

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi ini setiap organisasi diperhadapkan dengan situasi kompetitif produk, yang harus siap dengan segala konsekuensi persaingan dalam merebut segmen pasar yang cenderung mengalami perubahan setiap saat, dengan memberi pelayanan yang terbaik terhadap konsumen. Sebagai salah satu penunjang kemajuan perekonomian yang ada di negara Indonesia adalah perindustrian. Salah satunya adalah industri perhotelan yang mengalami perkembangan yang sangat pesat.

Industri perhotelan merupakan salah satu aspek yang mempunyai peranan penting dalam perkembangan pariwisata. Hotel merupakan salah satu bisnis yang bergerak pada sektor jasa khususnya akomodasi, segmen pasarnya adalah tamu yang datang untuk tujuan istirahat atau urusan bisnis. Oleh karena itu, tempat yang bersih, nyaman, dan aman adalah menjadi hal yang dibutuhkan oleh konsumen, menjadi hal wajib bagi pihak hotel untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap konsumennya. Jumlah kunjungan wisatawan yang mengalami peningkatan berpengaruh pada perkembangan industri perhotelan karena peningkatan jumlah kunjungan wisatawan akan meningkatkan pula kebutuhan akan jasa akomodasi khususnya hotel sebagai sarana penunjang.

Pesatnya pertumbuhan bisnis perhotelan mengakibatkan tingkat persaingan antar hotel yang tinggi. Para pengelola hotel harus memanfaatkan pasar yang ada dengan memberi *image* dan layanan khusus para pada tamunya.

Banyaknya jumlah hotel yang didirikan tentu semakin menambah ketatnya persaingan dalam mempertahankan dan menarik pelanggan baru.

Provinsi Sumatera Utara khususnya Kabupaten Karo, memiliki salah satu kota pariwisata yaitu Kota Berastagi. Berastagi merupakan kota terbesar kedua di dataran tinggi karo setelah Kota Kabanjahe. Berastagi adalah salah satu kota wisata yang populer di Sumatera Utara. Berastagi memiliki keindahan alam yang akan memberikan kenyamanan bagi setiap pengunjungnya. Berastagi memiliki banyak tempat wisata yang sangat menarik untuk dikunjungi. Tempatnya yang mudah untuk dijangkau membuat objek yang berada didalamnya menjadi alternatif menikmati liburan. Oleh karena itu, pebisnis tertarik untuk melakukan investasi atau menanam modal di industri perhotelan. Minat investor untuk membangun hotel yang cukup tinggi akan meningkatkan pasokan kamar hotel, sehingga meningkatkan intensitas persaingan. Oleh karena itu, setiap hotel harus dapat menyediakan produk yang menarik dan pelayanan yang memuaskan untuk dapat bersaing.

Begitu pula dengan Hotel Sinabung Berastagi yang merupakan salah satu hotel berbintang empat di Berastagi. Salah satu hotel yang terbesar dan terluas di Kota Berastagi, yang terletak di Jl. Kolam Renang, Gundaling I, Kec. Berastagi, Kabupaten Karo, Sumatera Utara 22156. Hotel ini menawarkan kolam renang *outdoor*, parkir pribadi gratis, dan fasilitas olahraga *outdoor*. Kamar-kamarnya menawarkan pemandangan gunung berapi yang masih aktif, layanan kamar selama 24 jam, memiliki kegiatan luar ruangan seperti tenis, *squash*, dan *paintball*. Juga tersedia penyewaan mobil dan paket wisata. Hotel Sinabung

Berastagi memiliki kedai kopi dan restoran dengan tempat duduk *outdoor* yang menyajikan masakan lokal dan barat, *bar* dan menyediakan karaoke. Namun Hotel Sinabung Berastagi memiliki pesaing hotel berbintang lainnya.

Ada beberapa industri perhotelan berbintang di Kota Berastagi dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.1. Daftar Hotel Berbintang di Kota Berastagi Periode Tahun 2018-2020.

No	Nama Hotel	Klasifikasi Bintang	Jumlah Kamar
1.	Hotel Mikie Holiday	5	174
2.	Hotel Mutiara	5	123
3.	Hotel Sibayak Internasional Berastagi	4	103
4.	Hotel Sinabung Berastagi	4	105
5.	Green Garden Hotel	4	91
6.	Rudang Hotel dan Resort Berastagi	3	
7.	Berastagi <i>Cottage</i>	2	74
8.	Hotel Bukit Kubu	2	38
9.	Green Ori	2	
10.	Danau Toba Internasional <i>Cottage</i> Berastagi	1	34

Sumber : *Website* Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karo,2020

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga hotel yang tergolong berbintang empat di Kota Berastagi. Kondisi ini akan membuat tingkat persaingan terutama bagi Hotel Sinabung Berastagi semakin ketat.

Berikut ini data tingkat hunian Hotel Sinabung Berastagi periode Januari 2019 sampai dengan Februari 2020 pada tabel 1.2.

