

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sektor pariwisata merupakan usaha yang pada umumnya sangat menjanjikan dalam meraih devisa negara. Secara khusus Sumatera Utara yang memiliki perkembangan dan pertumbuhan yang terus meningkat saat ini. Salah satu komponen industri pariwisata yang besar peranannya di Indonesia adalah usaha perhotelan. Dewasa ini bisnis perhotelan semakin tumbuh dan berkembang di Indonesia. Di banyak daerah, jumlah tujuan (destinasi) pariwisata dan hotel semakin bertambah, situasi yang sama juga tampak di kota-kota besar.

Hotel merupakan sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan. Hotel adalah bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang yang sedang dalam perjalanan, atau bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan, dan minum. Meningkatkan pengelolaan hotel di Kota Medan merupakan salah satu hal terpenting yang dapat dilakukan untuk mengembangkan pariwisata di Kota Medan.

Hotel telah menjadi kebutuhan yang penting bagi masyarakat apabila berkunjung ke suatu daerah ataupun suatu negara sebagai tempat beristirahat. Usaha perhotelan tidak hanya pada kegiatan penginapan saja melainkan jasa restaurant, convention, meeting package. Menurut SK. Menparpostel No. KM

37/PW 340/ MPPT-86 hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial.

Bisnis perhotelan sangat tergantung pada tingkat kunjungan wisatawan, sebab jika tingkat kunjungan wisatawan meningkat, maka pertumbuhan dan tingkat okupansi dalam bisnis perhotelan juga akan meningkat. Peningkatan tersebut memicu timbulnya persaingan antar hotel. Para pelaku bisnis dalam hal ini yang bergerak di bidang perhotelan dituntut untuk bersikap lebih kreatif lagi dalam menarik para pelanggan yakni dengan mengembangkan strategi pemasarannya. Berbagai cara dapat dilakukan para pelaku bisnis, seperti menambah jumlah kamar, pemberian diskon kamar, diskon event, serta mengubah design iklan. Beragam hal tersebut dilakukan para pelaku bisnis untuk menarik para calon pelanggan agar menginap di hotel mereka.

Tidak hanya itu, proses keputusan pembelian konsumen juga mempengaruhi minat para calon pelanggan untuk mencoba menginap, merasakan segala fasilitasnya, kemudahan-kemudahan yang ditawarkan oleh pihak hotel yang tentunya demi kenyamanan para pelanggannya. Mengambil keputusan berarti memilih dan menetapkan satu alternatif yang dianggap paling menguntungkan dari beberapa alternatif yang dihadapi, alternatif yang ditetapkan merupakan keputusan.

Menurut Setiadi (2015:415). Pengambilan keputusan konsumen adalah proses pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi

dua atau lebih perilaku alternatif, dan memilih salah satu diantaranya. Keputusan pembelian merupakan suatu keputusan yang diambil oleh konsumen dalam memilih atau membeli suatu produk atau jasa dimana konsumen terlibat secara langsung dalam memilih barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

Suatu produk akan dipilih oleh konsumen karena memiliki daya tarik tersendiri dibandingkan produk lain yang dipasar dan begitu juga sebaliknya suatu produk tidak akan dipilih oleh konsumen karena ia tidak memiliki daya tarik lebih. Banyak hal yang dapat mendasari konsumen dalam memilih suatu produk, seperti bagaimana strategi pemasaran produknya, kualitas pelayanannya yang cukup strategi, bentuk produknya, dan lain-lain.

Keputusan pembelian yang diambil oleh konsumen akan mempengaruhi naik turunnya tingkat penjualan dan laba yang didapat oleh perusahaan. Jika konsumen memilih untuk membeli suatu produk dikarenakan produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan konsumen, maka tingkat penjualan dan pendapatan perusahaan akan meningkat. Begitu juga sebaliknya, jika konsumen tidak membeli produk yang ditawarkan tersebut maka tingkat penjualan dan pendapatan juga akan mengalami penurunan.

Menurut Assauri (2015, hlm. 15) setiap perusahaan mempunyai tujuan untuk mengembangkan usahanya. Tujuan tersebut dapat dicapai melalui usaha mempertahankan dan meningkatkan laba perusahaan dengan cara meningkatkan penjualan produknya. Pemasaran merupakan konsep kunci keberhasilan suatu bisnis dimana pemasaran dengan memperhatikan keinginan dan kebutuhan

pemenuhan pelanggan untuk tercapainya kepuasan yang memberi dampak positif bagi perusahaan. Pemasaran juga merupakan salah satu bidang fungsional yang sangat penting dalam suatu organisasi bisnis sebagai penunjang bagi kelangsungan hidup suatu dunia usaha. Dalam usaha perhotelan, pemasaran merupakan salah satu fungsi yang sangat penting, yang saat ini dipertimbangkan sebagai bagian dari manajemen karena meningkatnya persaingan usaha perhotelan akan mendorong berkembangnya usaha pemasaran hotel.

Demi memenangkan persaingan, pihak hotel (sebagai perusahaan) harus bisa memahami keinginan pasar yang ditunjang dengan suatu strategi pemasaran yang baik. Hotel sebagai perusahaan jasa dapat menerapkan strategi pemasaran yang sesuai dan dikenal dengan strategi pemasaran jasa. Pemasaran jasa adalah seperangkat alat yang dapat digunakan pemasar untuk membentuk karakteristik jasa yang ditawarkan kepada pelanggan. Adapun pemasaran yang digunakan dalam penelitian ini adalah produk (product), harga (price), promosi (promotion), lokasi (place).

Kota Medan merupakan salah satu kota yang terdapat di Provinsi Sumatera-Utara dan diyakini akan menjadi salah satu tujuan wisatawan domestik maupun mancanegara. Bisnis hotel dikota Medan-Sumatera Utara memiliki perkembangan dan pertumbuhan yang terus meningkat. Menurut data Badan Pusat Statistik tahun 2012 jumlah hotel berbintang di Sumatera Utara adalah sebanyak 83 hotel dengan jumlah kamar sebanyak 7535 kamar. Seiring dengan semakin banyaknya pembangunan hotel berbintang di kota Medan Sumatera Utara maka sangat diperlukan kesiapan manajemen dalam menghadapi persaingan. Persaingan

itu didasarkan pada upaya untuk memenangkan pasar, yaitu khalayak pengguna jasa hotel yang menginap di hotel untuk maksud tertentu. Dibutuhkan upaya maksimal yang dapat menarik minat konsumen untuk memilih menginap di hotel yang dipandang dapat memberi kenyamanan, serta dapat menyediakan apa yang menjadi kebutuhannya, sebab jika tidak maka konsumen dapat mencari alternatif hotel lain yang sejenis yang dapat memenuhi kebutuhannya. Upaya dalam menarik minat konsumen tersebut salah satunya adalah melalui promosi. Promosi merupakan aktifitas pemasaran yang dilakukan dalam rangka menciptakan kesadaran dan menambah pengetahuan konsumen tentang produk dengan berbagai atributnya, menginformasikan kelebihan produk, menciptakan citra produk, atau menciptakan sikap positif, preferensi, dan keinginan membeli produk bersangkutan.

Sebagai industri yang bergerak dalam bidang jasa, industri perhotelan di kota Medan, juga tidak dapat lepas dari kondisi persaingan yang ketat untuk memperebutkan pasar yang sedang menunjukkan pertumbuhan ini. Para pelaku bisnis perhotelan di kota Medan ikut memperebutkan wisatawan domestik, baik yang datang untuk tujuan bisnis, liburan, maupun mengunjungi keluarga. Hotel Reddoorz Near Hermes Place Polonia Medan merupakan salah satu hotel yang berada di Kota Medan dan salah satu Hotel yang sering dikunjungi para wisatawan untuk singgah sebelum melanjutkan perjalanan, dan orang kantor dari luar Kota, bahkan wisatawan dari Manca Negara. Hotel ini dikelilingi oleh beragam pusat wisata, perbelanjaan dan hiburan seperti Istana Maimun (3.7 km), Ucok Durian (900 m), Upside Down World Medan(400 m), Sun Plaza (2.7 km),

Medan Mall (4.2 km), Bolu Meranti(4.6 km), dan Millennium ICT Center (4.3 km).

Hotel Reddoorz Near Hermes Place Polonia Medan merupakan salah satu hotel yang beroperasi sejak tahun 2018 dan memiliki 29 hunian kamar, yang dilengkapi oleh beragam fasilitas penunjang kenyamanan seperti desk smoking area, car parking area, water heater, kamar non smoking dan front desk 24 jam. Hotel ini berada di jalan Sei Petani No.26 Kelurahan Merdeka, Kecamatan Medan Baru, Kota Medan yang lokasinya dekat dengan pusat Kota Medan. Ibu Ellen Anita Berliana Pangaribuan selaku Manajer Hotel Reddoorz Near Hermes Place Polonia Medan mengatakan bahwa saat ini hotel Reddoorz ikut terdampak oleh adanya wabah virus. Virus tersebut bernama *Covid 19* dan menyebabkan banyak jiwa yang meninggal dan dirawat intensif akibat virus ini. Pandemi virus corona membuat sektor pariwisata terombang-ambing. Salah satu dampak besar dari pandemi virus corona ini adalah industri perhotelan.

