

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pada masa seperti sekarang ini perlu mendapat perhatian lebih terutama dalam menghadapi kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang terus berkembang pesat. Dengan berkembangnya sistem ekonomi lintas batas regional antar negara, maka persaingan dalam dunia usaha semakin ketat. Dengan memproduksi barang yang sama atau sejenis dengan kualitas yang baik menyebabkan penyempitan pasar. Hal inilah yang membuat perusahaan berlomba-lomba untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Agar perusahaan dapat bersaing untuk bertahan hidup, perusahaan harus memiliki daya saing jangka panjang untuk produk atau jasa yang dipasarkan.

Dalam pemasaran jasa, interaksi antara karyawan dan konsumen merupakan kunci untuk memberikan pelayanan yang pada akhirnya akan membentuk tingkat kepuasan pelanggan. Dengan demikian, karyawan merupakan pemimpin dalam bisnis dalam menentukan keberhasilan bisnis dalam memberikan pelayanannya kepada konsumen. Apabila konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka akan meningkatkan kepercayaan dan minat konsumen untuk mulai menggunakan kembali pelayanan yang sama. Karyawan harus bekerja dengan tekun dan setia melayani konsumen semaksimal mungkin. Perusahaan berjuang untuk memberikan pelayanan yang dimilikinya agar konsumen dapat merasakan manfaatnya.

Bisnis di bidang jasa perhotelan merupakan salah satu kegiatan yang semakin diminati oleh para pebisnis, karena selain dapat menghasilkan

keuntungan yang tinggi, hotel sudah menjadi kebutuhan bagi wisatawan. Bisnis jasa perhotelan di Sembalun Lombok Timur berkembang sangat pesat, apalagi dalam beberapa tahun terakhir, Anda dapat menemukan semakin banyak pendirian yang menawarkan berbagai jenis perhotelan baik dari homesatay, bungalow, hotel, hingga villa.

Harga adalah atribut produk atau layanan yang digunakan sebagian besar konsumen untuk mengevaluasi suatu produk. Bagi sebagian besar konsumen Indonesia yang masih berpenghasilan rendah, harga menjadi pertimbangan utama dalam memilih suatu produk atau jasa. Harga adalah salah satu elemen dari bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan; faktor biaya lainnya. Agar harga perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan lain maka perlu dilakukan evaluasi terhadap harga pesaing dan berkonsultasi dengan konsumen. Harga merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan suatu usaha karena harga menentukan keuntungan yang akan diperoleh usaha dari menjual produknya berupa barang dan jasa.

Penetapan harga jual ditentukan dari harga beli. Sedangkan harga pokok ditentukan oleh biaya yang dikorbankan untuk memperoleh atau menghasilkan barang tersebut. Di satu sisi, harga merupakan elemen strategis yang sangat penting, penting dalam bauran pemasaran karena menjelaskan persepsi kualitas dan karena itu merupakan faktor penting dalam penentuan posisi produk. Harga, di sisi lain, adalah variabel taktis karena dapat berubah dengan cepat bergantung pada pesaing. Selain itu, perusahaan juga harus mempertimbangkan harga pesaing dan tolok ukur konsumen agar daya beli konsumen terus tumbuh. Menetapkan harga yang terlalu rendah akan mengurangi keuntungan yang dapat diperoleh

bisnis, tetapi menetapkan harga yang terlalu tinggi akan menyebabkan keputusan pembelian konsumen yang lebih rendah. Oleh karena itu perusahaan harus dapat menetapkan harga yang tepat bagi perusahaan dan juga dengan harga patokan konsumen agar keputusan pembelian konsumen meningkat.

Keputusan pembelian adalah tindakan yang diambil oleh konsumen untuk membeli suatu produk. Pengambilan keputusan pembelian konsumen adalah proses memilih solusi dari beberapa alternatif masalah dengan rekam jejak yang nyata. Pada umumnya keputusan untuk membeli suatu produk merupakan hal yang paling diharapkan oleh perusahaan untuk menunjang pertumbuhan usaha. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat menyediakan produk dengan kualitas yang sesuai dengan harga yang ditetapkan oleh perusahaan sehingga konsumen dapat memilih produk yang akan dipasarkan. Konsumen kemudian dapat mengevaluasi pilihan dan kemudian menentukan sikap yang akan diambil.

Konsumen adalah semua orang yang menggunakan barang atau jasa yang tersedia di masyarakat untuk dirinya sendiri, keluarganya, orang lain dan makhluk hidup lainnya. Untuk sebagian besar, konsumen lebih memilih barang atau produk yang lebih murah daripada produk lain yang relatif lebih mahal dengan kualitas yang hampir sama. Begitu juga dengan penilaian konsumen terhadap harga yang ditetapkan oleh perusahaan salah satunya di Hotel Sembalun Agro.

Hotel Sembalun Agro adalah penyedia jasa hotel yang berlokasi di Sembalun, Lombok Timur, Hotel Sembalun Agro adalah perusahaan yang menjual jasa khususnya di bidang perhotelan. Hotel Sembalun Agro menjadi terkenal di kalangan wisatawan yang berkunjung ke Sembalun, Lombok Timur, alhasil, Hotel Sembalun Agro memiliki 50 kamar dengan kelas yang berbeda.

