

BAB I

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Mengingat semakin pesatnya pertumbuhan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh konsumen baik dalam jumlah maupun jenisnya. Hal ini mendorong perusahaan-perusahaan saling berpacu agar dapat memuaskan kebutuhan konsumen dengan cara menghasilkan jasa sesuai dengan keinginan konsumen. Semakin lama pola pikir konsumen pasti akan berubah dengan adanya perkembangan jaman. Konsumen yang pada awalnya hanya berfikir untuk memenuhi kebutuhannya saja tentunya sekarang akan berkembang pesat untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya tersebut, sehingga perusahaan dan pemasaran harus bisa menyediakan produk jasa serta pelayanan agar dapat bersaing dengan para pesaing lainnya dan mengambil peluang baru dari keinginan dan kebutuhan konsumen yang belum bisa terpenuhi.

Pada umumnya sarana penginapan sangat diperlukan bagi para tamu yang akan berkunjung ke kota Bangkalan pada khususnya. Setiap pemilik penginapan atau hotel berlomba-lomba membenahi kekurangan yang terdapat pada hotelnya masing-masing agar dapat bersaing di pasaran dan meningkatkan keputusan menginap pada hotel tersebut.

Pemasaran merupakan kegiatan yang berubah dari sesuatu yang sederhana menjadi sangat kompleks agar dapat mengimbangi perkembangan yang terjadi dan sedang berlangsung dalam dunia perekonomian. Sejak kemajuan teknologi yang berkembang cukup pesat sekali, tentunya para pengusaha di dunia bisnis secara otomatis akan mengembangkan usahanya agar tetap bisa bertahan dan berkembang serta bersaing dengan perusahaan lainnya. Dalam hal ini perusahaan harus benar-benar respon terhadap pesaing-pesaingnya untuk memuaskan para konsumennya agar konsumen merasa terpuaskan dan tetap berlangganan pada produk barang atau jasa perusahaan tersebut, hal ini serupa dengan apa yang dikemukakan oleh William J. Stanton, pemasaran adalah suatu sistim yang keseluruhan dari kegiatannya usaha yang dirancang untuk merencanakan, menetapkan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan baik kepada pembeli yang sudah ada maupun pembeli yang potensial (Stanton, 2001).

Agar tujuan perusahaan untuk meningkatkan hasil penjualan barang atau jasa tercapai maka perusahaan harus mempunyai cara-cara atau metode-metode yang digunakan sebagai pedoman terutama dalam bidang pemasaran. Pada penjualan Perusahaan Hotel Ningrat Bangkalan yang bergerak dalam bidang jasa, meningkatnya keputusan konsumen untuk menginap di hotel tidak hanya tergantung pada fasilitas yang dilakukan perusahaan tetapi juga tergantung dari

pelayanan dan kebijakan harga yang diberikan. Oleh karena itu perusahaan dituntut untuk mengikuti perkembangan jaman dan situasi pasar sekarang.

Dengan adanya pelayanan, fasilitas serta kebijakan harga yang dilaksanakan perusahaan diharapkan tingkat hunian kamar pada hotel akan dapat ditingkatkan. Agar perusahaan dapat menggunakan fasilitas, pelayanan dan harga secara efektif, maka sebelum mengadakan kegiatan tersebut hendaknya diadakan suatu perencanaan yang baik dengan memperhatikan segala faktor yang berkaitan dengan kebijakan harga sehingga apa yang dilaksanakan dapat berhasil dengan baik. Tentu saja hal ini harus disesuaikan dengan maksud yang nantinya dapat menarik konsumen untuk membeli produk jasa yang ditawarkan oleh perusahaan Hotel Ningrat Bangkalan.

Penentuan tingkat fasilitas dan kebijakan harga sesuai dengan kelasnya masing-masing, ditentukan dari pelayanan para karyawan maupun resepsionis hotel dalam melayani para tamu. Ditambah lagi dengan ciri bangunan Belanda yang masih melekat kuat dengan tembok yang tebal, langit-langit yang tinggi, dan ada ruang-ruang yang terpisah dari rumah induk di bagian belakang rumah ini. Setelah dijadikan hotel, bangunan rumah aslinya ditambah dibagian samping dan belakang untuk dapat menambah jumlah kamar yang ada, karena bangunan aslinya hanya tersedia dua kamar besar. Tetapi penambahan dan renovasi tersebut tidak menghilangkan ciri utama rumah Belanda.

Jumlah pengunjung yang menginap dihotel Ningrat Bangkalan pada bulan Oktober 2011 sampai Januari 2012:

TABEL 1.1
JUMLAH TAMU HOTEL

BULAN	JUMLAH TAMU PENGINAPAN HOTEL
Oktober 2011	238
November 2011	229
Desember 2011	233
Januari 2012	243

Sumber : Hotel Ningrat Bangkalan

Berdasarkan alasan tersebut di atas maka penulis tertarik untuk mengambil judul skripsi tentang:

“pengaruh pelayanan, harga, dan fasilitas, terhadap keputusan menginap pada Hotel Ningrat Bangkalan”.

1.2. Rumusan Masalah

Apakah pelayanan, harga, serta fasilitas memiliki pengaruh terhadap keputusan menginap pada Hotel Ningrat Bangkalan?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah faktor pelayanan, harga, serta fasilitas berpengaruh terhadap keputusan menginap pada kamar hotel.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari tugas akhir ini adalah :

1. Bagi Penulis

Sebagai pendalaman ilmu dari apa yang telah di dapat di bangku kuliah dan menambah wawasan akan teori yang telah di dapat dengan pengaplikasian dalam keadaan yang sesungguhnya.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan bagi perusahaan terutama sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan yang terkait dengan tujuan jangka pendek ataupun tujuan jangka panjang perusahaan khususnya dalam hal pemasaran.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi maupun sebagai acuan khususnya bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang berminat pada permasalahan pemasaran.