemasok, dan persaingan diantara pesaing-pesaing yang ada.

Berdasarkan fenomena yang ada pada Hotel Azza, maka perlu untuk memformulasikan strategi Promosi bisnis jasa hotel Azza yang telah dilakukan melalui media online, cetak berupa internet, sosial media sedangkan promosi melalui media cetak berupa koran, brosur dan banner dipasang di pinggir jalan, dan melakukan promosi seperti diskonnya dapat potongan menginap, paketan makanan, dalam rangka meningkatkan jumlah pengunjung serta menghadapi persaingan. Penyusunan strategi bisnis berdasarkan analisis lingkungan yang menyeluruh terhadap faktor lingkungan eksternal yang tidak bisa dikontrol (berupa peluang dan ancaman) dan faktor lingkungan internal perusahaan yang bisa dikontrol (berupa kekuatan dan kelemahan). Hal tersebut dilakukan untuk menentukan strategi bisnis kedepan sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan baik jangka pendek maupun jangka panjang. Oleh karena itu, penulis mengambil judul skripsi “ **STRATEGI PROMOSI BISNIS JASA PADA HOTEL AZZA PALEMBANG** “

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang diatas maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini bagaimana Strategi Promosi dalam meningkatkan tingkat hunian kamar pada Hotel Azza Palembang ?

1.3. Batasan Masalah

Penulis membatasi ruang lingkup dalam pembahasan agar tidak menyimpang dari permasalahan yang ada yaitu bagaimana strategi promosi yang dilakukan Hotel Azza Palembang dalam meningkatkan tingkat hunian kamar Hotel

1.4. Tujuan Penelitian

Untuk mengidentifikasi analisis SWOT (*Strength, Weaknesses, Opportunity dan Threats*) pada Hotel Azza dalam menghadapi persaingan hotel di Palembang. Serta menentukan bagaiman strategi promosi yang dilakukan Hotel Azza Palembang dalam meningkatkan tingkat hunian kamar Hotel.

1.5. Manfaat Penelitian

Dari tujuan penelitian tersebut, maka penelitian diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut :

- a. Manfaat Akademis diharapkan dapat menambah wawasan tentang faktor yang mempengaruhi strategi promosi bisnis jasa hotel.
- b. Manfaat Praktis sebagai referensi dalam merumuskan strategi yang tepat pada Hotel Azza agar dapat menghadapi persaingan dan meningkatkan jumlah pengunjung

1.6. Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini akan disampaikan gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan penelitian ini

BABII Tinjauan Pustaka Penelitian

Dalam bab ini akan diuraikan tentang teori yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas dan teori penunjang dalam memecahkan masalah yang dihadapi, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, serta ruang lingkup penelitian.

BAB III Metode Penelitian

Dalam bab ini akan diuraikan langkah-langkah dan prosedur penelitian untuk menggambarkan bagaimana penelitian dilakukan.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini diuraikan bagaimana menganalisa hasil pengolahan data yang di dapat dari bab sebelumnya dengan menggunakan teori yang ada untuk menjawab permasalahan yang sudah dirumuskan.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari masalah dan saran yang diberikan untuk perbaikan masalah serta dapat memberikan kontribusi yang nyata bagi perusahaan.