Hotel Sembalun agro juga menyediakan fasilitas seperti kolam, restoran, kebun apel, kebun stroberi, dan kebun sayuran. Membuat hotel ini memiliki ciri khas di mata wisatawan dan diharapkan mampu bersaing dengan para pemain dalam bisnis sejenis.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Hotel Sembalun Agro terdapat permasalahan terhadap pengambilan keputusan pembelian konsumen antara lain:

1. Evaluasi alternatif: Adanya pilihan hotel sejenis membuat konsumen harus mempertimbangkan untuk memilih keputusan pembelian jasa di hotel tersebut.
2. Perilaku pasca pembelian : Konsumen merasa tidak puas setelah menginap di Hotel Sembalun Agro sehingga mereka tidak mau kembali menginap .

**Tabel 1. 1**  
**Data Keluhan Konsumen**

No	Nama Konsumen	Keluhan
1	Bayu A	Merasa tidak puas setelah melakukan pembelian karena harga kamar maksimal diisi dua orang, dan dikenakan harga tambahan untuk usia di bawah 9 tahun.
2	Erni W	Fasilitas tidak sebanding dengan harga yang di bayarkan dikarenakan TV yang di kamar tidak ada sinyal.
3	Andhi W	Kebersihan tidak sebanding dengan harga yang di bayarkan dikarenakan kamar mandi kotor dan bau.
4	Nardi Nd	pelayanan yang tidak sebanding dengan harga yang di bayarkan, dikarenakan harapan pagi telat yang seharusnya jam 06.00 pagi tetapi tersedia jam 07.30.

*Sumber: Ulasan online Hotel Sembalun Agro (2022)*

Permasalahan-permasalahan tersebut disebabkan karena penetapan harga yang ditawarkan perusahaan yaitu sebagai berikut:

1. Daya saing Harga

Perusahaan dinilai memberikan harga yang tinggi dibanding dengan hotel sejenisnya. Contohnya adalah perusahaan memberikan harga mulai dari Rp 500.000 sampai dengan Rp 800.000, sedangkan hotel lain yang menawarkan produk serupa hanya membandrol harga mulai dari Rp 350.000 sampai dengan Rp 500.000.

## 2. Kesesuaian harga dengan kualitas jasa

Harga yang ditawarkan oleh perusahaan cukup tinggi namun belum memenuhi keinginan konsumen dari segi kualitas, khususnya dari segi fasilitas untuk efisiensi anggaran perusahaan, kebersihan dikarenakan minimnya skill yang dimiliki karyawan Hotel, dan pelayanan dikarenakan keterbatasan SDM. Contohnya yaitu perusahaan menawarkan harga yang cukup tinggi mulai dari Rp 500.000 sampai dengan 800.000 namun fasilitas dan pelayanan dari yang dirasakan pun tidak sebanding dengan harganya.

Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik untuk meneliti penetapan harga dan keputusan pembelian konsumen pada Hotel Sembalun Agro Lombok Timur dan mengangkatnya dalam skripsi dengan judul :  
**"PENGARUH PENETAPAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA HOTEL SEMBALUN AGRO DI LOMBOK TIMUR"**

### 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti memiliki rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran umum Hotel Sembalun Agro di Lombok Timur?

2. Bagaimana penetapan harga jasa kamar hotel serta kondisi keputusan pembelian pada Hotel Sembalun Agro di Lombok Timur?
3. Seberapa besar pengaruh Penetapan harga terhadap keputusan pembelian pada Hotel Sembalun Agro di Lombok Timur ?
4. Apa hambatan-hambatan nya yang di hadapi oleh Hotel Sembalun Agro di Lombok Timur dalam menetapkan harga?
5. Usaha apa yang dilakukan oleh Hotel Sembalun Agro di Lombok Timur di dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut?

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk meninjau tentang:

1. Mengetahui atau mendeskripsikan tentang gambaran umum Hotel Sembalun Agro di Lombok Timur.
2. Mengetahui bagaimana pelaksanaan penetapan harga terhadap keputusan pembelian jasa Hotel Sembalun Agro di Lombok Timur.
3. Mengetahui seberapa besar pengaruh penetapan harga terhadap keputusan pembelian jasa Hotel Sembalun Agro di Lombok Timur.
4. Mengetahui hambatan-hambatan yang di hadapi oleh Hotel Sembalun Agro di Lombok Timur didalam menetapkan harga
5. Mengetahui usaha apa yang dilakukan oleh Hotel Sembalun Agro di Lombok Timur didalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut.

### **1.3.2 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi terhadap pihak yang membutuhkan, baik secara teoritis maupun praktis, diantaranya:

#### **A. Kegunaan teoritis**

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan berbagai informasi mengenai penetapan harga jasa kamar agar dapat mengatasi setiap permasalahan dan hambatan yang ada di hotel.

#### **B. Kegunaan praktis**

##### **1. Bagi Penulis**

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi sarana yang bermanfaat dan mampu meningkatkan kemampuan dalam mengembangkan pengetahuan tentang harga jasa kamar hotel.

##### **2. Bagi Universitas**

Diharapkan penelitian ini mampu menjadi referensi baru dan memiliki acuan untuk lebih dikembangkan dikemudian hari.

##### **3. Bagi peneliti lanjutan**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar penelitian lanjutan yang diharapkan mengembangkan penelitian yang belum terlaksana menjadi lebih baik dikemudian hari.

## **1.4 Lokasi dan Lamanya Penelitian**

### **1.4.1 Lokasi Penelitian**

Dalam penyusunan penelitian ini peneliti mengambil objek pada lokasi penelitian ada di Hotel Sembalun Agro, Lombok Timur, Nusa Tenggara Barat.

### **1.4.2 Waktu Penelitian**

Dalam melakukan penelitian di Hotel Sembalun Agro Di Lombok Timur dimulai pada Juli 2022-Desember 2022 (6 Bulan)



