

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan industri pariwisata di Indonesia kini semakin pesat. Hal ini ditandai dengan banyaknya tempat wisata yang diiringi dengan berkembangnya dunia usaha, hotel, biro perjalanan, transportasi dan restoran. Akomodasi merupakan tempat tinggal sementara bagi para wisatawan selama melakukan perjalanan wisatanya, maka akomodasi dapat menjadi salah satu penunjang dalam kegiatan wisata yang sedang mereka lakukan. Salah satu jenis penginapan yang berguna untuk melengkapi aktivitas wisata itu adalah hotel.

Menurut Sulastiyono (2011:5) dalam jurnal (Insani & Setiyariski, 2020), “hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus”. Sedangkan menurut Chair & Pramudia (2017) dalam jurnal (Insani & Setiyariski, 2020), “Hotel adalah suatu usaha akomodasi yang menyediakan fasilitas penginapan bagi umum dan dilengkapi dengan satu atau lebih pelayanan makanan dan minuman, pelayanan petugas kamar, pelayanan seragam, pencucian linen, serta penggunaan perabot dan peralatan serta memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam keputusan pemerintah”.

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dan merupakan jenis usaha bisnis akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman, dan pelayanan-pelayanan penunjang lainnya. Saat ini persaingan dalam industri hotel sangatlah tinggi, banyak pengelola hotel memperbarui strateginya dalam mencari pangsa pasar yang besar.

Menurut Alfred Chandler dikutip dalam buku (Teddy Hikmat Fauzi 2020:13) “strategi adalah penentuan tujuan jangka panjang dasar suatu perusahaan dan adopsi tindakan dan alokasi sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan tujuan-tujuan ini”. Sedangkan menurut Steiner dan Milner (Mubarok, 2017) mengemukakan strategi adalah penetapan misi perusahaan, penetapan sasaran organisasi dengan meningkatkan kekuatan eksternal dan internal, perumusan kebijakan dan implementasi secara tepat sehingga tujuan dan sasaran utama organisasi akan tercapai. Strategi merupakan perencanaan jangka panjang, pendekatan secara keseluruhan untuk mencapai tujuan dan sasaran tertentu.

Hotel-hotel harus berinovasi dan menyediakan layanan yang unik untuk tetap bersaing di pasar yang kompetitif ini. Tantangan persaingan tidak hanya datang dari hotel-hotel sejenis, tetapi juga dari platform pemesanan online dan akomodasi alternatif seperti *homestay* atau apartemen sewa harian. Untuk tetap eksis, hotel-hotel harus memahami dan menjangkau target pasar mereka untuk memenuhi kebutuhan wisatawan dengan berbagai layanan yang diberikan.

Demikian dengan Hotel Harmoni Garut sebagai salah satu hotel bintang 3 (***) yang mulai beroperasi di kota Garut pada tanggal 06 September 2018. Lokasi yang sangat strategis yaitu berada dikawasan wisata Cipanas, hanya

sekitar 15 menit dari pusat pemerintahan. Konsep hotel yang memadukan antara desain modern dengan sentuhan natural pada setiap kamarnya. Disertai dengan pemandangan Gunung Guntur yang merupakan salah satu Gunung aktif di kota Garut, menjadikan salah satu daya tarik untuk setiap tamu yang akan menginap. Namun dengan penambahan jumlah hotel bintang, non-bintang dan penginapan yang tergolong semakin pesat dapat menjadi ancaman yang besar bagi para pelaku bisnis perhotelan di Kota Garut, khususnya bagi pengelola Hotel Harmoni yang disatusisi senantiasa dihadapkan kepada permasalahan yang berkaitan dengan keunggulan bersaing hotel sejenis. Sebagai peneliti peroleh saat ini di kota Garut terdapat data sebagai berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Hotel dan Penginapan di Kota Garut 2022

Bintang 2	Bintang 3	Bintang 4	Non-Bintang	Penginapan
20	19	6	45	187

sumber: garut.suara.com

Diketahui perkembangan jumlah hotel bintang, non-bintang dan penginapan di kota Garut mengalami peningkatan signifikan pada tahun 2022. Berdasarkan Badan Pusat Statistik Kabupaten Garut, hingga tahun 2022, Kabupaten Garut memiliki 90 unit hotel dan 187 unit tempat penginapan. Adapun dari 90 unit hotel tersebut terdiri atas 20 unit hotel bintang 2, 19 unit hotel bintang 3, 6 unit hotel bintang 4, dan 45 unit hotel non-bintang. Hal tersebut membuktikan persaingan industri perhotelan di kota Garut semakin ketat.

Peluang yang dimiliki industri perhotelan di Kota Garut bisa dibilang cukup besar, hal ini ditandai dengan jumlah kunjungan wisatawan yang meningkat.

Berikut merupakan jumlah kunjungan wisatawan ke objek wisata kota Garut pada 2018-2022:

Tabel 1.2
Jumlah Kunjungan Wisatawan Ke Objek Wisata

Kabupaten/Kota	Jumlah Kunjungan Wisatawan Ke Objek Wisata			
	2018	2019	2021	2022
Kota Garut	67.897	2.851.809	357.324	3.090.733

sumber: jabar.bps.go.id

Dari tabel diatas pada tahun 2021 mengalami penurunan jumlah wisatawan karena penyesuaian pra pandemi Covid-19, tetapi pada tahun 2022 mengalami peningkatan jumlah kunjungan wisata ke kota Garut. Jumlah kunjungan wisatawan atau turis ke kota Garut tahun 2022 mencapai 3.090.733 orang yang semuanya merupakan wisatawan dalam negeri atau turis lokal. Jumlah kunjungan wisatawan pertahun ke kota Garut menunjukkan peningkatan, akan tetapi hal ini belum secara signifikan melampaui target kota Garut. Capaian jumlah kunjungan wisatawan tersebut hanya sekitar 2% melebihi target kunjungan wisatawan ke Kabupaten Garut yang ditargetkan Pemerintah Kabupaten (Pemda) Garut pada tahun 2022 yaitu sebanyak 3.008.000 orang. Pelaku bisnis perhotelan menyikapi atas meningkatnya jumlah wisatawan tersebut sebagai peluang dalam meningkatkan keunggulan bersaing. Demikian dengan Hotel Harmoni Garut harus senantiasa memiliki strategi untuk menyikapi persaingan bisnis perhotelan.

Walaupun peluang hotel di Kota Garut cukup besar dengan adanya jumlah wisatawan yang terus meningkat, namun pelaku bisnis perhotelan menyikapi

atas meningkatnya jumlah wisatawan tersebut sebagai peluang dalam meningkatkan keunggulan bersaing. Demikian dengan Hotel Harmoni Garut harus senantiasa memiliki strategi untuk menyikapi persaingan bisnis perhotelan.

Menurut Teddy Hikmat Fauzi (2020 :14) perusahaan dapat unggul bersaing hanya jika dapat membuat perbedaan, ia dapat melestarikan dan memberikan nilai yang lebih besar dengan biaya yang masuk akal. Strategi dengan demikian bersandar pada kegiatan unik. Esensi strategi adalah dalam kegiatan, memilih untuk melakukan kegiatan secara berbeda atau untuk melakukan berbagai kegiatan dari pada pesaing. Perusahaan dapat mengadopsi berbagai posisi berbasis strategi dengan menyediakan produk atau layanan industri, Perusahaan harus menjadi yang terbaik dalam menawarkan layanan yang unggul untuk berbagai jenis pelanggan.

Agar dapat memenangkan setiap persaingan, setiap perusahaan harus memiliki strategi bersaing. Tujuan akhir strategi bersaing adalah untuk menanggulangi kekuatan lingkungan demi kepentingan perusahaan. Menurut Teddy Hikmat Fauzi (2020 :22) manajemen strategi mengembangkan kemampuan dalam organisasi untuk menciptakan “Keunggulan Kompetitif Berkelanjutan” untuk dapat mendominasi setiap saat. Dengan demikian semua organisasi perlu melakukan “analisis pesaing”. Strategi bersaing merupakan upaya mencari posisi bersaing yang menguntungkan dalam suatu industri, arena fundamental di mana persaingan berlangsung.

Dalam mengetahui lingkungan persaingan dapat mengetahui posisi perusahaan dalam suatu industri, kekuatan dan kelemahan kritis sebuah

perusahaan dan memberikan batasan perubahan strategi yang bisa memberikan timbal balik yang besar.

