

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata di Indonesia mengalami pertumbuhan yang sangat pesat dibuktikan dengan banyaknya tempat wisata yang bermunculan di setiap wilayah, sehingga menarik wisatawan lokal maupun internasional berkunjung ke suatu wilayah untuk menikmati tempat wisata yang ada. Agar jumlah wisatawan yang berkunjung pada suatu daerah terus mengalami peningkatan maka perlu diperhatikan sarana dan prasarana yang mendukung tempat wisata tersebut. Salah satu bisnis di bidang jasa yang dapat meningkatkan industri pariwisata adalah hotel. Hotel merupakan bangunan yang memiliki beberapa ruangan, fasilitas dan layanan yang disewakan untuk beristirahat maupun berbisnis. Saat ini hotel tidak hanya berfungsi sebagai tempat untuk menginap melainkan juga sebagai tempat untuk melakukan pertemuan bisnis, seminar, tempat resepsi pernikahan. Hotel bukan suatu obyek pariwisata tetapi sarana dalam bidang pariwisata.

Hotel Grand Tamaro merupakan salah satu bisnis di bidang jasa yang berada di Kota Parapat. Hotel Grand Tamaro terletak di Jl. TPR Sinaga No.29, Simalungun, Kecamatan Girsang Sipangan Bolon, Kabupaten Simalungun. Hotel Grand Tamaro merupakan salah satu hotel bintang tiga di Kota Parapat yang hanya berjarak 500 meter dari Danau Toba. Hotel Grand Tamaro menetapkan target hunian kamar pertahunnya sebesar 12.000 kamar.

Berikut data tingkat hunian kamar (*room occupancy*) tercapai dari tahun 2019 sampai 2022 :

Tabel 1.1 Data *Room Occupancy* Hotel Grand Tamaro Tahun 2019-2022

Tahun	Tingkat Hunian Kamar (<i>Room Occupancy</i>)	Target Hunian Kamar	<i>Occupancy</i> yang tercapai	Keterangan
2019	13661	12000	114%	Tercapai
2020	3640	12000	30%	Tidak Tercapai
2021	4634	12000	39%	Tidak Tercapai
2022	9870	12000	82%	Tidak Tercapai

Dari data diatas dapat diketahui bahwa tingkat hunian kamar (*room occupancy*) menurun drastis ditahun 2020 karena adanya pandemi covid-19. Pada tahun 2021 *room occupancy* mulai meningkat bersamaan dengan kondisi yang mulai normal. Namun, meskipun tingkat hunian kamar mulai meningkat, tidak pernah mencapai target kembali seperti pada tahun 2019 sebanyak 13661 kamar.

Hotel Grand Tamaro memiliki lokasi yang strategis dan mudah dijangkau oleh pengunjung serta memiliki akses kendaraan umum untuk sampai ke hotel. Dari kamar Hotel Grand Tamaro juga bisa terlihat jelas Danau Toba karena jarak hotel ke danau hanya 500 meter. Hotel Grand Tamaro memiliki produk yang ditawarkan yaitu fasilitas dan pelayanan. Untuk fasilitas terdapat 6 tipe kamar yang ada pada Hotel Grand Tamaro yaitu *family room, deluxe, junior deluxe, superior, standar view, standart AC, standart sushi*. Jumlah kamar pada Hotel Grand Tamaro sebanyak 75 kamar, jumlah tersebut sesuai dengan standart hotel bintang tiga yang menetapkan standar minimal sebanyak 30 kamar. Dekorasi

kamar hotel menggunakan desain interior modern dan sederhana yang membuat pengunjung nyaman saat menginap. Hotel Grand Tamaro memiliki desain bangunan yang *modern* dan klasik. Gaya desain tersebut menggabungkan unsur klasik yang identik dengan elegan tetapi terkesan simpel. Selain itu, hotel juga sudah menggunakan fasilitas yang canggih seperti menggunakan *smartlock*, dan *lift*. Hotel Grand Tamaro juga memiliki sarana umum yang lengkap yaitu dua kolam renang yang salah satunya menghadap Danau Toba secara langsung, *restaurant* dan *ballroom*. Selain itu, hotel memiliki prosedur transaksi yang mudah dan sistematis. Dan dalam melakukan kegiatan pemasarannya, Hotel Grand Tamaro menggunakan sosial media yaitu *instagram* dan *facebook*. Sehingga hal-hal tersebut merupakan kekuatan internal yang dimiliki oleh Hotel Grand Tamaro.

Hotel Grand Tamaro juga memiliki beberapa kelemahan internal. Dalam kegiatan pemasarannya, Hotel Grand Tamaro sudah menggunakan *digital marketing*, tetapi hotel belum maksimal dalam melakukan promosi. Hal tersebut dapat dilihat dari konten-konten di media sosial hotel yang belum menarik dan terstruktur, serta kegiatan pemasaran belum dilakukan secara konsisten. Postingan terakhir melalui media sosial dilakukan pada Agustus 2022. Selain itu Hotel Grand Tamaro memiliki permasalahan di harga. Terdapat beberapa hotel bintang tiga yang memiliki harga yang kurang lebih sama tetapi memiliki rating lebih tinggi dibandingkan Hotel Grand Tamaro. Samosir Villa Resort, Pandu Lakeside, Danau Toba International, Samosir Cottage merupakan hotel di sekitar Danau Toba dan mempunyai keunggulan yaitu memiliki akses langsung ke Danau Toba. Keunggulan tersebut menjadi poin plus karena alasan utama pengunjung berlibur

ke daerah ini untuk melihat keindahan Danau Toba. Hotel-hotel tersebut memiliki keunggulan tersendiri yang dapat menarik pengunjung untuk menginap. Kemudian, masih terdapat keluhan mengenai pelayanan hotel yang kurang dalam melayani pengunjung. Salah satu pengunjung pernah mengalami pengalaman yang kurang memuaskan yaitu pada saat *cleaning service* tiba-tiba masuk tanpa izin. *Review* tersebut sesuai dengan pengalaman peneliti saat melakukan observasi. Pada saat berkunjung ke Hotel Grand Tamaro peneliti merasakan pelayanan hotel yang tidak tanggap dalam melayani pengunjung, seperti saat menanyakan *password wifi* melalui telepon kamar tetapi tidak ada tanggapan dari resepsionis. Pemesanan kamar pada Hotel Grand Tamaro kurang variatif, hanya bisa melalui melalui kontak hotel ataupun sosial media.

Berdasarkan data BPS tahun 2021 jumlah unit hotel yang berada di sekitar Danau Toba sebanyak 300 hotel. Ditinjau dari segi harga, *rate* harga Samosir Cottage lebih murah dibandingkan dengan Hotel Grand Tamaro. Samosir Cottage memiliki akses langsung ke Danau Toba dan memiliki fasilitas permainan air seperti *jetski*, *banana boat*, dll. Samosir Cottage juga memiliki kapal yang bisa disewa untuk berkeliling di Danau Toba. Selain itu Samosir Cottage juga menyediakan *wifi* gratis untuk pengunjung. Tetapi Samosir Cottage juga memiliki kelemahan yaitu fasilitas hotel belum canggih (belum menggunakan *lift* dan *smartlock*), Samosir Cottage juga belum memiliki fasilitas pendukung seperti *ballroom* dan parkir hotel kurang memadai.

Banyaknya pesaing yang menawarkan harga yang lebih murah menyebabkan para konsumen mempunyai banyak alternatif untuk memilih hotel. Hal ini tentunya dapat mengancam keberadaan Hotel Grand Tamaro sebagai salah satu bisnis perhotelan. Selain ancaman yang akan dihadapi oleh perusahaan, Hotel Grand Tamaro juga memiliki beberapa peluang, yaitu daya tarik budaya lokal seperti mengadakan *live music* yang bertema budaya setempat. Selain itu, adanya dukungan pemerintah dalam meningkatkan kunjungan wisatawan melalui program yang dilakukan untuk meningkatkan sektor pariwisata, berkembangnya teknologi dan internet yang dapat digunakan sebagai media penjualan, dan kerjasama dengan pihak eksternal seperti instansi pemerintah. Selain itu, hotel juga dapat menawarkan paket *tour* wisata Danau Toba untuk menarik minat pengunjung. Dari permasalahan yang sudah dijabarkan, maka Hotel Grand Tamaro memerlukan strategi pemasaran yang tepat agar tercapainya target hunian kamar yang sudah ditetapkan. Metode yang efisien untuk dipergunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode SWOT (Strength, Weakness, Opportunities, Threat). Dengan analisis SWOT, rencana strategi dan keputusan dapat dibuat dengan memahami dan menganalisis lingkungan bisnis internal dan eksternal dengan mengidentifikasi hubungan antara kekuatan (*strength*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threat*).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut :

“Bagaimana Analisis Strategi Pemasaran dengan *Marketing Mix 7P* untuk Mencapai Target Hunian Kamar di Hotel Grand Tamaro Parapat Menggunakan Metode SWOT? “

1.3 Batasan Masalah

Adapun Batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Pengisian kuesioner dilakukan dari bulan Juni 2023 sampai data terpenuhi
2. Semua kuesioner diisi oleh konsumen yang pernah menginap minimal satu kali di Hotel Grand Tamaro.
3. Variabel bebas khususnya pada faktor internal dalam penelitian ini mengacu pada bauran pemasaran 7P (*Product, Price, Place, Promotion, People, Process, Physical Evidence*)
4. Hotel Samosir Cottage digunakan sebagai pembanding dalam menentukan indikator yang digunakan dalam penelitian.

1.4 Asumsi

Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Responden dapat memahami pertanyaan yang diberikan dan bersikap jujur menjawab setiap pertanyaan yang diberikan melalui kuisisioner.

1.5 Tujuan

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui startegi pemasaran dengan *marketing mix 7P* dalam mencapai target hunian kamar menggunakan metode SWOT di Hotel Grand Tamaro.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai strategi pemasaran menggunakan metode SWOT.
2. Manfaat Praktis Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi dan masukan yang berguna untuk mencapai target hunian kamar di Hotel Grand Tamaro.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan hal dasar yang diperlukan dalam melakukan suatu penelitian dikarenakan sistematika penulisan penelitian akan memuat keseluruhan isi dari penelitian secara runtut sehingga dapat terbaca dan terlihat dengan baik dan benar. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan suatu pengantar bagi pembaca yang berisi penjelasan terkait dengan latar belakang suatu masalah, rumusan masalah, batasan masalah, asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan dalam penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini merupakan penjelasan mengenai teori-teori yang digunakan dalam melakukan penelitian dan merupakan landasan dalam menganalisa permasalahan yang akan diselesaikan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini merupakan penjelasan mengenai segala informasi terkait dengan pelaksanaan penelitian mulai dari lokasi pencarian data, metode pengambilan data, dan pengolahan data.

BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan penjelasan mengenai pengolahan data-data yang telah terkumpul menggunakan metode yang digunakan untuk menyelesaikan suatu masalah.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan penjelasan mengenai kesimpulan yang didapat dari penelitian dan saran penelitian yang ditujukan kepada subjek untuk memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan penelitian yang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN