

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Perkembangan ekonomi suatu negara selalu didukung oleh majunya beberapa sektor unggulan di negara tersebut. Tingginya usaha yang dilakukan negara Indonesia dalam membangun infrastruktur adalah bentuk usaha suatu negara dalam memfasilitasi suatu daerah agar bisa tumbuh dan dapat membantu memperlancar perkembangan ekonomi negara. Menurut Bank Indonesia pariwisata adalah salah satu sektor yang paling efektif untuk mendorong devisa Indonesia. Oleh karena itu, pariwisata merupakan sektor unggulan yang dimiliki oleh Indonesia, setiap kota berlomba-lomba untuk mempromosikan keunikan wisata alam maupun buatan untuk menarik masyarakat baik dalam ataupun luar negeri untuk datang ke kotanya. (sumber : <http://www.travel.kompas.com>)

Industri pariwisata salah satu yang dapat menguntungkan dalam menghasilkan pemasukan negara karena merupakan daya tarik potensial dalam menarik wisatawan. Pariwisata di Indonesia memiliki keunggulan tersendiri dibandingkan negara lainnya, yaitu dengan harga paket wisata yang terbilang cukup terjangkau dengan keindahan alam yang cukup menjanjikan. Selain untuk mendorong peningkatan devisa, pengembangan pariwisata dapat memberikan manfaat untuk masyarakat yang berada di wilayah objek wisata tersebut, seperti peningkatan lapangan pekerjaan, serta membangun peningkatan ekonomi di wilayah tersebut. ( <http://www.liputan6.com>)

Industri pariwisata tidak bisa dipisahkan oleh akomodasi perhotelan, hal tersebut dikarenakan hotel merupakan aspek penting dalam pariwisata. Hotel yang menarik dan terkesan nyaman akan menarik para wisatawan untuk bermalam sekaligus menikmati indahnya wisata alam ataupun buatan yang tersedia. Hotel dan wisata yang disediakan saling membutuhkan satu sama lain untuk menarik para wisatawan datang ke daerah tersebut. Jika pariwisata dan hotel di suatu tempat memiliki keunggulan untuk menarik minat wisatawan, maka daerah tersebut dapat menjadi objek wisata yang menjanjikan untuk mengembangkan perekonomian. (<http://www.kabarindonesia.com>)

Di Indonesia terdapat banyak daerah yang menjadi pusat tujuan para wisatawan salah satunya adalah kota Palembang. Kota Palembang memberikan ketertarikan sendiri bagi para wisatawan domestik maupun mancanegara. Kota Palembang pun berhasil menjadi salah satu kota yang dipilih untuk menggelar acara Asian Games pada tahun 2018. Dengan terlaksananya acara tersebut, kota Palembang menjadi semakin dikenal oleh masyarakat luas dan terus menjadi kota yang dipertimbangkan untuk melaksanakan kegiatan penting seperti *Meeting, Incentive, Convention and Exhibition* (MICE) selain kota Bandung.

Dalam industri perhotelan, harga merupakan salah satu faktor yang akan diperhatikan oleh para konsumen. Keputusan memberikan harga pada setiap hotel ditentukan oleh manajemen yang telah menghitung dengan tepat perkiraan harga yang sesuai agar mendapatkan keuntungan. Setiap hotel memiliki harga permalam yang berbeda-beda, dan hal tersebut menjadi sebuah persaingan yang cukup ketat untuk mendapatkan hati konsumen. Menurut (Rumambi, Soegoto, & Jopie, 2019) harga memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan menginap dan strategi harga yang baik mampu meningkatkan keputusan menginap.

Selain harga, ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan perusahaan menjalankan bisnisnya. Dalam kacamata pemasaran untuk membantu keberhasilan bisnis jasa dapat menggunakan teori *marketing mix* yang terdiri dari *price, promotion, place, product, people, physical evidence, dan process*. Untuk dapat unggul di persaingan yang ketat manajemen hotel harus dapat merangkai strategi yang baik sehingga konsumen akan datang ke hotel dibanding ke hotel-hotel lainnya.

Hotel Grand Inna Daira Palembang merupakan hotel yang berdiri di pusat kota Palembang, spesifiknya terletak di Jl. Jend Sudirman no 153 Palembang . Hotel Grand Inna Daira Palembang berlokasi di area strategis seperti pusat bisnis dan tempat hiburan serta tempat oleh-oleh seperti martabak HAR simpang sekip yang hanya berjarak 0.16 km dari lokasi hotel ataupun jembatan AMPERA yang hanya berjarak 2,8 km. Memasuki tahun 2020 semua pebisnis dipaksa untuk memutar otak kembali karena terjadinya bencana pandemi Corona yang mempengaruhi omset bisnis secara signifikan dan industri perhotelan dan pariwisata mengalami dampak yang paling besar karena dengan adanya Corona

masyarakat diharuskan mengikuti protokol kesehatan yang diberikan oleh pemerintah, alhasil banyak masyarakat yang urung dalam berpegiang. pebisnis di industri perhotelan diharuskan untuk mencari solusi untuk dapat menyelamatkan bisnis sehingga tidak bangkrut, salah satunya adalah melakukan penurunan harga.

