

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Industri pariwisata merupakan serangkaian kegiatan berwisata dimulai dari kegiatan kunjungan hingga kegiatan menyediakan fasilitas kunjungan, hal tersebut didukung oleh UU No. 10 Tahun 2009 Pariwisata ialah suatu rangkaian kegiatan wisata yang didukung oleh fasilitas pelayanan yang disediakan oleh pengusaha, pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat.

Salah satu fasilitas pendukung kegiatan berwisata adalah hotel. Menurut Sulastiyono (2011) sebuah perusahaan yang di atur oleh pemiliknya dengan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur dengan menjual kepada orang-orang yang melakukan perjalanan, mampu membayar dengan jumlah yang sesuai dengan pelayanan yang di terima tanpa adanya perjanjian khusus adalah pengertian dari hotel. Berdasarkan definisi tersebut hotel merupakan sebagai salah satu usaha jasa yang merupakan sarana pendukung kegiatan pariwisata, pengelolaannya dilakukan secara profesional dan didukung oleh tenaga kerja yang memiliki keterampilan baik dalam bidang perhotelan. Hotel berfungsi sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan tamu (wisatawan atau pelancong) sebagai tempat tinggal sementara selama jauh dari tempat asalnya. Pada umumnya kebutuhan utama para tamu dalam hotel adalah istirahat, tidur, mandi dan lain

sebagainya. Selain untuk memenuhi kebutuhan utama, fungsi dari hotel pun bergeser seiring berjalannya waktu, hotel menjadi tujuan konferensi, seminar, lokakarya, musyawarah nasional dan lain sebagainya.

Hotel merupakan bisnis yang sedang berkembang di Indonesia khususnya kota besar yang membangun hotel mulai dari hotel berbintang sampai hotel non bintang. Seperti yang dapat dilihat di gambar 1, pertumbuhan akomodasi atau hotel di Indonesia mengalami kenaikan yang pesat, khususnya di tahun 2018. Berikut grafik mengenai pertumbuhan akomodasi di Indonesia

**GAMBAR 1**



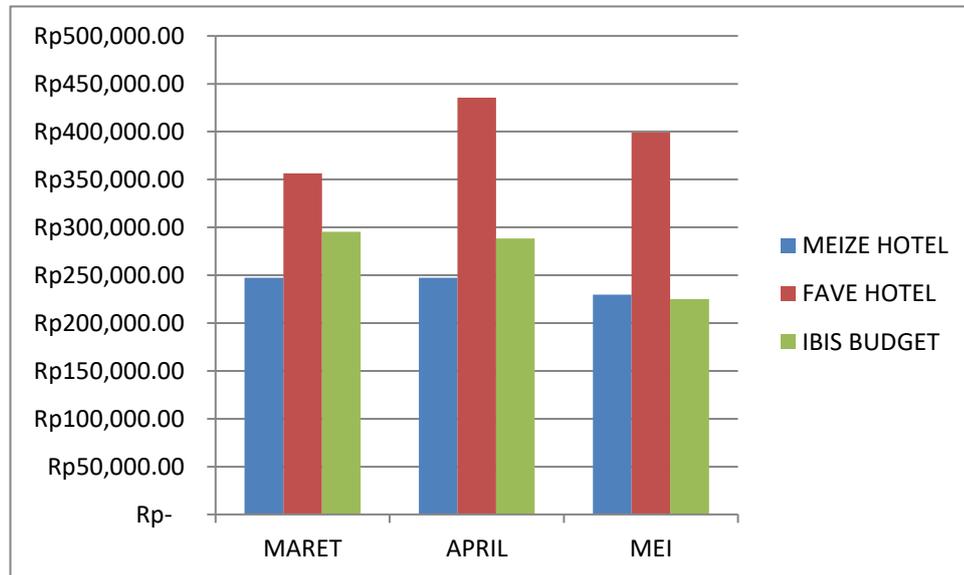
Sumber : Pusat Badan Statistik (telah diolah kembali)

Seperti yang dapat dilihat dari gambar 1 dapat disimpulkan bahwa adanya kenaikan pembangunan hotel atau akomodasi dari tahun 2010 sampai tahun 2019, pada tahun 2010 jumlah akomodasi di Indonesia tepatnya berjumlah 13.281 unit dan mengalami peningkatan di tahun 2011 menjadi 13.794 unit, sampai pada akhir tahun 2018 jumlah akomodasi yang tercatat di Indonesia berjumlah 24.791

unit, selisih antara tahun 2010 dan tahun 2018 adalah 11.510 unit, berarti dari tahun 2010 industri hotel mengalami kenaikan sebesar 86%, kenaikan yang sangat pesat ini mengindikasikan adanya peningkatan minat dari pasar. Semakin berkembangnya minat pasar, maka diperlukan yang dinamakan dengan strategi sebagai usaha perusahaan untuk bertahan dan tetap menjaga kelangsungan perusahaan. Jika dilihat dari perkembangan pembangunan industri perhotelan dan munculnya banyak pesaing di industri perhotelan membuat hotel perlu memikirkan dan melaksanakan strategi perusahaan. Menurut David (2011) strategi merupakan sarana bersama dengan tujuan jangka panjang yang ingin dicapai. Dalam pemasaran salah satu hal yang menjadi perhatian adalah kesesuaian nilai dari produk atau jasa yang diterima oleh pelanggan.

