

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah sektor dengan basis jasa paling berpengaruh di Indonesia. Sektor pariwisata adalah yang paling strategis dan potensial dalam pengembangan perekonomian baik skala nasional maupun daerah. Dan di daerah pariwisata pastinya dibutuhkan akomodasi pariwisata untuk memenuhi kebutuhan sektor pariwisata. Akomodasi pariwisata yang dimaksudkan ialah seperti moda transportasi, penginapan (hotel, hostel, homestay, resort, dll), dan tempat makan. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa hotel juga termasuk akomodasi pariwisata. Selain menjadi akomodasi pariwisata hotel juga menjadi tempat untuk beristirahatnya para *businessman* dari berbagai tempat. Kota Batam adalah salah satu tempat di Provinsi Kepulauan Riau yang menjadi pilihan tempat wisata bagi wisatawan dari Negara Singapura dan wisatawan dari negara lain. Selain menjadi tempat pariwisata Kota Batam juga menjadi titik tumpu perindustrian di Indonesia. Dikarenakan banyaknya investor jugalah yang menjadikan Batam sebagai kota industri dengan *free trade zone* atau zona bebas pajak. Zona bebas pajak ini di Indonesia hanya ada 4 wilayah yakni, Batam, Bintan, Karimun, dan Sabang. Kenapa disebut zona bebas pajak ? zona-zona yang telah disebutkan masuknya barang dari luar daerah pabean akan mendapatkan hak istimewa antara lain pembebasan bea masuk, pembebasan PPN, dan Penjualan atas barang mewah (PPnBM) ketentuan

ini sudah tertuang dalam PMK 34/PMK.04/2021 tentang pemasukan dan pengeluaran barang ke dan dari kawasan yang telah ditetapkan sebagai kawasan perdagangan bebas atau pelabuhan bebas.

Walaupun Kota Batam digadang-gadang sebagai pusat perindustrian. Kota Batam tidak luput dari dampak pandemi Covid-19 dari 2020. Dikarenakan pembatasan aktivitas masyarakat akhirnya memberikan dampak yang signifikan di segala bidang bukan hanya sektor kesehatan, tapi juga merambah ke sektor industri, pariwisata, dan transportasi. Dampak di sektor pariwisata ini berkaitan dengan penurunan kinerja pelaku pariwisata di Kepulauan Riau dan Kota Batam antara lain perhotelan, transportasi penyeberangan antar negara, *travel agent* dan restoran. dan ini berangsur-angsur selama 2 tahun. Dan saat ini (2022) setelah dibukanya kembali transportasi antara Batam - Singapura turut membantu naiknya perekonomian melalui sektor pariwisata. dari restoran, bar, transportasi, serta perhotelan.

Anomali adalah suatu kejadian yang tidak dapat diperkirakan, Dari dunia perhotelan sendiri tamu adalah orang yang datang berkunjung ke hotel, untuk datang ke perjamuan, orang yang datang menginap, atau pembeli di hotel. Sedangkan, Anomali tamu adalah Suatu sikap orang yang datang berkunjung yang tidak dapat diperkirakan walaupun sudah di rencanakan. Tamu adalah faktor paling penting dan berpengaruh. Tentunya tamu hotel sudah diklasifikasikan sesuai dengan hotel pilihannya. Tamu *traveller* atau *backpacker* akan dengan sendirinya memilih hostel atau hotel

yang hanya disinggahi untuk tidur dan lebih suka berkumpul dengan orang banyak. Tamu yang datang bisnis akan lebih memilih *city hotel* yang tidak jauh dari tempat kerja atau bisnisnya dengan fasilitas yang nyaman dan lengkap. Dan tamu yang datang untuk liburan akan memilih hotel yang nyaman di tempat yang *relaxing* dan sesuai dengan *budget* seperti resort. Akan tetapi, dari semua klasifikasi tersebut tamu pastinya memilih hotel dengan kenyamanan dan keamanan yang terjamin dengan kualitas yang memadai. Semua fasilitas hotel dan servis yang bagus akan bisa meningkatkan tingkat kepuasan tamu. Kepuasan tamu adalah hal prioritas dalam dunia perhotelan. Untuk mencapai hal tersebut sebuah hotel rela melakukan apapun untuk tamu.

