

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pandemi virus corona 2019-2020 atau dikenal sebagai pandemic *Covid-19* adalah peristiwa menyebarnya penyakit virus corona 2019 di seluruh dunia. Penyakit ini disebabkan oleh virus corona jenis baru yang diberi nama SARS-CoV-2. Wabah *Covid-19* pertama kali dideteksi di kota Wuhan, Provinsi Hubei, Tiongkok pada bulan Desember 2019, dan ditetapkan sebagai pandemi oleh organisasi dunia (WHO) pada 11 Maret 2020.

Corona virus jenis baru yang ditemukan pada manusia sejak kejadian luar biasa muncul di Wuhan China pada Desember 2019, kemudian diberi nama Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2 (SARS-CoV2), dan menyebabkan penyakit Corona-virus Disease-2019 (COVID-19). COVID-19 termasuk dalam genus dengan *for elliptic* dan sering berbentuk pleomorfik, dan berdiameter 60-140 nm. Virus ini secara genetik sangat berbeda dari virus SARS-CoV dan MERS-CoV.

Paru-paru adalah organ yang paling terpengaruh oleh COVID-19, karena virus mengakses sel inang melalui enzim ACE2, yang paling melimpah di sel alveolar tipe II paru-paru. Virus ini menggunakan glikoprotein permukaan khusus, yang disebut "spike", untuk terhubung ke ACE2 dan memasuki sel inang (Letko M, Marzi A, Munster V:2020).

Dengan adanya wabah penyakit *Covid-19* ini membuat seluruh negara di berbagai belahan dunia berada dalam kecemasan. Hal ini disebabkan karena wabah ini adalah sesuatu yang baru di dunia. Belum ada obat ataupun vaksin untuk mengatasi virus ataupun penyakit tersebut dan telah mengakibatkan banyak korban meninggal. Namun setiap negara menjalankan berbagai kebijakan guna memutus rantai penyebarannya sebagai contoh negara yang pertama kali terinfeksi Tiongkok memberlakukan pembatasan pada transportasi dan pertemuan ditengah kekhawatiran gelombang baru infeksi *Covid-19* setelah laporan wabah kembali muncul. Negara Italia memberlakukan *lockdown* yang artinya melakukan pengawasan ketat di semua wilayah negara untuk mencegah penularan *Covid-19*, pengawasan yang dilakukan salahsatunya adalah menutup semua toko kecuali toko makanan dan apotik. Sedangkan di Indonesia dengan berbagai pertimbangan, pemerintah Indonesia tidak memberlakukan *lockdown*. Berbagai upaya dilakukan pemerintah Indonesia khususnya Pemerintah Provinsi Sumatera Utara untuk mencegah penyebaran virus termasuk pembatasan perjalanan, karantina, pemberlakuan jam malam, penundaan dan pembatasan acara, serta penutupan fasilitas.

Demi memutus rantai penyebarannya maka pemerintah mengeluarkan dasar-dasar hukum sebagai berikut:

1. Keputusan Presiden Republik Indonesia No.11 tahun 2020 tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat *Corona Virus Disease-19 (Covid-19)*.

2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.21 tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease-19 (Covid-19)*.
3. Surat Keputusan BNPB No.34 tahun 2020 tentang Perpanjangan Status Keadaan Tertentu Darurat Bencana Wabah Penyakit Akibat *Covid-19* di Indonesia.
4. Surat Keputusan Gubernur Sumatera Utara No.188.44/174/KPTS/2020 Tanggal 30 Maret 2020 tentang Status Tanggap Darurat Bencana Wabah Penyakit akibat *Covid-19* di Provinsi Sumatera Utara dan perpanjangan masa status bencana.

Seluruh wilayah di Indonesia terdampak dengan adanya penyebaran wabah ini dan segala upaya yang diterapkan oleh pemerintah baik pusat maupun daerah. Hal ini tentunya berdampak besar di semua lini kehidupan, sektor sosial, keagamaan, pendidikan, psikologi, pariwisata, dan lain-lain. Hal ini berakibat langsung ke sektor ekonomi.

Salah satunya kota Medan yang sudah merasakan bagaimana perekonomian masyarakat saat ini yang semakin menurun dengan adanya pembatasan-pembatasan berkegiatan. Penutupan akses jalan di jam tertentu, pengurangan jadwal operasional bahkan penutupan tempat keramaian seperti pusat perbelanjaan, gedung-gedung perkantoran, gedung sekolah dan perguruan tinggi. Dimana semua kegiatan dialihkan ke rumah yang dikenal dengan istilah '*stay at home*' – Work From Home (WFH), Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ),

Ibadah dari rumah, webinar, dan lain-lain guna menghindari keramaian yang berpotensi penyebaran *Covid-19*.

Dengan diberlakukannya larangan perjalanan wisata, mudik dan lainnya, berdampak langsung ke sektor pariwisata. Ketika bicara tentang sektor pariwisata, tentunya tidak terlepas dari jasa penginapan. Di kota Medan, beberapa hotel dan penginapan terpaksa tutup.

Perusahaan jasa perhotelan harus dapat merancang strategi pemasaran yang tepat dalam upaya memahami perilaku konsumen dan mencapai tujuannya yaitu mendapatkan konsumen dan menjadikannya sebagai konsumen potensial. Industri pariwisata sebagai bagian dari sektor ekonomi yang merupakan salah satu industri terbesar dan terpesat dalam pembangunannya di dunia. Sementara itu di sisi lain sektor pariwisata juga telah menjelma sebagai industri yang sangat prospektif pada era saat ini. Hal ini didasarkan pada fakta bahwa semakin tingginya tingkat kesejahteraan dan semakin berkembangnya dunia teknologi yang dapat dengan mudah sekali dikonsumsi oleh masyarakat sehingga mendorong pertumbuhan mobilitas wisatawan internasional dari tahun ke tahun menjadi sangat pesat dan berkembang.

Dalam setiap persaingan bisnis perusahaan perhotelan harus tetap memperhatikan tiap konsumen (*pengguna jasa*), karena setiap jasa yang ditawarkan sangat mempengaruhi konsumen tersebut untuk menjadi pelanggan yang potensial dan diharapkan akan memakai kembali jasa yang telah ditawarkan. Perusahaan perhotelan juga harus dapat memberikan kepada konsumen berupa

jasa yang bermutu lebih baik, pelayanan yang baik pada tiap pemakai jasa tersebut.

Pihak hotel melakukan beberapa hal yang dapat dilakukan untuk menarik konsumen, salah satunya dengan penetapan kebijakan harga. Kebijakan harga merupakan faktor *positioning* yang sangat penting yang harus diputuskan dalam kaitannya dengan pasarsasaran, bauran produk dan layanan yang diberikan, dan persaingan yang dihadapi.

Disamping harga faktor lokasi atau tempat untuk setiap bisnis merupakan suatu tugas penting bagi pemasar, karena keputusan yang salah dapat mengakibatkan kegagalan sebelum bisnis dimulai. Pemilihan lokasi mempunyai fungsi yang strategis karena dapat ikut menentukan tercapainya tujuan badan usaha. Lokasi yang mudah dijangkau oleh konsumen dan dekat dengan keramaian merupakan lokasi yang tepat untuk suatu usaha.

Di tengah pandemi Covid-19 ini, Hotel Reddoorz Near Hermes Place Polonia Medan masih tetap beroperasi dengan mengikuti protokol pencegahan penularan Covid-19 seperti menyediakan tempat cuci tangan, menyediakan hand sanitizer, wajib pakai masker dan penyemprotan desinfektan di seluruh bagian hotel baik di dalam maupun di luar bangunan hotel secara berkala, dalam hal ini dijelaskan oleh pihak manajemen hotel pada saat diwawancarai langsung oleh peneliti.

Hotel Reddoorz Near Hermes Place Polonia Medan ini berada di Jl. Sei Petani No.26 Kelurahan Merdeka, Kecamatan Medan Baru, Kota Medan. Hotel yang beroperasi sejak Juli 2018 ini, berada di lokasi yang strategis dekat dengan

pusat kota Medan. Dikelilingi oleh beragam objek wisata: wisata sejarah Istana Maimun (3.7 km), wisata perbelanjaan dan hiburan Sun Plaza (2.7 km), Medan Mall (4.2 km) dan Millennium ICT Center (4.3 km), wisata kuliner Ucok Durian (900 m), Upside Down World Medan (400 m), Bolu Meranti (4.6 km), dan lain-lain.

Hotel ini memiliki 29 kamar dilengkapi dengan beragam fasilitas penunjang kenyamanan seperti *smoking area*, *car parking area*, kamar *non smoking* dan *front desk* 24 jam. Hotel ini biasanya menjadi salah satu hotel yang sering dikunjungi para wisatawan domestik dan mancanegara untuk singgah sebelum melanjutkan perjalanan, kunjungan dinas dari luar kota, Namun setelah adanya wabah pandemi *Covid-19* yang melanda seluruh dunia yang menyebabkan diberlakukannya larangan perjalanan khususnya di kota Medan, berimbas terhadap penurunan jumlah pengunjung yang sangat drastis.

Perkembangan persaingan bisnis di Indonesia adalah salah satu fenomena yang sangat menarik untuk kita simak, terlebih dengan adanya globalisasi dalam bidang ekonomi yang semakin membuka peluang pengusaha asing untuk turut berkompetisi dalam menjaring konsumen lokal. Perusahaan lokal sebagai tuan rumah semakin dituntut untuk mengenali perilaku konsumen untuk kemudian menyesuaikan kemampuan perusahaan dengan kebutuhan mereka. Perusahaan yang ingin survive harus mempunyai nilai lebih yang menjadikan perusahaan tersebut berbeda dengan perusahaan lain. Nilai lebih yang ditawarkan ini akan semakin memberikan kemantapan kepada calon konsumen untuk bertransaksi atau mendorong para konsumen lama untuk bertransaksi kembali.

**Tabel 1.1 Tingkat *Occupancy* Tamu di Hotel Reddoorz Near Hermes Place Polonia Medan Bulan Desember 2019-Juni 2020**

No	Bulan	<i>Total Occupancy (booking)</i>
1	Desember 2019	577
2	Januari 2020	793
3	Februari 2020	657
4	Maret 2020	554
5	April 2020	116
6	Mei 2020	381
7	Juni 2020	479

Sumber : Hotel Reddoorz Near Hermes Place Polonia Medan

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa pada akhir bulan Desember 2019 awal munculnya kasus pandemi Covid-19 negara China, tidak berpengaruh ke negara Indonesia, sehingga tingkat penjualan kamar masih normal karena di Indonesia masih belum ada kasus pandemi Covid-19. Pada bulan Januari 2020 dan Februari 2020 tingkat penjualan bahkan lebih tinggi dibandingkan pada bulan Desember 2019 karena pemerintah Indonesia belum ada memberikan peringatan yang berkaitan dengan pandemi Covid-19. Namun sejak diumumkannya kasus pandemi Covid-19 telah terjadi di Indonesia pada pertengahan bulan Maret 2020 sehingga diberlakukan pembatasan perjalanan, penutupan pusat keramaian termasuk hotel, maka tingkat penjualan kamar di bulan April 2020 menurun drastis. Pada bulan Mei–Juni 2020, Indonesia memulitatanan kehidupan baru (*new normal*) dimana tempat-tempat pergerakan perekonomian dan perjalanan antar kota bahkan pulau diberikan ijin untuk beroperasi kembali, hal ini berdampak pada peningkatan penjualan kamar.

Berdasarkan beberapa uraian diatas maka dilakukan penelitian untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi seseorang untuk menginap di hotel. Dalam

penelitian ini dipilih variabel harga dan lokasi sebagai fokus utama dari penelitian. Penelitian difokuskan pada dua variabel tersebut karena diduga variabel-variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan konsumen menginap di Hotel Reddoorz Near Hermes Place Polonia Medan.

**Tabel 1.2 Perbandingan Tarif Sewa Kamar Normal (Sebelum Pandemi Covid-19) dan Masa Pandemi Covid-19**

No	Tipe Kamar	Fasilitas Kamar	Tarif Sewa Kamar	
			Normal (Rp)	Masa Pandemi Covid-19 (Rp)
1	Premium	AC, double bed, TV, air panas, water heater, kursi sofa	230.000	150.000
2	Standard Room	AC, double bed, TV, air panas	180.000	100.000

Sumber : Hotel Reddoorz Near Hermes Place Polonia Medan

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa di Hotel Reddoorz Near Hermes Place Polonia Medan ada dua tipe kamar yakni kamar premium dan kamar standard. Dari tabel terlihat bahwa harga setiap tipe kamar berbeda. Sebelum pandemi Covid-19 harga tipe kamar premium Rp.230.000/malam yang dilengkapi dengan fasilitas seperti AC, double bed, TV, air panas, water heater, kursi sofa, sedangkan standard room Rp.180.000/malam yang dilengkapi dengan fasilitas seperti AC, double bed, TV, air panas. Tetapi setelah adanya pandemi Covid-19 harga kamar di hotel ini jadi menurun dari harga Rp.230.000/malam menjadi Rp.150.000/malam yang tipe premium dan harga Rp.180.000/malam menjadi Rp.100.000/malam tipe standard room, hal ini dilakukan supaya tamunya tetap menginap walaupun tingkat *occupancy* sedikit.

Jadi berdasarkan keterangan pihak manajemen Hotel mengatakan bahwa semenjak pandemi Covid-19, harga tarif sewa kamar di Hotel Reddoorz Near Hermes Place Polonia Medan mengalami penurunan. Karena jika harga



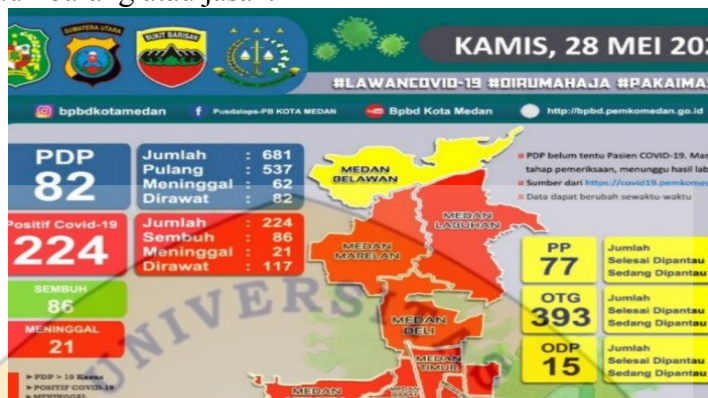
kamar menetap seperti sebelumnya sudah pasti konsumen tidak akan menginap dan akan berkurangnya tingkat penjualan, untuk itu pihak hotel mengambil tindakan untuk menurunkan tarif sewa kamar “.

Harga merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian. Harga merupakan faktor yang sensitif bagi konsumen karena konsumen selalu melakukan berbagai pertimbangan ketika melakukan keputusan pembelian. Setelah konsumen mengamati lokasi dari produk jasa yang ditawarkan maka dengan sendirinya konsumen akan mencoba memilih dan membandingkan harga yang ditawarkan produk lain yang sejenis sebelum konsumen tersebut memutuskan untuk membeli produk tersebut. Harga merupakan salah satu penentu keberhasilan suatu perusahaan karena harga menentukan seberapa besar keuntungan yang akan diperoleh perusahaan dari penjualan produknya baik berupa barang maupun jasa.

Menurut Heizer dan Render (2015) lokasi adalah pendorong biaya dan pendapatan, maka lokasi seringkali memiliki kekuasaannya untuk membuat strategi bisnis perusahaan. Lokasi yang strategis bertujuan untuk memaksimalkan keuntungan dari lokasi bagi perusahaan.

Herlina Hutagalung S.E sebagai General Manager Hotel Reddoorz Near Hermes Place Polonia Medan menjelaskan bahwa “Lokasi Hotel Reddoorz Near Hermes Place Polonia Medan sangat terjangkau bagi pengunjung baik dari dalam maupun luar kota yang lagi berlibur dimana lokasinya sangat strategis berada dekat dengan pusat kota, pusat perbelanjaan dan fasilitas-fasilitas umum lainnya, sehingga pengunjung lebih cenderung untuk menginap di hotel ini, apalagi

pada masa pandemi *Covid-19* ini pengunjung harus pandai memilih tempat yang aman untuk menginap. Karena pada dasarnya selain harga lokasi juga salah satunya yang mempengaruhi konsumen untuk memutuskan melakukan pembelian pada suatu produk barang atau jasa”.



Sumber : [www.covid19.pemkomedan.go.id](http://www.covid19.pemkomedan.go.id)

**Gambar 1.1** Peta penyebaran *Covid-19* di Kota Medan

Berdasarkan gambar peta penyebaran *Covid-19* diatas, dari total 21 Kecamatan yang ada di Medan ada 20 Kecamatan yang masuk zona merah penyebaran virus corona (*Covid-19*), termasuk Kecamatan Medan Baru. Dalam hal ini pasti berdampak besar di semua sektor, termasuk di Hotel Reddoorz Near Hermes Place Polonia Medan pastinya penjualan akan menurun.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Menginap di Hotel Reddoorz Near Hermes Place Polonia Medan di Masa Pandemi *Covid-19*”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh harga terhadap keputusan menginap di Hotel Reddoorz Near Hermes Place Polonia Medan di masa pandemi *Covid-19*?
2. Bagaimana pengaruh lokasi terhadap keputusan menginap di Hotel Reddoorz Near Hermes Place Polonia Medan di masa pandemi *Covid-19*?
3. Bagaimana pengaruh harga dan lokasi secara simultan terhadap keputusan menginap di Hotel Reddoorz Near Hermes Place Polonia Medan di masa pandemi *Covid-19*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Pengaruh harga terhadap keputusan menginap di Hotel Reddoorz Near Hermes Place Polonia Medan di masa pandemi *Covid-19*.
2. Pengaruh lokasi terhadap keputusan menginap di Hotel Reddoorz Near Hermes Place Polonia Medan di masa pandemi *Covid-19*.
3. Pengaruh harga dan lokasi secara simultan terhadap keputusan menginap di Hotel Reddoorz Near Hermes Place Polonia Medan di masa pandemi *Covid-19*.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

1. Bermanfaat bagi penulis untuk menambah pengetahuan dan teori-teori ekonomi khususnya pengetahuan manajemen pemasaran kedalam penelitian lapangan tentang harga, lokasi, dan keputusan menginap.
2. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi penelitian yang lain sehingga memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian terhadap objek atau masalah yang sama dimasa yang akan datang.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk pariwisata di kota Medan khususnya di bidang perhotelan tentang pengetahuan manajemen pemasaran kedalam penelitian lapangan tentang harga, lokasi, dan keputusan menginap.

