

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan dalam dunia perhotelan khususnya di Surabaya, memaksa setiap Hotel untuk melakukan perbaikan agar dapat mempertahankan bahkan meningkatkan bisnis atau tingkat huniannya. Perbaikan tersebut mencakup upaya memelihara, memberdayakan serta mengoptimalkan segala aspek yang ada dalam Hotel tersebut, termasuk menjaga kualitas produk dan layanan Hotel tersebut agar tamu merasa bahwa Hotel tersebut dapat mengakomodir kebutuhan mereka.

Menurut *Associate Director Research* Colliers International Indonesia, Ferry Salanto, pertumbuhan sektor Hotel di ibu kota Jawa Timur ini, merupakan konsekuensi melonjaknya jumlah kunjungan wisatawan baik domestik maupun asing ke kota Surabaya, kebutuhan fasilitas penginapan pun ikut meroket. Bisnis perhotelan di Surabaya mengalami grafik pertumbuhan yang sangat cepat dan sangat menggembirakan bagi wisatawan karena pada akhirnya mereka memiliki banyak pilihan dalam menentukan akomodasi, namun hal ini tentunya tidak menggembirakan bagi pelaku Industri Perhotelan. Hingga awal tahun 2014, Surabaya bertambah 1.500 kamar dari beberapa hotel baru. Akhir tahun 2014, jumlah diprediksi kamar baru bertambah 1.300 kamar. Ferry Salanto menambahkan, dalam tiga tahun ke depan (2014-2016), Surabaya akan dibanjiri sebanyak 4.251 kamar dari 19 hotel berbintang, sepuluh di antaranya merupakan

hotel dengan klasifikasi bintang 3, sedangkan bintang empat sebanyak 7 hotel, dan dua hotel untuk klasifikasi bintang 5. Menurut Wakil Ketua I Perhimpunan Hotel dan Restaurant Indonesia (PHRI) Jatim, M. Soleh mengatakan, jumlah Hotel di Surabaya akan mengalami kenaikan hingga 83 unit hotel, hingga saat ini setidaknya telah beroperasi sebanyak 63 unit hotel di Surabaya.

Kawasan Surabaya bagian Barat adalah salah satu wilayah yang memiliki perkembangan cukup pesat, dimana Ibu Wiwik Widayati selaku Kepala Dinas Pariwisata Kota Surabaya dalam wawancaranya dengan okezone.com, Desember 2013, menyatakan bahwa Surabaya Barat ibarat kota yang berdiri sendiri karena telah dilengkapi dengan berbagai fasilitas seperti pusat perbelanjaan, perumahan *elite*, Rumah Sakit, Sekolah Dasar hingga Menengah Atas, Universitas, rumah makan ternama hingga Hotel Hotel berbintang. Menurut M. Soleh, Pertumbuhan Hotel bintang 4 dikawasan Surabaya Bagian Barat bisa dikatakan cukup tinggi, sehingga persaingan antar Hotel juga semakin ketat. Masing-masing Hotel tentunya memiliki ciri khasnya masing-masing yang menjadi daya tarik bagi masing-masing tamu Hotel. Ada bermacam-macam alasan tamu dalam memilih Hotel bintang 4 di Kota Surabaya, sehingga diperlukan penelitian untuk mengetahui alasan utama tamu dalam memilih Hotel Bintang 4 di kawasan Surabaya bagian Barat sebagai tempat menginap.

Java Paragon Hotel & Residences merupakan salah satu Hotel bintang 4 yang berlokasi di Surabaya bagian Barat. Dari segi fasilitas, Hotel ini telah memiliki kelengkapan fasilitas dibandingkan Hotel lain seperti Somerset, TS Suite dan Mercure Grand Mirama yang juga berlokasi di Surabaya bagian Barat.

Tabel I.1
Fasilitas 4 Hotel Bintang 4 di Surabaya

Hotel	Restaur ant	Café and bar	Gym	Apart ment	Swimmi ng pool	Ballr oom	Mee ting Roo m	WIFI
Mercure	✓	-	✓	-	✓	✓	✓	✓
TS suite	-	✓	✓	-	-	✓	✓	✓
Somerset	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Java Paragon	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Sumber: website masing-masing hotel

Tabel I.1 menjelaskan tentang fasilitas yang dimiliki 4 Hotel yaitu Java Paragon Hotel & Residences, TS Suites, Mercure Grand Mirama serta Somerset. Java Paragon memiliki fasilitas yang paling lengkap jika dibandingkan dengan tiga Hotel yang lain, walaupun keempat Hotel tersebut merupakan Hotel bintang 4 di Kota Surabaya.

Tabel I.2
Tingkat Hunian Hotel Bintang 4 di Surabaya

HOTEL	Januari 2013	Juni 2013	Januari 2014	Mei 2014
Java Paragon	58.70 %	65.53 %	50.85%	76.79%
Mercure	96.80 %	84.00 %	92.80%	98.40%
TS Suite	80.00 %	90.40 %	70.40%	86.40%
Somerset	64.76 %	58.12 %	52.86%	76.43%

Sumber: daily occupancy report duty manager Java Paragon Hotel

Tabel I.2 menunjukkan tingkat hunian Java Paragon, TS Suites, Mercure Grand Mirama serta Somerset. Dari data tersebut menunjukkan bahwa tingkat hunian Java Paragon masih di bawah ketiga Hotel yang lain, walaupun dilihat secara fasilitas, Java Paragon memiliki fasilitas yang paling lengkap.

