

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata menurut Burkat dalam Damanik (2006) adalah perpindahan seseorang untuk sementara waktu dan dalam jangka waktu pendek ke tujuan di luar tempat di mana mereka melakukan aktivitas sehari-hari dan bekerja dan juga kegiatan-kegiatan mereka selama tinggal di suatu tempat tujuan. Sedangkan Pendit (2003) mengemukakan bahwa pariwisata lebih meluas dan memberikan gambaran tentang aktivitas yang berkaitan dengan wisata, termasuk pengusaha objek wisata, daya tarik wisata dan usaha-usaha yang mendukung kegiatan atau aktivitas yang berhubungan dengan kepariwisataan.

Pengertian yang lain juga dikemukakan oleh Suwantoro (2004: 3) yang menyatakan bahwa:

“Pariwisata adalah suatu proses kepergian sementara dari seorang atau lebih menuju tempat lain keluar tempat tinggalnya. Dorongan kepergian adalah karena berbagai kepentingan, baik karena kepentingan ekonomi, sosial, kebudayaan, politik, agama, kesehatan maupun kepentingan lain seperti karena sekedar ingin tahu, menambah pengalaman ataupun untuk belajar. Istilah pariwisata berhubungan erat dengan perjalanan wisata yaitu sebagai suatu perubahan tempat tinggal sementara seseorang diluar tempat tinggalnya karena suatu alasan dan bukan untuk kegiatan menghasilkan upah.”

Destinasi wisata menurut Legawa (2008) adalah :

“Entitas pada suatu wilayah geografis tertentu yang didalamnya terdapat komponen produk pariwisata dan layanan, serta unsur pendukung lainnya seperti pelaku industri pariwisata, masyarakat, dan institusi pengembang yang membentuk suatu sistem yang sinergis dalam menciptakan motivasi kunjungan & totalitas pengalaman kunjungan bagi para wisatawan.”

Dari beberapa pengertian diatas menurut para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa pariwisata merupakan sebuah kegiatan dimana perorangan maupun dalam bentuk sebuah grup

akan pergi meninggalkan rumahnya untuk melakukan sebuah aktivitas yang disebut dengan *tourism* atau pariwisata untuk kepuasan pribadi maupun hanya untuk mengisi waktu luang.

Namun jika dilihat dalam segi ekonomi kegiatan pariwisata merupakan kegiatan yang memerlukan biaya yang cukup banyak karena kegiatan pariwisata sendiri memerlukan biaya dalam tiket perjalanan, konsumsi, tempat tinggal, transportasi, biaya masuk ke dalam tempat-tempat wisata dan biaya-biaya lainnya yang akan dikeluarkan dalam semasa wisata. Agar sebuah destinasi wisata dapat dipilih sebagai salah satu tujuan yang akan dituju maka harus ada beberapa komponen-komponen yang dapat menunjang destinasi tersebut, seperti harus adanya sebuah daya tarik wisata sebagai contoh sebuah pemandangan alam yang indah, tempat-tempat wisata dan juga sarana-sarana yang dapat menunjang daerah wisata itu tersebut seperti penyedia jasa transportasi dan akomodasi.

Pulau Bali adalah salah satu pulau di Indonesia yang berada dalam gugusan Kepulauan Nusa Tenggara. Pulau ini sekarang termasuk wilayah Provinsi Bali. Pulau ini juga sebagai Pulau Dewata atau Pulau Seribu Pura. Pulau Bali sangatlah terkenal sebagai destinasi pariwisata dan juga berbagai macam hasil kerajinan tangan, budaya dan adat yang masih sangat kuat, keindahan pantai dan keindahan alam lainnya seperti gunung, sawah, juga penampilan tari-tari serta seni tradisional lainnya.

Berdasarkan data yang di ambil dari *Badan Pusat Statistik Provinsi Bali*, jumlah kedatangan wisatawan asing tercatat yang mengunjungi Pulau Bali pada bulan April 2019 telah mencapai angka hingga 476.327 orang. Jumlah ini telah tercatat naik sebesar 5,94% apabila dibandingkan dengan bulan sebelumnya. Namun apabila dibandingkan dengan tahun sebelumnya pada April 2018 telah tercatat mengalami penurunan sebesar 7,83%.

Tingkat penghunian kamar hotel berbintang di pulau Bali pada bulan April 2019 jika di bandingkan dengan bulan Mei 2019 telah tercatat mencapai hingga 60,33%. Perbandingan antara bulan April 2019 dengan Mei 2019 mengalami kenaikan angka hingga 4,90 poin. Namun jika dibandingkan dengan bulan April 2018, tingkat penghunian kamar hotel berbintang di pulau Bali mengalami penurunan sebesar 3,20 poin. Rata-rata lama menginap tamu hotel berbintang di Bali pada bulan April 2019 telah tercatat mencapai 2,77 hari, hal ini berarti mengalami penurunan sebesar 0,13 poin jika dibandingkan dengan bulan sebelumnya dan telah mengalami penurunan sebesar 0,21 poin apabila dibandingkan pada April 2018 tahun lalu .

Seiring berkembangnya zaman, persaingan bisnis di bidang perhotelan semakin ketat sehingga menyebabkan masing-masing hotel berusaha memberikan pelayanan maupun

fasilitas semaksimal mungkin agar tetap bertahan dan memenangkan persaingan. Selain menjual produk maupun jasa, penentuan harga jual kamar juga menjadi bahan pertimbangan bagi setiap hotel agar dapat mencapai target laba.

Hambatan dalam penentuan harga kamar ini juga dialami oleh Hotel XYZ. Hotel XYZ merupakan sebuah hotel mewah bercabang internasional berbintang 5 yang terletak strategis yaitu terletak di jantung kota Bali dimana terletak pusat perbelanjaan dan hiburan-hiburan malam. Namun dengan segala macam kelebihan yang dimiliki oleh hotel XYZ, masih banyak mengalami kekalahan dalam *sales bidding*.

Dari penjelasan latar belakang permasalahan diatas, ketidakberhasilan dari proses sales bidding sangat menarik untuk dianalisis terutama menganalisa faktor penyebab kegagalan dalam sales bidding yang dapat dijadikan acuan atau landasan dalam memperbaiki strategi yang akan diambil kedepannya. Maka dari itu Tugas Akhir ini akan mengangkat judul “*Analisis Faktor Penyebab Kekalahan Sales bidding studi kasus Hotel XYZ*”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat dijabarkan bahwa ada beberapa hal yang dapat menyebabkan Hotel XYZ belum berhasil dalam memenangkan beberapa *sales bidding* adalah sebagai berikut :

1. Belum teridentifikasinya faktor dari target pasar, kompetitor, serta *attractiveness* yang dapat mempengaruhi hasil *sales bidding*.
2. Belum diketahuinya faktor penyebab penolakan dalam hasil *sales bidding*.

1.3 Batasan Penelitian

Berdasarkan dari identifikasi masalah diatas, peneliti membatasi penelitian sebagai berikut:

1. Lokasi penelitian akan berada di Hotel XYZ

2. Penelitian ini hanya menganalisis kekalahan *sales bidding* dalam segi target pasar, kompetitor maupun cara membuat konsumen atau target pasar tertarik akan penawaran yang diberikan.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas yang telah dijabarkan yang menjadi pokok permasalahan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penentuan target pasar di Hotel XYZ?
2. Apakah dalam *pitching* identifikasi kompetitor menjadi faktor penentu dalam hasil *sales bidding* di Hotel XYZ?
3. Bagaimanakah strategi *pitching* yang dilakukan oleh pihak Hotel XYZ agar dapat membuat target pasar ataupun calon konsumen dapat tertarik atas penawaran yang diberikan?
4. Apa sajakah faktor penentu yang dapat mempengaruhi penolakan dalam hasil *sales bidding*?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang berjudul “Analisis Faktor Penyebab kekalahan *sales bidding* dengan studi kasus Hotel XYZ” adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui cara penentuan target pasar di dalam Hotel XYZ.
2. Mengetahui mekanisme permintaan dan penawaran dalam *sales bidding* di Hotel XYZ
3. Mengetahui strategi Hotel XYZ dalam melakukan *pitching* agar calon konsumen tertarik.
4. Mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi penolakan dalam hasil *sales bidding*.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan dua manfaat utama yaitu secara:

1. Teoritis

Secara teoritis hasil dari manfaat penelitian ini diharapkan dapat mengetahui faktor penyebab Hotel XYZ mengalami kekalahan dalam *sales bidding*.

2. Praktis

Secara praktis diharapkan manfaat dari penelitian ini dapat berguna kepada beberapa pihak seperti ;

A. Hotel XYZ

- Untuk Hotel XYZ mengetahui faktor penyebab Hotel XYZ mengalami kekalahan *sales bidding*.
- Untuk Hotel XYZ dapat menjadi acuan untuk merencanakan strategi *pitching* agar dapat memenangkan *sales bidding*.