Tabel 1. Perbandingan *Average Room Rate* Periode 2017-2020

Tahun	<i>Average Room Rate</i>
2017	Rp 318.736
2018	Rp 371.155
2019	Rp 311.000
2020 (per agustus)	Rp 117.399

Sumber: Data *Profit and Lost* Hotel Grand Inna Daira Palembang

Dari data harga diatas dapat disimpulkan bahwa Hotel Grand Inna Daira melakukan penurunan harga untuk setiap kamarnya sebagai strategi promosi pasca pandemi

Tabel 2. Perbandingan *Occupancy Rate* Periode 2017-2020

Tahun	<i>Occupancy Rate</i>
2017	52,3%
2018	57,88%
2019	56,23%
2020 (per-agustus)	93,49%

Sumber: Data *Profit And Lost* Hotel Grand Inna Daira Palembang

Menariknya strategi penurunan harga yang dilakukan pihak manajemen hotel menunjukkan hasil yang positif, melihat dari tabel diatas occupancy rate Hotel Grand Inna Daira Palembang melenjit naik dari 56,88% menjadi 93,49%. Walaupun data masih belum bisa merepresentatifkan tahun 2020 secara penuh namun dapat dikatakan pihak manajemen hotel telah membawa bisnis ke arah yang lebih baik walaupun dengan keberadaan pandemi corona.

Kota Palembang menjadi salah satu kota yang dipertimbangkan untuk melaksanakan beberapa kegiatan penting. Hal tersebut membuat para pebisnis tertarik untuk membangun hotel di kota ini. Oleh karena itu pertumbuhan hotel di kota ini menjadi sangat meningkat. Hotel yang dapat memikat hati para konsumen selain tempatnya yang nyaman melainkan juga letaknya yang strategis, seperti Grand Inna Hotel Daira Palembang yang terletak di jalan protokol yaitu jalan Sudirman, Palembang. Hotel tersebut merupakan hotel yang mendapatkan predikat hotel berbintang, yaitu hotel bintang empat.

Konsumen akan menjadi bimbang ketika akan memilih tempat yang akan mereka inapi karena banyaknya opsi menginap. Perihal ini jadi pekerjaan berarti untuk para pebisnis hotel untuk bisa menarik konsumen supaya bisa menjadikan hotel mereka jadi sesuatu opsi bermalam. Salah satu metode yang tepat agar dapat menarik konsumen merupakan dengan memastikan strategi pemasaran yang tepat untuk bisa memenangkan persaingan. Kebutuhan serta kemauan konsumen ialah sesuatu perihal yang berarti buat dicari ketahu oleh suatu industri supaya bisa memastikan strategi yang tepat untuk dapat mengambil hati para konsumen. Untuk itu penulis tertarik melakukan penelitian ini dan diberi judul “ANALISIS *MARKETING MIX* TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP DI HOTEL GRAND INNA DAIRA PALEMBANG”.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka secara terperinci masalah yang akan diteliti adalah pengaruh *price, place, product, people, facilities*, dan *process* terhadap keputusan menginap pada Hotel Grand Inna Daira Palembang. Dari masalah diatas dapat diperoleh rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *price* berpengaruh terhadap keputusan menginap di Hotel Grand Inna Daira Palembang?
2. Apakah *place* berpengaruh terhadap keputusan menginap di Hotel Grand Inna Daira Palembang?
3. Apakah *Product* berpengaruh terhadap keputusan menginap di Hotel Grand inna Daira Palembang?
4. Apakah *people* berpengaruh terhadap keputusan menginap di Hotel Grand Inna Daira Palembang
5. Apakah *facilites* berpengaruh terhadap keputusan menginap di Hotel Grand Inna Daira Palembang?
6. Apakah *process* berpengaruh terhadap keputusan menginap di Hotel Grand Inna Daira Palembang?
7. Apakah *price, place, product, people, facilities*, dan *process* berpengaruh terhadap keputusan menginap di Hotel Grand Inna Daira Palembang.

### I.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dapat diuraikan dari perumusan masalah diatas, yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah *price* berpengaruh terhadap keputusan menginap di Hotel Grand Inna Daira Palembang.
2. Untuk mengetahui apakah *place* berpengaruh terhadap keputusan menginap di Hotel Grand Inna Daira Palembang.
3. Untuk mengetahui apakah *Product* berpengaruh terhadap keputusan menginap di Hotel Grand Inna Daira Palembang.
4. Untuk mengetahui apakah *people* berpengaruh terhadap keputusan menginap di Hotel Grand Inna Daira Palembang.
5. Untuk mengetahui apakah *facilities* berpengaruh terhadap keputusan menginap di Hotel Grand Inna Daira Palembang.
6. Untuk mengetahui apakah *process* berpengaruh terhadap keputusan menginap di Hotel Grand Inna Daira Palembang.
7. Untuk mengetahui *price, place, product, people, facilities, dan process* secara simultan berpengaruh terhadap keputusan menginap di Hotel Grand Inna Daira Palembang.

### I.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan banyak manfaat baik secara teoritis dan praktisi:

#### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan masukan bagi perkembangan ilmu manajemen pemasaran untuk mengetahui bagaimana keputusan menginap di Hotel Grand Inna Daira Palembang dipengaruhi oleh *price, place, product, people, facilities, dan process*, serta untuk menyempurnakan penelitian terdahulu dan untuk dijadikan referensi penelitian lanjutan.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Mahasiswa FEB

Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah wawasan dan referensi mengenai bagaimana suatu *price, place, product, people, facilities*, dan *process* berpengaruh terhadap keputusan menginap seseorang.

### b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi perusahaan sebagai dasar yang objektif dalam pengambilan keputusan dan diharap dapat berguna bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran yang strategis untuk meningkatkan penjualan.

### c. Bagi Peneliti

Penulisan penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk menerapkan ilmu-ilmu manajemen yang telah didapatkan oleh peneliti selama menempuh pendidikan pada Program Studi Manajemen S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UPN Veteran Jakarta.