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.

Imbas dari ketimpangan oleh adanya wabah *Covid-19* ini kunjungan wisatawan nampaknya juga berdampak pada hotel ini, terlihat bahwa beberapa bulan terakhir ini jumlah tamu yang menginap di hotel ini mengalami penurunan jumlah pengunjung yang drastis. Berikut data tamu yang menginap dimasa

pandemi *covid 19* yang berhasil diperoleh mengenai jumlah tamu yang menginap di Hotel Reddoorz Hermes Near Place Polonia Medan dalam 3 bulan terakhir :

**Tabel 1.1**

**Jumlah Pengunjung Hotel Reddoorz Near Hermes Place Polonia Medan  
Periode Bulan Mei 2020 - Juli 2020**

No.	Bulan	Total Occupancy
1.	Mei	35
2.	Juni	58
3.	Juli	57

*Sumber : Hotel Reddoorz Near Hermes Place Polonia Medan*

Berdasarkan tabel diatas,menunjukkan penurunan *occupancy* yang sangat drastis Selama periode bulan Mei 2020 - Juni 2020 dikarenakan adanya wabah *Covid-19*. Sehingga pihak hotel mengambil tindakan agar hotel ini tetap beroperasi, dengan menyesuaikan tarif kamar di masa pandemi *Covid-19* ini guna menarik minat pengunjung untuk menginap di hotel tersebut.

**Tabel 1.2**

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

No	Tipe Kamar	Fasilitas Kamar	Tarif Sewa Kamar	
			Normal (Rp)	Masa Pandemi <i>Covid-19</i> (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*

Setiap konsumen dalam membeli suatu produk selain memperhatikan strategi promosi tersebut, juga harus memperhatikan kualitas pelayanannya. Jika kualitas pelayanannya itu sesuai dengan kebutuhan, maka konsumen akan merasa puas dan tertarik untuk membeli produk tersebut, sehingga tingkat penjualan perusahaan akan mengalami kenaikan. Begitu juga sebaliknya. Oleh karena itu, sebelum memutuskan untuk membeli suatu produk, terlebih dahulu konsumen memperhatikan kualitas pelayanan tersebut.

Pihak hotel melakukan beberapa hal yang dapat dilakukan untuk menarik konsumen, salah satunya adalah menerapkan strategi promosi yang tepat. Strategi promosi merupakan faktor positioning yang sangat penting yang harus diputuskan dalam kaitannya dengan pangsa sasaran, bauran produk dan layanan yang diberikan, dan persaingan yang dihadapi.

menurut Buchory dan Saladin dalam Aris Jatmika Diyatma (2017) promosi adalah salah satu unsur dalam bauran pemasaran perusahaan yang didayagunakan untuk memberitahukan, membujuk, dan mengingatkan tentang produk perusahaan.. Oleh karena itu, Strategi promosi diarahkan untuk meningkatkan kemungkinan atau frekuensi perilaku konsumen seperti peningkatan kunjungan pada toko tersebut atau pembelian produk tertentu. Hal ini dapat dicapai dengan mengembangkan dan menyajikan strategi promosi yang diarahkan pada pasar sasaran yang dipilih. Marketing mix digunakan dalam strategi promosi sebagai suatu cara untuk mempengaruhi konsumen agar mau bertindak membeli suatu product atau service, termasuk produk industri jasa (hospitality). Strategi Promosi merupakan salah satu kegiatan yang dimaksudkan

untuk menyampaikan informasi produk yang dihasilkan perusahaan kepada pasar sasaran untuk memberi informasi tentang keistimewaan, kegunaan, dan yang paling penting adalah keberadaannya, sehingga dapat mengubah atau mempengaruhi konsumen untuk membeli produk yang dihasilkan tersebut.

