

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Dalam usaha jasa terdapat beberapa badan usaha yang dikategorikan bergerak dibidang pariwisata antara lain adalah jasa makanan dan minuman, jasa transportasi wisata, jasa perjalanan wisata, jasa akomodasi. Hal tersebut tertuang dalam undang-undang no 10 tahun 2009 pasal 14 tentang kepariwisataan. pariwisata memiliki peran dalam membangun suatu daerah dan juga negara. Dalam kehidupan manusia pariwisata sudah menjadi kebutuhan. Banyak dampak positif yang terjadi apabila pariwisata dikembangkan dan dikelola secara baik oleh suatu negara terutama dari segi perekonomian suatu bangsa. Perputaran roda perekonomian menjadi lebih lancar dengan adanya penawaran harga kepada konsumen sehingga menimbulkan persaingan harga dan harga menjadi murah dan mengangkat daya beli masyarakat.

Pariwisata saat ini dapat dikatakan sebagai industri hal ini dikarenakan pariwisata memiliki produk dan mampu menciptakan produk yang kemudian untuk dijual dan dapat dinikmati oleh konsumennya. Selain itu banyak usaha dalam bidang pariwisata merupakan industri yang padat karya dan padat modal salah satunya adalah akomodasi. Dalam era globalisasi saat ini merupakan era persaingan, persaingan tersebut baik dalam kualitas maupun kuantitas disemua

bidang termasuk bidang usaha jasa. Usaha jasa akomodasi pun tidak luput dari persaingan global.

Kehadiran jasa akomodasi memiliki arti penting dikarenakan kehadirannya dibutuhkan bagi orang yang berpergian dalam waktu yang lama dan jauh dari kampung halamannya. Akomodasi merupakan jasa yang dihadirkan untuk memenuhi kebutuhan seperti penginapan, serta menyediakan makanan dan minuman dan fasilitas lainnya. Secara garis besar akomodasi terbagi menjadi 2 (dua) secara klasifikasinya yakni bintang dan non bintang. Non bintang biasa juga disebut dengan hotel melati.

Sebagai suatu industri jasa, hotel harus didukung oleh beberapa faktor seperti faktor pelayanan yang baik dan fasilitas penunjang seperti, kantor depan, loby, makanan dan minuman, laundry, tempat parkir dan lain lain. Selain itu untuk menjalankan operasional di hotel diperlukan sumber daya manusia yang terampil dalam bidangnya, sehingga operasional dapat berjalan dengan baik dan lancar tanpa keluhan yang berarti dari tamu.

Hotel juga berperan dalam suatu peningkatan pembangunan dalam suatu daerah maupun suatu negara, antara lain meningkatkan pendapatan daerah atau negara, meningkatkan industri rakyat, menciptakan lapangan pekerjaan bagi masyarakat sekitar untuk menanggulangi pengangguran, dan meningkatkan hubungan antar bangsa.

Dari hotel-hotel yang ada di Gorontalo salah satu hotel yang sudah lama berdiri di Kota Gorontalo ini adalah New Melati, yang merupakan salah satu hotel yang tua di Gorontalo dan dibangun pada tahun 1900. Hotel ini di bawah

kepemilikan pribadi atas nama Alexander Felberg yang berasal dari kebangsaan Belanda. *Klasifikasi* hotel ini termasuk *klasifikasi City Hotel* yang letaknya berada di perkotaan. Melihat situasi dan kondisi hotel yang sudah cukup lama, pihak hotel melakukan perubahan nama hotel sejak tahun 2013 telah berganti nama menjadi New Melati Hotel.

Kesuksesan usaha dalam hotel adalah dengan banyaknya tamu yang datang dan menginap. Persaingan dunia usaha yang semakin ketat membuat pengusaha harus mampu melakukan penawaran dan inovasi produk sehingga orang tertarik untuk datang dan mau menginap. Sebagai hotel yang kehadirannya sudah cukup lama dan tua maka pihak manajemen Hotel New Melati melakukan perubahan dengan menambah ruangan *Front Office* yang baru, selain itu di lakukan sedikit *renovasi* pada kamar yang sudah cukup lama yang tidak menarik perhatian lagi. Perubahan yang di lakukan bertujuan agar calon konsumen tertarik untuk datang dan mau menginap.

Respon yang didapatkan oleh manajemen ternyata dapat membuahkan hasil yang cukup baik dari calon konsumen. Walaupun tergolong hotel yang dikatakan sebagai hotel kelas melati akan tetapi jumlah tamu yang datang dan menginap mampu bersaing dengan hotel lainnya yang ada di Kota Gorontalo. New Melati memiliki pangsa pasar tersendiri sehingga mampu bertahan dengan adanya persaingan yang semakin ketat. Pada tabel 1 dapat dilihat jumlah kunjungan tamu pada tahun 2013 yang menginap di New Melati.

Pada Tabel 1 dapat dilihat bahwa perbandingan wisatawan mancanegara dan wisatawan dalam negeri yang menginap di New Melati Hotel Gorontalo pada

tahun 2013 dari bulan Januari sampai dengan bulan Desember terdapat perbedaan yang cukup menonjol.

