

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan ekonomi global membawa dampak persaingan pada industri jasa yang semakin meningkat. Dalam usaha jasa, banyak yang di perhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan oleh konsumen. Karena dalam usaha jasa, penilaian konsumen terhadap suatu perusahaan di dasari atas apa yang mereka peroleh setelah menggunakan jasa. Perlu dilakukan strategi dalam meningkatkan pengunjung dengan membangun koneksi hubungan kerja sama dan fasilitas yang lebih unggul.

Sehingga pada dasarnya suatu kerjasama ini berawal dari suatu perbedaan atau ketidaksamaan kepentingan diantara pihak yang bersangkutan. Perumusan hubungan kerjasama ini diawali dengan pertemuan antara satu pihak dengan pihak lainnya (mitra kerja) untuk membicarakan tentang kerja sama yang akan dilakukan.

Maka dari itu untuk dapat mempertahankan eksistensi sebuah perusahaan, perusahaan itu haruslah dapat memperluas jaringan dengan melakukan kerja sama dengan pihak-pihak tertentu. Yang tujuannya tidak lain untuk membantu aktivitas-aktivitas dalam sebuah perusahaan. Dan dengan adanya kerja sama, sebuah perusahaan akan dapat berkembang secara cepat.

Melalui hubungan kerja sama inilah perusahaan akan dapat memperoleh manfaat-manfaat dari setiap perjanjian kerja sama yang

di lakukan oleh sebuah perusahaan dengan mitra kerjanya.

Kerjasama dengan mitra kerja pada sebuah perusahaan sangat erat hubungannya dengan kelancaran aktivitas perusahaan, sebab dengan adanya jalinan kerjasama sebuah perusahaan dengan mitra kerja ini, akan membawa sebuah perusahaan ke dalam kesuksesan. Perusahaan bisa mencapai sukses jika di dukung dan mendukung mitra kerjanya. Intinya kesuksesan dalam sebuah perusahaan dapat di raih melalui kerja sama dengan mitra kerja.

Pentingnya prosedur dan sistem dalam pelaksanaan kerjasama, agar kegiatan kerjasama dapat di rencanakan dan di laksanakan tersusun secara sistematis sehingga dapat mencapai tujuannya.

Hotel merupakan salah satu usaha jasa banyak yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, kamar tidur yang disewakan kepada orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Namun seiring perkembangan zaman, fungsi hotel tidak hanya sebagai tempat untuk menginap saja akan tetapi sekarang ini fungsi hotel juga sebagai tempat melakukan pertemuan bisnis, seminar, tempat berlangsungnya pesta pernikahan (resepsi), lokakarya, musyawarah nasional dan kegiatan lainnya.

Hubungan kerja sama juga sangat penting dilakukan oleh hotel untuk meningkatkan jumlah pengunjung di hotel tersebut. Bentuk-bentuk kerja sama Hotel Grand Kanaya Medan antara lain adalah dengan biro perjalanan (*travel agent*), *online travel agent (OTA)*, pemerintahan

(*government*), perusahaan (*coorporate*), penerbangan (*airlines*). Hotel perlu membangun kerja sama untuk mendatangkan pengunjung selain dari mengharapkan *walk in guest*.

Namun masalah dalam penelitian ini, hanya membahas hubungan kerja sama hotel dengan *online travel agent (OTA)* dan *travel agent*. Seiring perkembangan jaman, kemajuan teknologi yang semakin canggih mempengaruhi penjualan kamar yang dilakukan secara *online* ataupun *offline* di Hotel Grand Kanaya Medan. Pemesanan kamar *online* lebih tinggi dari pada *offline* hal ini disebabkan karena pemesanan yang dilakukan oleh konsumen di rasa lebih praktis. Saat ini terdapat banyak sekali situs-situs yang menyediakan jasa media pemesanan kamar secara online seperti booking.com, agoda, trivago, traveloka, pegi-peggi dan lain sebagainya.

Banyak pihak-pihak yang bekerja sama dengan Hotel Grand Kanaya Medan, namun yang paling menarik perhatian adalah *online travel agent* dan *travel agent* yang dalam operasionalnya untuk memenuhi *room occupancy*. Bagi pihak hotel bekerjasama dengan *online travel agent* dan *offline* merupakan suatu keuntungan bagi pihak Hotel Grand Kanaya Medan. Dapat dilihat Data berikut merupakan data frekuensi pengunjung website yang diukur selama 3 bulan terakhir di tahun 2019 yang mengakses Online Hotel dan Tiket Booking Sites di Indonesia.

**Tabel 1.1**  
**Frequent visitor online hotel**

Rank Of Popular	Ticket Site	PBI	IR
1	Traveloka	44.9	44%
2	Tiket.com	14.0	
3	Agoda	7.0	
4	Wego	3.7	
5	Pegipegi	2.8	
6	Nusatrip	1.8	
7	Tiket2	1.5	
8	Booking.com	1.5	
9	TripAdvisor	1.3	
10	Utiket	1.2	
11	Book Panorama	0.9	
12	Hotels.com	0.6	
13	Skyscanner	0.6	
14	Go Indonesia	0.5	
15	ti-ket.com	0.5	
16	tiketdomestik.com	0.4	
17	Expedia	0.4	
18	Travelicious	0.4	
19	Rajakamar	0.4	
20	Valadoo	0.3	

*Sumber: W&S Market & Research  
(Nusaresearch), Desember 2019*

Di kaitkan dengan data diatas, maka ada beberapa fenomena yang terjadi mengenai keberadaan OTA tersebut. Keberadaan OTA dalam dua tahun terakhir ini cukup berdampak pada penjualan *travel agent* (konvensional) yakni terjadi penurunan hingga 40%.