Akan tetapi, dengan situasi yang sekarang ini, maka perusahaan sangat kesusahan dalam menerapkan strategi Promosi yang tepat karena oleh adanya wabah *Covid 19* ini. Oleh karena itu, pihak perusahaan jasa perhotelan dituntut lebih kreatif lagi dalam menerapkan strategi promosi yang tepat dalam upaya untuk menarik perhatian konsumen untuk menginap di hotel tersebut. Strategi promosi yang digunakan agar mampu bersaing yaitu dengan menurunkan harga kamar setengah dengan harga biasa pada masa pandemi *covid 19* yang sekarang ini guna untuk mempengaruhi konsumen untuk menginap di hotel Reddoorz Near Hermes Place Polonia Medan.

Disamping Strategi Promosi yang baik, kualitas pelayanan juga aspek yang sangat penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan yang dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumen. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan (Kotler, 2016). Kualitas pelayanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Layanan disini adalah segala macam bentuk layanan yang diberikan oleh pihak hotel selama tamu atau konsumen tersebut berada di hotel, meliputi layanan yang diberikan oleh receptionist, bell boy, roomservice, security, cleaning service, dan lain-lain.

Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected servicedan perceived service*. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi dari penyedia jasa melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pernyataan ini juga diperkuat oleh (Zeithaml, 2016) yaitu “a customer’s judgment of the overall excellence or superiority of a service”. Seringkali juga kita mendengar peribahasa yang menyatakan bahwa pelanggan adalah raja yang harus dilayani dengan sebaik mungkin. Ungulnya kualitas layanan diharapkan mampu menarik konsumen kembali memiliki kecenderungan melakukan pembelian ulang terhadap produk yang kita tawarkan.

Oleh karena itu kualitas pelayanan yang baik akan memudahkan konsumen untuk memenuhi kebutuhannya selama berada di hotel. maka pihak manajemen dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan pelayanan dan melakukan inovasi secara terus menerus. Untuk itu hotel perlu dalam melakukan riset untuk mengevaluasi apa yang diinginkan konsumennya ditinjau dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumennya, sehingga keputusan konsumen berkunjung bisa terus dilakukan pada masa pandemi covid 19 yang sekarang ini.

Berdasarkan latar belakang tersebut setiap perusahaan tentunya menginginkan agar strateginya berjalan dengan baik di mana dalam implementasi strategi tersebut tentu menguntungkan perusahaan. Besarnya kesempatan dan peluang yang menjanjikan dari pangsa pasar dan di dukung pula oleh banyak sumber daya yang ada membuat pengelola Hotel Reddoorz Near Hermes Place

Polonia Medan perlu adanya strategi guna mengatasi permasalahan tersebut, dengan demikian maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh strategi promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan tamu menginap di Hotel Reddoorz Near Hermes Place Polonia Medan di masa pandemi *covid-19*”** (study kasus di Hotel Reddoorz Near Hermes Place Polonia Medan.)

## 1.2 Rumusan masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah Pengaruh Strategi Promosi terhadap Keputusan Tamu Menginap di Reddoorz Near Hermes Place Polonia Medan di masa pandemi *covid-19* saat ini ?
2. Bagaimanakah Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap keputusan Tamu menginap di Reddoorz Near Hermes Place Polonia Medan di masa pandemi *covid-19* saat ini ?
3. Bagaimanakah Pengaruh Strategi Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap keputusan Tamu menginap di Reddoorz Near Hermes Place Polonia Medan di masa pandemi *covid-19* saat ini ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh strategi Promosi terhadap keputusan Tamu menginap di hotel Reddoorz Near Hermes Place Polonia Medan di masa pandemi *covid-19* saat ini.
2. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap keputusan Tamu menginap di hotel Reddoorz Near Hermes Place Polonia Medan di masa pandemi *covid-19* saat ini.
3. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh strategi Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap keputusan Tamu menginap di hotel Reddoorz Near Hermes Place Polonia Medan di masa pandemi *covid-19* saat ini.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah:

##### **1. Bagi Perusahaan**

Sebagai bahan masukan dalam mengatasi permasalahan yang sedang terjadi serta membantu dalam pengambilan keputusan terkait keputusan menginap di hotel.

##### **2. Bagi Peneliti**

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang manajemen pemasaran khususnya pengaruh strategi pemasaran dan kebijakan menetapkan harga terhadap keputusan konsumen menginap di masa pandemi covid-19 saat ini.

##### **3. Bagi Pihak Lain**

Dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya sebagai bahan masukan dan pertimbangan, khususnya mengenai masalah strategi pemasaran dan kebijakan penetapan harga terhadap keputusan konsumen menginap.