Hotel Meize Bandung merupakan hotel berbintang tiga yang terletak di Kota Bandung, meize hotel juga merupakan budget hotel. Menurut Chris Elder (2010) Budget hotel adalah sebuah hotel tanpa fasilitas *banquet*, fasilitas yang ditawarkan untuk hotel ini terbilang sederhana. Sederhana bukan berarti tidak baik, atau buruk. Industri perhotelan merupakan industri jasa yang mengutamakan kenyamanan tamu menginap, dengan dikatakan sederhana, fasilitas yang ditawarkan oleh budget hotel yang seadanya tentu dengan penawaran harga yang murah. Seperti yang dapat dilihat di gambar 2.

**GAMBAR 2**  
**Grafik Perbandingan Harga**



Sumber : Booking.com, Maret 2020

Berdasarkan data dari gambar 2, dapat disimpulkan bahwa Hotel Meize Bandung menawarkan rata-rata harga lebih murah dari pesaing terdekatnya yakni Fave Hotel Braga dan Ibis Budget. Meize hotel memiliki rerata harga sebesar Rp. 241.500.00,- sementara Ibis Budget Bandung memiliki rerata harga sebesar Rp.269.565.00,- dan Fave Hotel Braga Rp. 397.082, Pada bulan mei ibis budget menurun menjadi lebih rendah di banding meize hotel, dari data pada gambar 2 ibis budget lebih murah Rp. 4.500,00,-. Terdapat pula data mengenai komentar dari tamu tentang Hotel Meize Bandung, seperti yang dapat terlihat di tabel 1

TABEL 1

| <b>Data Komentar di Hotel Meize Bandung Jan 2019 - Mar 2020</b> |       |      |       |         |
|---|-------|------|-------|---------|
| Online Travel Agent   | Buruk | Baik | Total | % Buruk |
| Traveloka   | 41    | 78   | 119   | 34%     |
| Booking.com   | 36    | 18   | 54    | 67%     |

Sumber : Traveloka dan Booking.com, 2020 (data hasil olahan)

Dapat dilihat pada tabel 1, komplain buruk banyak terjadi untuk meize hotel. Data komentar pada tabel satu ini menandakan adanya ancaman pengurangan rating atau penilaian di *Online Travel Agent* tersebut.

Berdasarkan sejumlah teori dan data yang telah diuraikan di atas, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang kondisi hotel Meize ini dan menganalisisnya dengan Analisis SWOT untuk menemukan strategi yang tepat dalam pengembangannya. Selanjutnya permasalahan dijadikan topik dalam penulisan Proyek Akhir sebagai salah satu syarat kelulusan pada Program D IV Program Studi ADH dengan judul “**Analisa SWOT Hotel Meize Bandung**”.

### **B. Rumusan Masalah**

Atas permasalahan yang sudah dijelaskan dalam latar belakang masalah di atas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan tersebut dengan identifikasi berikut ini :

1. Bagaimana keadaan Hotel Meize Bandung berdasarkan Analisa SWOT?
2. Berdasarkan hasil Analisa SWOT strategi yang harus diambil oleh Hotel Meize Bandung?

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Formal

Secara formal, tujuan penelitian ini dilakukan adalah sebagai salah satu persyaratan kelulusan pada program Diploma IV Program Studi Administrasi Hotel di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

#### 2. Tujuan Operasional

Tujuan operasional dari dilakukannya penelitian ini yaitu :

- a. Untuk mengetahui kondisi atau keadaan Hotel Meize Bandung berdasarkan analisa SWOT.
- b. Menjadikan hasil penelitian ini sebagai pertimbangan bagi hotel untuk dapat menentukan strategi yang harus dilakukan oleh hotel.

### **D. Manfaat Penelitian**

Dari penelitian yang dilakukan ini, penulis berharap mampu menghasilkan manfaat sebagai berikut :

#### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai tambahan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai *SWOT Analysis*, dan dapat menambah pengetahuan mengenai manajemen strategis pada usaha perhotelan

#### 2. Manfaat Praktisi

Dengan penelitian ini diharapkan penulis mampu memberikan masukan dan solusi yang dapat dipraktikan di lapangan, khususnya untuk manajemen strategis.