Hotel Marriott Harbour Bay Batam merupakan satu-satunya hotel bintang 5 di pulau Batam saat ini (2022). Berlokasi di komplek harbour bay, Jalan Duyung, Sungai Jodoh, Kecamatan Batu Ampar, Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau. Terletak tepat di sebelah *arrival gate* harbour bay menjadikan hotel Marriott Batam sangat strategis. memiliki 216 kamar termasuk *M Club rooms*, *executive suites*, dan *presidential suite*. bernuansa kontemporer dengan pemandangan teluk dan *sunset* yang mempesona, memiliki 2 resto yakni Goji kitchen dan Double ikat, serta 2 bar “The Lounge” dan “Altitude rooftop bar”, 1 lounge “M Club”, dan 1 *coffee and pastry shop* “Mill n Co”. Termasuk hotel baru yang buka di kala pandemi tahun 2020 akhir dan *survive*.

Tentunya dapat bertahan sampai saat ini tidaklah mudah. Hanya dengan penawaran berbagai fasilitas dari Marriott Batam tidak serta merta membawa ke titik saat ini. Pihak Marriott Batam pastinya telah mengantisipasi bagaimana cara mereka memasarkan hotel. Pemasaran sendiri merupakan kegiatan yang tidak akan bisa dilepaskan dari kehidupan sebagai manusia untuk keberlanjutan siklus kehidupan suatu produk (Rahayu, 2018). Promosi adalah salah satu dari banyaknya cara untuk memikat perhatian dari konsumen untuk membeli suatu produk. Teknik pemasaran Marriott Batam dilakukan dengan berbagai promo contohnya turut menggandeng *influencer* daerah untuk promosi, diskon member dari Marriott Internasional yakni *Marriot Bonvoy, earn and redeem*, dan juga pembagian voucher FnB untuk yang menginap lebih dari 3 hari. Pembagian voucher FnB tidak hanya dibagikan hanya untuk tamu yang menginap. Adapun juga diberikan kepada beberapa orang di saat event yang diadakan oleh Marriott Batam. Atau voucher tersebut juga dapat digunakan sebagai tanda permintaan maaf kepada tamu dan juga dapat diberikan kepada tamu yang *spent* banyak uang agar tamu tersebut datang kembali ke outlet.

Secara spesifik voucher yang dibahas disini adalah voucher Altitude Rooftop Bar di Marriott Batam. Voucher ini berlaku selama ada tanggal diberikannya voucher tersebut, tanda tangan pemberi voucher, jika tamu tersebut menginap haruslah ada nama, lama menginap, dan nomor kamar dari tamu yang akan diberi voucher. Voucher dapat digunakan untuk segala jenis minuman baik *cocktail, mocktail, coffee, tea, juice, soft drink, house*

pour wine, beverages tergantung apa yang akan dipilih oleh tamunya. Dengan syarat 1 voucher untuk 1 minuman dan untuk *beverages* ialah *single shot* jika ada lebih maka akan dihitung *additional*.

Altitude Rooftop Bar and Lounge adalah salah satu *outlet* yang ada di Marriott Batam Harbour Bay. Sama dengan bar kebanyakan yang menjual berbagai macam minuman, dan *snacks*. Yang spesial dari bar ini adalah dia terbuka untuk publik jadi tidak harus menginap di hotel terlebih dahulu untuk menikmati bar ini. dengan konsep yang terinspirasi oleh New York *apartment terrace*. Dengan *Asian tapaz* sebagai makanan ringan pendamping dan juga cocktail dan mocktail. Dengan pemandangan *sunset* terbaik di Batam, dan *Night light* dari kota Batam dan Singapura juga turut mempercantik pemandangan dari Altitude Rooftop Bar and Lounge.

Diskon member Marriott Bonvoy, Marriott bonvoy adalah loyalty program untuk seluruh brand Marriott di seluruh dunia. Dan ada beberapa tahap member mulai dari member, silver elite, gold elite, platinum elite, titanium elite, dan ambassador elite. Cara naik ke tiap tahap tergantung dari banyaknya tamu menginap di Marriott Brand manapun dan di Marriott Batam tiap tahap memiliki diskon yang berbeda, silver 10 malam dalam satu tahun diskon 10%, gold 25 malam dalam setahun diskon 15%, platinum 50 malam dalam satu tahun diskon 15%, titanium 75 malam dalam satu tahun diskon 20%, dan ambassador 100 malam dalam satu tahun serta telah menghabiskan 20.000 dollar amerika diskon 20%. Diskon-diskon tersebut berlaku di F&B outlet seluruh hotel Marriott Batam.

Upaya-upaya yang dilakukan oleh Marriott Batam terbagi menjadi tiga bagian, yaitu : *marketing*, *communication*, dan *sales marketing*. dimana dalam tiga bagian tersebut mempunyai strategi pemasaran yang berbeda namun dengan tujuan yang sama yakni meningkatkan kepuasan pelanggan serta meningkatkan pembelanjaan tamu di outlet hotel dan meningkatkan jumlah pengunjung outlet Altitude rooftop bar. Akan tetapi, pengaruh voucher tidak semata-mata selalu membuat tamu untuk *spend money* lebih banyak, ada beberapa dari tamu yang hanya akan menggunakan voucher lalu pergi. Hal ini banyak didasarkan oleh faktor-faktor yang mempengaruhi pelanggan untuk membeli barang atau jasa yang telah ditawarkan. Berdasarkan latar belakang yang sudah dijabarkan di atas maka peneliti berinisiatif melakukan penelitian dengan judul : **Pengaruh Pemberian Diskon dan Voucher Terhadap Anomali Customer di Altitude Bar Marriott Harbour Bay Batam.**

1.2 Rumusan Masalah

Dengan didasarkan pada latar belakang yang telah dikemukakan, maka yang menjadi rumusan masalah adalah

1. Bagaimana pengaruh discount dan voucher terhadap anomali tamu di Altitude Bar Marriott Hotel Harbour Bay ?.

1.3 Batasan Masalah

Untuk mencegah perluasan pembahasan ke arah yang tidak sesuai dengan masalah maka penulis membuat batasan masalah agar topik menjadi terfokus, antara lain :

1. Penelitian dilakukan di *Altitude Rooftop Bar and Lounge* di Marriott Batam Harbour Bay
2. Penelitian hanya difokuskan pada topik mengenai pemberian diskon dan voucher serta tingkah laku konsumen dalam menggunakan diskon dan voucher.
3. Narasumber untuk penelitian ini adalah *Restaurant/Outlet Manager* dari *Altitude Rooftop Bar and Lounge*.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk

1. Mengetahui pengaruh voucher dan diskon terhadap sikap konsumsi di *Altitude Bar Hotel Marriott Batam*.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Untuk Pribadi

Penelitian ini dapat menambah wawasan baru bagi penulis tentang bagaimana sikap tamu.

1.5.2 Untuk Pembaca

Penelitian ini dapat dijadikan salah satu referensi untuk mengetahui bagaimana sikap-sikap tamu dengan adanya voucher dan diskon, serta

dapat dijadikan referensi untuk membuat tugas dengan permasalahan yang sama.

1.5.3 Untuk Prodi

Penelitian dapat dijadikan sebagai literatur serta referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya dengan permasalahan yang sama.

1.5.4 Untuk Instansi Penelitian

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai pandangan bagaimana sikap tamu terhadap diskon yang dikeluarkan oleh pihak instansi.