**Tabel 1.1**  
**Data Kunjungan Tamu yang Menginap Di New Melati Hotel Gorontalo**  
**Periode Tahun 2013**

<b>Bulan</b>	<b>Tamu Mancanegara</b>	<b>Tamu Domestik</b>	<b>Persentase Tamu Mancanegara</b>	<b>Persentase Tamu Mancanegara</b>
<b>Januari</b>	<b>173</b>	<b>73</b>	<b>70.33%</b>	<b>29.67%</b>
<b>Februari</b>	<b>109</b>	<b>54</b>	<b>66.87%</b>	<b>33.12%</b>
<b>Maret</b>	<b>89</b>	<b>60</b>	<b>59.73%</b>	<b>40.26%</b>
<b>April</b>	<b>130</b>	<b>49</b>	<b>72.63%</b>	<b>27.37%</b>
<b>Mei</b>	<b>87</b>	<b>54</b>	<b>61.70%</b>	<b>38.29%</b>
<b>Juni</b>	<b>103</b>	<b>75</b>	<b>57.87%</b>	<b>42.13%</b>
<b>Juli</b>	<b>298</b>	<b>42</b>	<b>87.65%</b>	<b>12.35%</b>
<b>Agustus</b>	<b>205</b>	<b>56</b>	<b>78.54%</b>	<b>21.45%</b>
<b>September</b>	<b>144</b>	<b>64</b>	<b>69.23%</b>	<b>30.76%</b>
<b>Oktober</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>33.33%</b>	<b>66.66%</b>
<b>November</b>	<b>69</b>	<b>36</b>	<b>65.71%</b>	<b>34.28%</b>
<b>Desember</b>	<b>20</b>	<b>94</b>	<b>17.54%</b>	<b>82.45%</b>

(Data sumber Dinas kebudayaan Dan Pariwisata, 2013)

Tamu yang datang menginap kebanyakan dari wisatawan mancanegara. Melihat data pengunjung yang ada, selama kurun waktu 1 tahun tersebut hanya terdapat 2 bulan saja yang terdapat tamu domestik yakni pada bulan Oktober dan Desember, Sedangkan sisa bulan lainnya didominasi oleh wisatawan mancanegara. Hal tersebut merupakan nilai keunggulan tersendiri bagi New Melati dalam persaingan dikarenakan hotel lainnya yang memiliki kelas yang sama tidak memiliki tamu

mancanegara yang jumlahnya sama banyak dan bahkan tidak memiliki tamu mancanegara samasekali.

Persaingan global menuntut kecerdasan dalam bersaing, karena dalam persaingan global perusahaan harus jeli menganalisa produk yang dimiliki sehingga mampu terus berjalan secara baik dan semakin berkembang dikemudian hari. Untuk mencapai keberhasilan tersebut maka diperlukan sebuah strategi bersaing yang baik.

Keunggulan bersaing tersebut tidak lepas dari kejelian manajemen hotel dalam merumuskan strategi bersaing. Pihak manajemen mampu merumuskan, melaksanakan dan mengevaluasi produk yang dimiliki serta mengemas produk lebih menarik lagi dan menawarkan kepada konsumen,memetakan kebutuhan pelanggan sehingga pangsa pasar yang ingin dicapai jadi terpenuhi. Dengan demikian roda perusahaan akan berjalan dengan baik dan lancar. Hal yang sama juga dikatakan oleh David dalam bukunya berjudul *Strategic Management Concepts* diterjemahkan dalam bahasa Indonesia oleh Ahmad Lukman & Melvi (2003:5) dalam Juwono (2011:11) bahwa manajemen strategi sebagai ilmu tentang perumusan, pelaksanaan, dan evaluasi keputusan-keputusan lintas fungsi yang memungkinkan organisasi mencapai tujuannya.

Berdasarkan permasalahan di atas penulis mengambil sebuah judul yaitu ''Keputusan Wisatawan Mancanegara untuk menginap di New Melati Hotel Gorontalo''.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari uraian latar belakang diatas,maka penulis dapat mengidentifikasi permasalahan yang ada di dalam New Melati Hotel Gorontalo sebagai berikut:

1. New Melati Hotel merupakan hotel yang sudah lama berdiri namun masih dapat bertahan dalam persaingan dengan hotel-hotel yang ada.
2. Banyaknya tamu mancanegara yang menginap di New Melati Hotel merupakan nilai keunggulan tersendiri dalam persaingan antar hotel di Kota Gorontalo.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah adalah“Apakah yang menjadi Keputusan Wisatawan Mancanegara untuk Menginap di New Melati Hotel Gorontalo?’’.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hal-hal apa saja yang menjadi keputusan wisatawan mancanegara untuk menginap di New Melati Hotel Gorontalo.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1. Bagi akademik

Sebagai bahan menambah wawasan wacana keilmuan dan acuan bagi mahasiswa pariwisata khususnya perhotelan untuk penelitian lebih lanjut.

2. Bagi industri

Sebagai bahan masukan kepada pihak hotel untuk tetap menjaga agar supayawisatawan mancanegara akan tetap memilih menginap di hotel New Melati Hotel Gorontalo.