Berdasarkan hasil peninjauan awal yang peneliti lakukan dilapangan menunjukkan bahwa Hotel Harmoni Garut merupakan salah satu hotel yang bergerak dan mendorong tumbuhnya pariwisata setiap tahunnya secara positif menunjukkan fenomena peningkatan jumlah data kunjungan sebagai berikut:

Tabel 1.3
Data Jumlah Penjualan Kamar Hotel Harmoni Garut
Periode 2020-2022

Tahun	Penjualan Kamar	Target Penjualan
2020	33.776	30.000
2021	43.277	35.000
2022	47.814	45.000

Sumber: Hotel Harmoni Garut

Berdasarkan tabel tersebut Hotel Harmoni Garut mengalami fenomena peningkatan jumlah pengunjung di setiap tahunnya. Hotel Harmoni Garut mengupayakan peningkatan keunggulan bersaing dengan menetapkan langkah-langkah strategis didalam menghadapi persaingan hotel sejenis. Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, peneliti menetapkan penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan upaya meningkatkan keunggulan bersaing dengan menetapkan judul "**Strategi Keunggulan Bersaing Berdasarkan Metode *Five Forces Porter* Pada Hotel Harmoni Garut**".

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penelitian ini lebih memfokuskan kepada permasalahan yang dijadikan analisis oleh peniliti berupa bagaimana strategi keunggulan bersaing Hotel Harmoni Garut untuk mempertahankan eksistensinya dalam persaingan dengan hotel-hotel lainnya dengan menggunakan metode *Five Forces Porter* yaitu: ancaman pendatang baru, kekuatan penawaran pembeli, ancaman produk atau jasa pengganti, kekuatan penawaran pemasok dan persaingan diantara perusahaan yang ada serta faktor penentu strategi keunggulan bersaing apa yang diterapkan oleh Hotel Harmoni Garut.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran umum Hotel Harmoni Garut?
2. Bagaimana strategi keunggulan bersaing berdasarkan metode *Five Forces Porter* pada Hotel Harmoni Garut?
3. Apa saja faktor penentu strategi keunggulan bersaing yang diterapkan oleh Hotel Harmoni Garut?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai penulis dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui gambaran umum Hotel Harmoni Garut.
2. Untuk mengetahui strategi keunggulan bersaing berdasarkan metode *Five Forces Porter* pada Hotel Harmoni Garut.
3. Untuk mengetahui faktor penentu strategi keunggulan bersaing yang diterapkan oleh Hotel Harmoni Garut.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini memiliki kegunaan dan manfaat, kegunaan dan manfaat tersebut dapat bersifat teoritis dan praktis yaitu:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif dalam pengembangan kajian teoritis di bidang Ilmu Administrasi Bisnis yang berhubungan dengan keunggulan bersaing untuk membentuk suatu positioning yang tepat, mempertahankan pelanggan, dan mendapatkan pangsa pasar baru yang sangat berguna bagi setiap perusahaan, terutama di bidang perhotelan. Penelitian ini dapat digunakan guna memahami tentang teori yang berhubungan dengan ilmu pemasaran yang berkaitan dengan keunggulan bersaing. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan bermanfaat bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi peneliti, penelitian ini untuk mengetahui strategi keunggulan bersaing berdasarkan metode *five forces porter* pada Hotel Harmoni Garut.
- b. Bagi Harmoni Hotel Garut, Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Hotel Harmoni Garut terutama dalam menentukan arah strategi agar dapat bersaing dalam lingkungan industri perhotelan di Kota Garut.
- c. Bagi pihak lain, Penelitian ini dapat dijadikan gambaran tentang fakta persaingan industri perhotelan di Kota Garut. hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, manfaat serta menambah pengetahuan dan bisa dijadikan sebagai referensi.

1.6 Lokasi Dan Lamanya Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Harmoni Hotel Garut yang beralamat di Jalan Cipanas Baru No.78 Pananjung, Tarogong Kaler, Garut, Jawa Barat, Indonesia, 44151.

1.6.2 Lamanya Penelitian

Lamanya penelitian direncanakan selama 6 (enam) bulan. yaitu mulai dari bulan September 2023 sampai bulan Februari 2024. Adapun jadwal kegiatan penelitian yang akan dilaksanakan dan akan dijelaskan pada tabel sebagai berikut:

