

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada saat ini pemerintah sedang menggalakan usaha untuk memajukan sektor pariwisata di Indonesia. Pertumbuhan sektor pariwisata dinilai sangat penting agar dapat bersaing dengan pariwisata mancanegara. Contohnya Bali yang merupakan salah satu tujuan wisata yang sudah mulai dikenal di mata dunia. Terkenal dengan budaya yang masih kental yang telah diterapkan turun menurun serta keindahan alamnya yang beragam dari pantai hingga pegunungan, menjadikan Bali sebagai destinasi wisata maka pengunjung yang datang adalah wisatawan baik lokal atau mancanegara. Banyaknya wisatawan yang datang merupakan kenaikan permintaan untuk akomodasi, makanan dan minuman membuat para pengusaha melihat adanya potensi bisnis untuk menyediakan akomodasi bagi para wisatawan.

Banyaknya wisatawan yang berkunjung ke Bali tidak menutup adanya kendala yang terjadi salah satunya adalah konsentrasi wisatawan yang sementara atau permintaan wisatawan yang musiman. Kecenderungan wisatawan hanya datang mengunjungi destinasi wisata pada saat musim liburan. Situasi ini merupakan ciri-ciri permintaan para wisatawan di berbagai destinasi wisata yang dapat menimbulkan masalah di beberapa bagian operasional hotel. Contohnya pada saat musim sepi terjadi penurunan kualitas dari fasilitas dan pelayanan yang diberikan bagi para wisatawan yang menginap sedangkan pada saat musim puncak terjadi kekurangan sumber daya. Kastenholtz menyatakan bahwa perbedaan musiman sebagai perubahan kegiatan berulang yang disebabkan oleh pengaruh musim iklim dan konvensional (Kastenholtz & Almeida, 2015, p. 255).

Musiman adalah suatu sistem yang terjadi namun tidak selalu teratur yang disebabkan oleh perubahan kalender, waktu, cuaca, dan waktu pengambilan keputusan terhadap produksi dan konsumsi. Berdasarkan teori ini dapat dikatakan bahwa musiman sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi tanpa terkecuali pariwisata. Dalam hal ini, musiman sangat mempengaruhi tamu yang datang ke desti-

nasi wisata yaitu, Bali khususnya Sofitel Bali Nusa Dua. Sofitel adalah salah satu hotel yang terletak di Nusa Dua, Bali. Merupakan hotel berbintang lima dan mempunyai 376 kamar mewah, 22 suite dan 17 villa, pada musim liburan sangat mempengaruhi tingkat wisatawan untuk menginap di hotel ini. Sofitel Bali Nusa Dua adalah tempat yang menawarkan suasana tenang dan pemandangan pantai yang luas. Hal ini menjadikan hotel sebagai tujuan wisata para wisatawan yang datang untuk mencari ketenangan dan menikmati keindahan pantai Bali tanpa harus keluar dari hotel. Selain menawarkan ketenangan dan kenyamanan untuk para tamu, Sofitel Bali Nusa Dua juga menawarkan kegiatan yang dapat dilakukan selama tamu menginap seperti, panahan, kolam renang, So Fit, tennis, water sport, So Spa, Ping Pong dan masih banyak lagi.

Walaupun wisatawan yang datang merupakan permintaan yang musiman, namun operasional hotel harus berjalan sepanjang waktu. Masalah terhadap permintaan musiman ini tidak mungkin dapat dihilangkan tetapi dapat dan harus diminimalisir agar hotel dapat berjalan terus, perlu dilakukan penelitian untuk memahami situasi yang terjadi di hotel. Sehingga dapat mempelajari dan menemukan cara untuk meningkatkan strategi hotel untuk mengendalikan situasi wisatawan yang datang pada musim liburan. Kastenholtz menyatakan bahwa masalah musiman ini berbeda-beda bagi tiap hotel dan masalah ini memiliki dampak yang lebih besar bagi hotel yang lebih sulit diakses atau berlokasi jauh dari keramaian (Kastenholtz & Almeida, 2015, p. 264). Berdasarkan data yang spesifik pengaruh musiman dapat berkurang disebabkan oleh beberapa faktor pengaruh penggunaan fasilitas, tingkat dan frekuensi pelayanan hotel untuk menyesuaikan pola kunjungan wisatawan (Kastenholtz & Almeida, 2015, p. 265).

Penelitian ini menganalisis motivasi wisatawan untuk datang di tiga musim yaitu, musim sepi, musim tinggi, dan musim puncak serta kecenderungan berwisata di tiap musim. Agar dapat mengetahui dan memahami tidak hanya alasan wisatawan yang datang di tiap musim tetapi juga untuk mengetahui jika wisatawan ingin datang di waktu yang berbeda sepanjang tahun. Sehingga Sofitel

Bali Nusa Dua dapat meminimalisir perbedaan tingkat hunian yang signifikan di musim sepi, musim tinggi, dan musim puncak.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah yang akan dijadikan bahan penelitian selanjutnya.

A. Musim Liburan

Hotel yang terletak jauh dari keramaian akan sangat bergantung dengan musim liburan. Hal ini terjadi karena para wisatawan yang datang pada musim liburan cenderung mencari ketenangan dan jauh dari keramaian. Sofitel Bali Nusa Dua bertempat di Nusa Dua, Benoa, Kuta Selatan, Bali. Daerah ini dikenal yang memiliki suasana yang sunyi, aman, dan nyaman, maka wisatawan yang datang ke daerah ini adalah mereka yang ingin mencari kesunyian dan jauh dari hiruk pikuk keramaian. Musim liburan yang berbeda-beda di setiap negara mempengaruhi segmentasi pasar yang datang menginap di Sofitel Bali Nusa Dua.

B. Kualitas Pelayanan

Hotel adalah perusahaan jasa yang mengutamakan kualitas pelayanan. Maka kualitas pelayanan sangat penting yang akan membawa tamu untuk kembali menginap. Pengalaman yang tercipta dari kualitas pelayanan akan memberi dampak besar bagi loyalitas tamu menginap. Setiap merk hotel memiliki ciri khas atas kualitas pelayanannya masing - masing yang dibangun sejak merk itu dibuat. Kualitas pelayanan yang berbeda disetiap hotel ini menghasilkan segmentasi pasar yang berbeda-beda di setiap hotel.

C. Lokasi Hotel

Lokasi hotel mempengaruhi segmentasi pasar tamu menginap karena setiap negara memiliki tujuan wisata yang berbeda-beda. Ada tamu yang lebih memilih untuk berwisata ke daerah beriklim subtropis, ada yang memilih berwisata ke

daerah tropis, ada yang lebih memilih gunung, ada yang memilih pantai untuk tujuan wisatanya, ada juga yang memilih keramaian dan ada yang memilih kesunyian. Hal ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi segmentasi pasar suatu hotel, seperti Sofitel Bali Nusa Dua yang terletak jauh dari keramaian dan berada di wilayah beriklim tropis di daerah pantai.

1.3. Rumusan Masalah

Dari batasan masalah di atas, dengan ini merumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

- A. Bagaimana karakter segmentasi pasar tamu pada musim liburan di Sofitel Bali Nusa Dua?
- B. Seberapa besar pengaruh musim liburan terhadap segmentasi pasar di Sofitel Bali Nusa Dua?

1.4. Tujuan

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

- A. Mengidentifikasi musim liburan pada segmentasi pasar di Sofitel Bali Nusa Dua berdasarkan kewarganegaraan.
- B. Mengidentifikasi musim liburan pada segmentasi pasar di Sofitel Bali Nusa Dua berdasarkan harga kamar yang terjual.
- C. Mengidentifikasi musim liburan pada segmentasi pasar di Sofitel Bali Nusa Dua berdasarkan tujuan menginap.
- D. Mengidentifikasi pengaruh musim liburan pada segmentasi pasar tamu di Sofitel Bali Nusa Dua.

1.5. Batasan Masalah

Batasan masalah adalah alat yang digunakan untuk mengontrol penelitian agar terhindar dari penyimpangan atau melebarnya pokok masalah dan penelitian yang dilakukan lebih terkonsentrasi, sehingga tujuan penelitian tercapai. Batasan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Ruang lingkup yang dipakai untuk penelitian hanya pada hotel Sofitel Bali Nusa Dua.
2. Informasi yang dipakai untuk penelitian adalah: hasil wawancara dengan beberapa staff Sofitel Bali Nusa Dua mengenai segmentasi pasar tamu menginap.