Melihat fenomena ini, tentunya timbul pertanyaan alasan apa yang menyebabkan tamu memilih Hotel bintang 4 untuk menginap di Surabaya sehingga dibutuhkan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui alasan dipilihnya suatu Hotel bintang 4 sebagai tempat menginap, pemetaan kekurangan dan kelebihan masing-masing Hotel tersebut, sehingga Java Paragon Hotel & Residences dapat menyiapkan langkah untuk meningkatkan kualitas Hotel. Konsep Bauran Pemasaran yang berorientasi pada konsumen serta perbaikan kualitas Hotel (Zeithaml, 2000) menjadi aspek penting sebagai landasan teori untuk menentukan faktor yang akan dianalisis. Hal ini diharapkan dapat

mempermudah pihak Hotel untuk dapat memahami kualitas apa yang perlu ditingkatkan dan dijaga agar memenuhi kebutuhan tamu dan menjadi pilihan tamu untuk menginap. Menurut Zeithaml (2000), dengan menggunakan Bauran Pemasaran sebagai landasan teori, maka seluruh komponen 7P dalam suatu Hotel dapat diketahui dengan lebih rinci, sehingga akan terpetakan hal apa sajakah yang dianggap paling penting oleh tamu dalam memilih Hotel bintang 4 di Kota Surabaya sebagai tempat untuk menginap.

Product dalam hal ini merupakan Jasa yang ditawarkan kepada tamu Hotel untuk diperhatikan, diperoleh, digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan. *Promotion* merupakan suatu bentuk komunikasi pemasaran dimana disalamnya terdapat aktivitas pemasaran yang berusaha menyebarkan informasi, mempengaruhi atau mengingatkan target pasar, atas perusahaan agar bersedia menerima, membeli atau mengkonsumsi dan loyal kepada produk yang di tawarkan oleh Hotel tersebut. *Price* merupakan sejumlah kegiatan pemasaran yang sifatnya digunakan untuk menukar produk atau jasa yang ditawarkan suatu Hotel. *Place* merupakan kegiatan pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah Tamu Hotel menuju lokasi yang dikehendaki. *People* merupakan cara melatih karyawan Hotel agar mampu berhubungan baik dengan tamu Hotel senga memberikan kepuasan tamu atas Hotel tersebut. *Physical Evidence* merupakan kegiatan untuk mengembangkan lingkungan fisik yang dapat memberikan bukti nyata atas layanan dan kualitas suatu Hotel. *Process* merupakan cara merancang proses penyampaian jasa dengan cepat. Penelitian kemudian dilanjutkan dengan *Importance Performance Analysis*

Java Paragon Hotel & Residences untuk menentukan upaya perbaikan Hotel tersebut.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasar latar belakang dan dan identifikasi permasalahan diatas maka rumusan masalah penelitian ini adalah untuk mengetahui;

1. Apa alasan utama konsumen memilih Hotel bintang 4 sebagai tempat menginap di Kota Surabaya?
2. Apa kekuatan serta kelemahan Java Paragon Hotel & Residences, TS. Suites, Mercure Grand Mirama dan Somerset?
3. Apa langkah-langkah yang harus dilakukan Java Paragon Hotel & Residences untuk meningkatkan kualitas?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah disampaikan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis;

1. Alasan utama konsumen memilih Hotel bintang 4 di Surabaya
2. Kekuatan dan kelemahan Java Paragon Hotel & Residences, TS. Suites, Mercure Grand Mirama dan Somerset
3. Langkah-langkah Java Paragon Hotel untuk meningkatkan kualitas

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin diperoleh dalam penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

- a. Sebagai sumbangan penting dan memperluas wawasan bagi kajian ilmu manajemen dalam mengelola manajemen pemasaran strategik sehingga dapat dijadikan sebagai rujukan untuk pengembangan penelitian pemasaran strategik yang akan datang.
- b. Memberikan sumbangan penting dan memperluas kajian ilmu manajemen yang menyangkut pelayanan jasa perhotelan.
- c. Menambahkan konsep baru yang dapat dijadikan sebagai bahan rujukan penelitian lebih lanjut bagi pengembangan ilmu manajemen pemasaran.

2. Manfaat Praktis

- a. Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai alasan utama yang menjadi pertimbangan tamu dalam memilih Hotel bintang 4 di wilayah Surabaya bagian Barat.
- b. Memberikan referensi bagi pimpinan Java Paragon Hotel untuk membuat langkah langkah perbaikan kualitas yang terekstraksi dari penelitian ini

1.5 Batasan Penelitian

Penelitian ini bersifat Kuantitatif dan akan fokus pada Java Paragon Hotel & Residences

1.6. Sistematika Penulisan

Pada bagian ini dijelaskan mengenai sistematika dalam penulisan tesis ini, yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan menjelaskan mengenai latar belakang masalah , rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan tesis.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Merupakan bab yang menguraikan tentang teori-teori yang melandasi penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan metode penelitian yang digunakan dalam proses penelitian, jenis data yang dikumpulkan, prosedur pengumpulan data serta teknik analisis data.

BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

Bab ini memaparkan secara umum tentang obyek dan subyek penelitian.

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan gambaran umum penelitian, deskripsi masing-masing variable dan pembahasan hasil penelitian.

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan menyajikan kesimpulan mengenai hasil penelitian yang telah dibahas sebelumnya serta saran-saran penulis.