Fasilitas juga merupakan hal yang penting dan berkaitan dalam menunjang minat berkunjung hotel. Hotel Grand Kanaya adalah hotel berbintang tiga yang berada di Kota Medan yang berdiri sejak tahun 2012 yang memiliki 143 kamar dengan 6 jenis kamar diantaranya *budget single, superior double atau twin, deluxe double, junior suite, kanaya suite, suite superior*.

Terdapat fasilitas kamar hotel dengan berbagai tipe pada Hotel Grand Kanaya Medan Seperti tabel pada bawah ini :

**Tabel 1.2**  
**Fasilitas Kamar Berdasarkan Tipe Tahun 2020**

No	Total Room	Room Type
1	8	Budget
2	Twin =64 Double =30	Superior
3	Twin = 12 Double = 16	Delux
4	9	Junior Suite
5	3	Kanaya Suite
6		Family Suite
7		Extra Bed

Sumber : Grand Kanaya Hotel, 2020

Selain kamar, Hotel Grand Kanaya juga dilengkapi dengan berbagai macam fasilitas yang tentunya dapat menarik konsumen diantaranya *restaurant*, mini bar, ruang pertemuan/rapat, *room service*, *laundry*, jasa penyeterikaan, layanan kebersihan, layanan *wifi*, layanan jemput bandara, tempat parkir, ruang mushola, penyediaan langganan koran, penyimpanan bagasi, mesin ATM di area Hotel dll.

Terdapat pula beberapa kekurangan fasilitas yang dirasakan oleh tamu yang berkunjung di Hotel Grand Kanaya Medan, yaitu masih kurangnya dalam fasilitas seperti sarapan yang disediakan di hotel setiap paginya menunya kurang bervariasi serta fasilitas *wifi* perlu ditingkatkan lagi. Hal ini perlu menjadi fokus manajemen hotel dalam meningkatkan minat calon konsumen pengunjung pada Hotel Grand Kanaya Medan, yaitu perlu dilakukan strategi dalam meningkatkan

pengunjung dengan membangun hubungan kerja sama yang baik serta fasilitas yang lebih unggul.

Hotel Grand Kanaya memiliki masa depan atau prospek yang baik karena letaknya yang sangat strategis dan dekat dengan keramaian kota sehingga konsumen dapat dengan mudah mengingat dan mengetahui keberadaan hotel ini. Dengan demikian, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“PENGARUH HUBUNGAN KERJA SAMA DAN FASILITAS TERHADAP MINAT BERKUNJUNG DI HOTEL GRAND KANAYA MEDAN”**.

## **1.2 Batasan Penelitian**

Peneliti melakukan batasan masalah untuk menghindari terjadinya pembahasan yang terlalu luas dan tidak menyimpang dari masalah yang di bahas. Dari uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini hanya terbatas pada hubungan kerja sama dan fasilitas yang mempengaruhi minat berkunjung di Hotel Grand Kanaya Medan.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang di kemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah pengaruh hubungan kerja sama terhadap minat berkunjung di Hotel Grand Kanaya Medan ?

2. Bagaimanakah pengaruh fasilitas terhadap minat berkunjung di Hotel Grand Kanaya Medan ?
3. Bagaimanakah pengaruh hubungan kerja sama dan fasilitas terhadap minat berkunjung di Hotel Grand Kanaya Medan ?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh hubungan kerja sama terhadap minat berkunjung di Hotel Grand Kanaya Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap minat berkunjung di Hotel Grand Kanaya Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh hubungan kerja sama dan fasilitas di Hotel Grand Kanaya Medan.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

1. Bagi Penulis

Penelitian ini memberikan kontribusi kepada penulis untuk lebih memperdalam cara berpikir ilmiah yang berkaitan dengan hubungan kerja sama dan fasilitas terhadap minat berkunjung dalam menghadapi persaingan pada perhotelan. Secara praktis

bermanfaat untuk memberikan gambaran antara teori dan praktek pada di dunia jasa perhotelan.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini bagi perusahaan di harapkan akan bermanfaat sebagai masukan dan pertimbangan bagi pihak hotel dalam mengembangkan dan menyempurnakan kebijakan terutama yang berhubungan dengan hubungan kerja sama dan fasilitas sehingga dapat meningkatkan jumlah pengunjung.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan referensi serta wawasan bagi akademi dalam melaksanakan penelitian pada bidang hubungan kerja sama dan fasilitas yang sama serta dapat dijadikan dasar sumbangan pemikiran untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya mengenai persaingan di dunia perhotelan.

### 1.5.2 Manfaat Praktis

Peneliti melakukan penelitian di Hotel Grand Kanaya Medan, yang pada akhirnya akan di jadikan sebagai informasi atau bahan masukan tambahan dalam menyikapi hubungan kerja sama dan fasilitas terhadap minat berkunjung untuk pada masa yang akan datang. Melalui penelitian ini akan di jadikan sebagai pertimbangan dalam mencapai tujuan yang



telah ditetapkan, sehingga akan ada pembaharuan untuk mencapai visi, misi, tujuan dan sasaran.