Tabel 1.2 Tingkat Hunian Hotel Sinabung Berastagi Periode Januari 2019-February 2020.

Bulan	Persentase tingkat hunian
Januari 2019	55,86%
Febrari 2019	52,58%
Maret 2019	63,97%
April 2019	52,17%
Mei 2019	27,21%
Juni 2019	71,48%
Juli 2019	69,46%
Agustus 2019	49,94%
September 2019	47,61%
Oktober 2019	49,94%
November 2019	50,79%
Desember 2019	62,84%
Januari 2020	68,27%
Februari 2020	42,77%
Rata-rata	54,61%

Sumber: Hotel Sinabung Berastagi,2020

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa persentase tingkat hunian Hotel Sinabung Berastagi dari bulan Januari 2019 hingga Februari 2020 bergerak secara fluktuatif. Hotel Sinabung Berastagi kurang memperhatikan atau melakukan bauran pemasaran jasa yang tepat. Agar hotel Sinabung tetap mampu bersaing dengan perusahaan jasa lain yang mengeluarkan produk sejenis dan produk substitusi, maka manajemen perusahaan harus mampu mengolah perusahaan dengan baik, dengan mempertimbangkan strategi pemasaran melalui bauran pemasaran jasa yang tepat yang terdiri dari 7P yaitu, *product, price, place, promotion, people, physical evidence, dan process.*

Industri yang bergerak di bidang perhotelan ini harus lebih memahami segala kebutuhan dan keinginan konsumen atau perusahaan harus mampu menciptakan produk jasa yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Selain itu juga diperlukan pemasaran yang baik. Dengan pemasaran jasa yang baik maka

akan dapat meningkatkan penjualan dan merebut pangsa pasar. Jika itu sudah terjadi maka dapat dipastikan perusahaan akan mendapatkan laba yang maksimal. Jika pemasaran jasa yang dilakukan tidak atau kurang tepat maka akan terjadi penurunan penjualan yang akan memberi dampak penurunan pendapatan yang diterima oleh perusahaan tersebut.

Penyusunan strategi yang tepat merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam mewujudkan visi dan misinya, demikian pula halnya dengan Hotel Sinabung Berastagi sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang penyedia jasa akomodasi penginapan, untuk memenangkan persaingan dalam pemasaran produk dan jasanya. Untuk meningkatkan pangsa pasar maka perusahaan perlu menerapkan strategi bersaing dengan menggunakan metode analisis SWOT yang merupakan singkatan dari *Strengths*(kekuatan), *Weaknesses* (kelemahan), *Opportunities*(peluang), dan *Threats*(ancaman), melalui metode ini pimpinan akan sangat terbantu dalam menyusun strategi bauran pemasaran jasa. Hal ini perlu dilakukan perusahaan mengingat bahwa persaingan dengan perusahaan pesaing yang bergerak dibidang usaha yang sama sangat ketat, sehingga perusahaan perlu menyusun strategi yang dapat meningkatkan pangsa pasarnya.

Berdasarkan latar belakang masalah dan pentingnya strategi pemasaran dalam suatu perusahaan maka penulis memilih judul **“Analisis SWOT strategi pemasaran Jasa Hotel Sinabung Berastagi”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang dialami pada Hotel Sinabung Berastagi sebagai berikut:

1. Hotel Sinabung Berastagi kurang menjalankan bauran pemasaran jasanya dengan baik
2. Hotel Sinabung Berastagi kurang melakukan pembaharuan akomodasi atau fasilitas yang sudah ada kurang diperbaharui.

1.3. Batasan Masalah

Dalam kegiatan usahanya Hotel Sinabung Berastagi memiliki beberapa permasalahan, akan tetapi dalam batasan masalah ini, penulis hanya ingin membahas tentang Analisis SWOT Hotel Sinabung Berastagi dan strategi pemasaran jasa pada Hotel Sinabung Berastagi.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan oleh penulis, maka selanjutnya penulis merumuskan masalah yaitu “Apakah Hotel Sinabung Berastagi telah melakukan strategi pemasaran jasa yang baik dengan melalui analisis SWOT?”

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan yang ingin penulis dapatkan dari penelitian sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui dan menganalisis SWOT pada Hotel Sinabung Berastagi.
2. Untuk mengetahui Strategi Pemasaran yang tepat pada Hotel Sinabung Berastagi.

1.6. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakukan, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi:

1. Penulis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis guna menambah pengalaman dan wawasan tentang bagaimana menghadapi kondisi persaingan yang semakin ketat, dengan menggunakan strategi pemasaran melalui analisis SWOT.

2. Hotel Sinabung Berastagi.

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan dalam menyusun kebijakan dalam mengambil keputusan sehingga dapat tetap bersaing dalam persaingan yang semakin ketat.

3. Mahasiswa dan Universitas Quality.

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi salah satu sumber pustaka sehingga dapat dipergunakan sebagai bahan informasi bagi mahasiswa Universitas Quality, dan pihak lain yang akan mengadakan penelitian selanjutnya.