

## 2. ANALISIS SITUASI (TINJAUAN UMUM)

### 2.1. Informasi Perusahaan (*The Company*)

1. Nama Perusahaan
  - Hotel SAN SUI
2. Tahun Berdiri
  - Berdiri sejak tahun 1997
3. Pengelola
  - Dra. Emelina
4. Lokasi
  - Jl. Raya Pasir Putih – Situbondo  
Ds. Klatakan, Kec. Kendit, Kab. Situbondo 68352  
Jawa Timur – Indonesia  
Telp. (0338) 675432, 675989, 672194 Fax. (0338) 673757  
E-mail Address: sansui@telkom.net
5. Status/Kelas/Tingkat Perusahaan
  - Kelas Melati (*Jasmine*) 1
6. Fisik Bangunan
  - Bangunan hotel tidak bertingkat tetapi dengan kamar yang berderet-deret dengan menggunakan sistem blok. *Main Entrance, Lobby, Front Office, PABX (Telephone Operator), Pub, Restaurant, Meeting Room, Kitchen, Room Service, Swimming Pool, Public Toilets*, ruang penyimpanan barang, makanan, dan minuman, *housekeeping, laundry, pastry, butchery*, ruang generator, ruang mechanical, tangki penampung air, terletak di blok-blok yang berlainan dengan blok kamar.
7. Harga
  - *Deluxe Room*  
*Double Occupancy* (2 orang/kamar/malam) Rp. 195.000,- Nett.  
*Single Occupancy* (1 orang/kamar/malam) Rp. 185.000,- Nett.
  - *Superior Plus Room*  
*Double Occupancy* (2 orang/kamar/malam) Rp. 165.000,- Nett.

*Single Occupancy* (1 orang/kamar/malam) Rp. 155.000,- Nett.

- *Superior Room*

*Double Occupancy* (2 orang/kamar/malam) Rp. 155.000,- Nett.

*Single Occupancy* (1 orang/kamar/malam) Rp. 145.000,- Nett.

- *Standard Plus Room*

*Double Occupancy* (2 orang/kamar/malam) Rp. 135.000,- Nett.

*Single Occupancy* (1 orang/kamar/malam) Rp. 125.000,- Nett.

- *Standard Room*

*Double Occupancy* (2 orang/kamar/malam) Rp. 125.000,- Nett.

*Single Occupancy* (1 orang/kamar/malam) Rp. 115.000,- Nett.

- *Cottage*

1 rumah (2 kamar/malam) Rp. 350.000,- Nett.

- *Extra-Bed*

Rp. 55.000,- Nett.

- *Additional Room* (untuk kamar sopir)

Rp. 20.000,- Nett.

Tarif di atas sudah termasuk makan pagi dan *welcome drink*, kecuali *additional room*, waktu *check-out* pukul 12.00 dan dikenakan biaya tambahan bagi yang melewati batas *check-out*, untuk *Holiday Season* terdapat penambahan *rate* antara 20% - 30% dari harga *normal*.

## 8. Potensi Perusahaan

- Lokasi sangat strategis karena terletak di jalur antara Surabaya - Bali. Serta terletak di dekat Pantai Pasir Putih yang terkenal dengan pemandangan pantai dan pemandangan gunung yang menjadi latar belakangnya.
- Tempat untuk memancing, naik kapal, dan menyelam.

### 2.2. Informasi Produk (*The Product*)

- Usaha : Perhotelan Umum
- Akomodasi : Hotel SAN SUI memiliki sejumlah kamar sebanyak 45 unit dan 1 buah cottage terdiri dari 2 unit rumah. Pengaturan nomer kamar dengan sistem blok. Semua kamar di blok A (kamar nomor A1 sampai A10 menghadap ke kolam renang, blok B (kamar nomor B1 sampai B10), blok C (kamar nomor

C1), blok D (kamar nomor D1 sampai D10) menghadap pemandangan taman hotel, blok E (kamar nomor E1 sampai E10) menghadap tembok timur. Semua kamar berukuran sama 4m x 8 m (termasuk kamar mandi berukuran 2m x 3m). Ukuran cottage 9m x 20m, ukuran 1 unit rumah 9m x 10m.

- 3 kamar *Deluxe* (menghadap ke kolam renang, dilengkapi dengan ranjang *single bed*, kamar mandi dan *shower*, TV berwarna dengan *remote control*, *VCD (Video Compact Disc)*, telepon, kulkas, *Mini Bar*, dan *Air Conditioning*).
- 7 kamar *Superior Plus* (menghadap ke kolam renang, dilengkapi dengan ranjang *single bed*, kamar mandi dan *shower*, TV berwarna dengan *remote control*, telepon, kulkas, *Mini Bar*, dan *Air Conditioning*).
- 25 kamar *Superior* (menghadap ke taman, dilengkapi dengan ranjang *single bed*, kamar mandi dan *shower*, TV berwarna dengan *remote control*, telepon, kulkas, *Mini Bar*, dan *Air conditioning*).
- 5 kamar *Standart Plus* (menghadap ke taman, dilengkapi dengan ranjang *double bed*, kamar mandi dan *shower*, TV berwarna dengan *remote control*, telepon, kulkas, *Mini Bar*, dan *Air Conditioning*).
- 5 kamar *Standart* (menghadap ke tembok timur, dilengkapi dengan ranjang *double bed*, kamar mandi dan *shower*, TV berwarna dengan *remote control*, telepon, *Mini Bar*, dan *Air Conditioning*).
- 1 *cottage* yang terdiri dari 2 unit rumah (menghadap ke kolam renang) → Mulai beroperasi pada bulan Juni 2002.
- 1 unit rumah berisi ruang tamu, *pantry* (dapur), dan 2 kamar (dilengkapi dengan ranjang *single* dan *double bed*, kamar mandi dan *shower*, TV berwarna dengan *remote control*, telepon, kulkas, *Mini Bar*, dan *Air Conditioning*).

#### Kamar

- Setiap kamar memiliki *Mini Bar* yang diisi ulang setiap hari
- *Room Service* melayani 24 jam tiap hari

- Layanan *housekeeping* setiap hari antara pukul 06.00 pagi hingga pukul 21.00 malam
- *Front Office*
  - *Front Desk* melayani tamu 24 jam
  - Waktu *check-in* dan *check-out* adalah pukul 12 siang
  - Hotel dapat menerima Debit BCA dan *Credit Card* (*BCA Card*, *Visa Card*, dan *Master Card*).
- *Laundry & Housekeeping*
  - Cucian akan dikembalikan kepada pemilik 1 hari sesudah penyerahan.
- *Meeting Room*
  - *Meeting Room* terletak di dekat kolam renang berkapasitas 50 tempat duduk.
- Transportasi
  - Hotel memiliki 1 buah bis, 1 buah kendaraan *wagon*, 1 buah kendaraan *pick-up*.
    - 1 buah bis dengan kapasitas 25 tempat duduk.
    - 1 buah kendaraan *wagon* dengan kapasitas 8 tempat duduk.
    - 1 buah kendaraan *pick-up* untuk mengangkut barang.
- Kolam Renang
  - Kolam renang terdiri dari 2 bagian, yaitu: kolam renang dangkal untuk anak-anak dan kolam renang dalam untuk dewasa, serta dikelilingi oleh pemandangan gunung dan disediakan tempat duduk di sekitar kolam renang.
- Keamanan
  - Petugas keamanan bertanggung jawab untuk melindungi tamu-tamu hotel, staff, dan untuk mengamankan fasilitas hotel dengan melakukan pengamanan keliling 24 jam sehari.
- *Restaurant* : *Restaurant* terletak di sebelah kanan dari pintu masuk dekat *lobby*, berhadapan dengan *pub*, berkapasitas 400 tempat duduk. *Restaurant* tersebut menawarkan berbagai jenis masakan seperti: *Indonesian Style*, *Chinese Style*, *Thailand Style*, *Japanese Style*, dan *European Style*. Buka setiap hari mulai pukul 06.00 sampai 23.00 (pesanan terakhir pukul 22.30).

- *Pub* : *Pub* terletak di sebelah kiri dari pintu masuk dekat *lobby*, berhadapan dengan *restaurant*, berkapasitas 40 tempat duduk atau mampu menampung kurang lebih 100 orang, terbuka untuk *private* saja (khusus tamu hotel). Di tempat ini, tamu dapat menikmati malam panjang dengan santai duduk di dalam *pub* dengan menikmati minuman yang terdapat di *bar* serta diiringi alunan lagu. Sistem *karaoke* dan meja *billyard* tersedia bebas biaya. Buka hanya hari Sabtu dan Minggu mulai pukul 18.00 hingga tengah malam.

### 2.2.1. Produk yang Dipasarkan

Produk yang dipasarkan oleh Hotel SAN SUI tersebut berupa jasa yang meliputi tempat penginapan, *restaurant*, beserta pelayanan yang diberikan dan disertai pula dengan fasilitas-fasilitas yang lengkap dan memadai layaknya seperti hotel berbintang 2, dimana privasi para tamu sangat dijaga dengan ketat agar para tamu menjadi aman, nyaman, tenang, dan puas. Selain akomodasi dan segala fasilitasnya, hotel SAN SUI juga menawarkan paket untuk menyelenggarakan seminar/*meeting* atau paket keluarga seperti: pesta pernikahan, pesta ulang tahun, paket akhir tahun atau paket acara Natal dan Tahun Baru.

### 2.2.2. Posisi Produk

*Product positioning* merupakan upaya untuk menempatkan produk tersebut di benak konsumen sebagai produk yang dapat memenuhi kepuasan konsumen, dimana masalah *positioning* ini harus dijadikan konsep dasar perumusan strategi komunikasi.<sup>1</sup> Posisi produk untuk Hotel SAN SUI sebagai hotel yang aman, nyaman, tenang, dan bersih.

*USP (Unique Selling Proposition)* menurut tokoh periklanan Amerika Rosser Reeves mencanangkan dalil atau rumus bahwa setiap upaya pengiklan suatu produk harus memenuhi 3 syarat mutlak, yaitu:

1. Setiap produk diiklankan harus menawarkan kelebihan khas kepada konsumen.
2. Kelebihan hanya ditonjolkan oleh produk yang diiklankan itu.
3. Kelebihan itu harus cukup kuat untuk menarik minat beli khalayak.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Matari Advertising, loc.cit., hal. 129.

<sup>2</sup> Ibid, hal. 185.

USP (*Unique Selling Proposition*) untuk Hotel SAN SUI ini sendiri adalah sebagai hotel yang memiliki fasilitas untuk memancing, naik kapal, dan menyelam.

### **2.3. Informasi Pemasaran (*The Market*)**

Pada era jaman yang semakin bebas ini tampak semakin banyaknya didirikan hotel-hotel terutama pada daerah yang memiliki tempat wisata maupun tempat bersejarah karena tempat-tempat tersebut mampu menarik perhatian para wisatawan, baik wisatawan asing maupun wisatawan domestik. Sehingga antara hotel yang satu dengan hotel yang lainnya berlomba-lomba untuk memenangkan persaingan pasar dengan cara menyuguhkan masing-masing keunggulannya. Selama berdiri dari tahun 1997, Hotel SAN SUI mampu menarik sebagian besar wisatawan untuk singgah dan menginap karena Hotel SAN SUI tersebut mengunggulkan suasana aman, nyaman, tenang, dan bersih terutama lokasi yang strategis karena terletak di jalur antara Surabaya - Bali. Sehingga tak tertutup kemungkinan untuk menarik semua wisatawan dari dalam negeri mulai dari Sabang sampai Merauke. Serta terletak di dekat Pantai Pasir Putih yang terkenal dengan pemandangan pantai dan pemandangan gunung yang menjadi latar belakangnya dan memiliki tempat untuk memancing, naik kapal, dan menyelam. Keunggulan-keunggulan inilah yang tidak dimiliki oleh hotel-hotel lainnya yang setingkat/sekelas. Sehingga semakin hari, wisatawan yang menginap maupun yang menggunakan fasilitas lainnya yang telah disediakan semakin banyak dan Hotel SAN SUI ini mempunyai semacam pedoman yang cukup membuatnya sukses yaitu seiring dengan bertambahnya hari, semakin maju pula servisnya agar semua orang yang menggunakan jasanya terpuaskan. Dan yang terpenting Hotel SAN SUI dalam jangka waktu yang dekat akan menyediakan kapal-kapal untuk rekreasi laut yang dapat disewa secara umum.

### **2.4. Gambaran Karakteristik Konsumen (*The Customer*)**

#### **2.4.1. Sasaran Primer**

- *Demografis*
  - Usia: 25 - 50 tahun.

- Dipilih usia antara 25 – 50 tahun karena kelompok usia tersebut yang sering melakukan perjalanan wisata atau bisnis.
- Jenis Kelamin: Laki-laki.
  - Dipilih jenis kelamin laki-laki karena sebagian besar merupakan *decision maker*.
- Status Sosial-Ekonomi: Menengah ke atas.
  - Menilik dari harga yang ditawarkan oleh Hotel SAN SUI, maka kelompok status sosial-ekonomi yang sesuai adalah kelompok menengah ke atas.
- Status Pendidikan: Sekolah Menengah Umum (SMU) ke atas.
  - Dikarenakan sosial-ekonomi yang dipilih adalah kelas menengah ke atas maka status pendidikan yang sesuai dengan kelas tersebut tentunya kelompok yang memiliki pendidikan minimum Sekolah Menengah Umum ke atas.
- Pekerjaan: Wisatawan asing dan wisatawan domestik.
  - Karena posisi Hotel SAN SUI tersebut berada tepat di kota Pasir Putih – Situbondo dimana terdapat tempat wisata seperti Pantai Pasir Putih dan Taman Nasional Baluran, serta berada di sebelah kanan jalur antara Surabaya – Bali. Tak heran bila banyak dikunjungi wisatawan asing maupun wisatawan domestik.
- Penghasilan: >Rp.1.500.000,-
  - Menilik harga yang ditawarkan oleh Hotel SAN SUI tersebut dan dari status sosial-ekonomi serta status pendidikan, maka bisa dipastikan kelompok tersebut harus memiliki penghasilan >Rp.1.500.000,-
- *Psikografis*
  - Kesukaan seseorang untuk melancong dan mencari suasana yang tenang.
- *Perilaku*
  - Kebiasaan orang menyukai suasana hotel yang aman, nyaman, tenang, dan bersih ditunjang dengan servis dan fasilitas-fasilitas yang lengkap.

- *Geografis*
  - Wilayah: Jawa Timur dan Bali.

#### 2.4.2. Sasaran Sekunder

- *Demografis*
  - Semua keluarga secara keseluruhan.
  - Status Sosial-Ekonomi: Menengah ke atas.
- *Psikografis*
  - Membuat semua anggota keluarga menyukainya serta menimbulkan suasana aman, nyaman, tenang, dan bersih bagi semua penghuninya, baik itu disebabkan karena suasana lapangan parkir, arena bermain, desain dan kebersihan hotel yang bagus serta bersih.
- *Perilaku*
  - Disukai oleh semua anggota keluarga baik itu bukan yang menginap maupun yang menginap.
- *Geografis*
  - Wilayah: Nasional.

#### 2.5. Informasi Pesaing (*The Competitor*)

Dari data yang diperoleh dari pihak Hotel SAN SUI dan menurut Indonesia Hotel Directory 2001 – 2002, diketahui bahwa pesaing-pesaing Hotel SAN SUI yang terberat adalah:

1. Hotel Ramayana berlokasi di Situbondo (Kelas Melati 3) berada tepat di tengah kota Situbondo.
  - *VIP* (/kamar/malam) Rp. 85.000,- Nett.  
Jumlah: 24 kamar
  - Anggrek 1 (/kamar/malam) Rp. 70.000,- Nett.  
Jumlah: 11 kamar
  - Anggrek 2 (/kamar/malam) Rp. 50.000,- Nett.  
Jumlah: 6 kamar
  - *Grand Mawar* (/kamar/malam) Rp. 35.000,- Nett.  
Jumlah: 13 kamar

- Mawar (/kamar/malam) Rp. 30.000,- Nett.  
Jumlah: 6 kamar
- Ekonomi (/kamar/malam) Rp. 25.000,- Nett.  
Jumlah: 16 kamar
- *Room Driver* (2 orang/kamar/malam) Rp. 20.000,- Nett.  
Jumlah: 4 kamar
- *Room Driver* (1 orang/kamar/malam) Rp. 15.000,- Nett.  
Jumlah: 2 kamar
  - Jumlah kamar di Hotel Sidomuncul: 82 kamar.
  - Semua kamar kecuali *Room Driver* dilengkapi dengan kamar mandi dan *shower* (kecuali *VIP* memakai *bath tub*), TV berwarna, *Air Conditioning*, dan mendapat makan pagi yaitu: 1 gelas teh atau kopi dan 2 butir telur rebus.
  - Untuk hari biasa (Senin – Kamis) tidak ada potongan harga.  
Hari Jumat, Sabtu, Minggu mendapat potongan harga sebesar 10%.

2. Hotel Rosali berlokasi di Situbondo (Kelas Melati 1) berada tepat di tengah kota Situbondo.

- *VIP-Suite Room with Sofa* (/kamar/malam) Rp. 250.000,- Nett.
  - Jumlah: 2 kamar
  - Kamar dilengkapi dengan kamar mandi dan *bath tub*, *cold and hot water*, TV berwarna, *Air Conditioning*, *Mini Bar*, *welcome drink (soft drink)*, dan mendapat makan pagi yaitu: 1 piring nasi goreng atau mie goreng dan 1 gelas teh.
  - Untuk hari biasa (Senin – Jumat) mendapat potongan harga sebesar 20%, kecuali hari libur.
- *Superior Room* (/kamar/malam) Rp. 200.000,- Nett.
  - Jumlah: 8 kamar
  - Kamar dilengkapi dengan kamar mandi dan *shower*, *cold and hot water*, TV berwarna, *Air Conditioning*, *Mini Bar*, dan mendapat makan pagi yaitu: 1 piring nasi goreng atau mie goreng dan 1 gelas teh.

- Untuk hari biasa (Senin – Jumat) mendapat potongan harga sebesar 20%, kecuali hari libur.
- *Standart Room* (/kamar/malam) Rp. 150.000,- Nett.
  - Jumlah: 20 kamar
  - Kamar dilengkapi dengan kamar mandi, TV berwarna, *Air Conditioning*, dan mendapat makan pagi yaitu: 1 piring nasi goreng atau mie goreng dan 1 gelas teh.
  - Untuk hari biasa (Senin – Jumat) mendapat potongan harga sebesar 20%, kecuali hari libur.
- *Standart Junior Room* (/kamar/malam) Rp. 75.000,- Nett.
  - Jumlah: 14 kamar
  - Kamar dilengkapi dengan kamar mandi, TV berwarna, dan mendapat makan pagi yaitu: 1 piring nasi goreng atau mie goreng dan 1 gelas teh.
  - Untuk hari biasa (Senin – Jumat) mendapat potongan harga sebesar 10%, kecuali hari libur.

Jumlah kamar di Hotel Rosali: 44 kamar.

3. Hotel Sidomuncul berlokasi di Pasir Putih (Kelas Melati 3) berada tepat di Pantai Pasir Putih.

- *Suite Room* (/kamar/malam) Rp. 175.000,- Nett.  
Jumlah: 1 kamar
- AA1 (/kamar/malam) Rp. 135.000,- Nett.  
Jumlah: 1 kamar
- A1-A10 (/kamar/malam) Rp. 95.000,- Nett.  
Jumlah: 10 kamar
- B1-B6 (/kamar/malam) Rp. 85.000,- Nett.  
Jumlah: 6 kamar
- BB1-BB6 (/kamar/malam) Rp. 80.000,- Nett.  
Jumlah: 6 kamar
- C1-C8 (/kamar/malam) Rp. 75.000,- Nett.  
Jumlah: 8 kamar
- D1-D6 (/kamar/malam) Rp. 60.000,- Nett.

Jumlah: 6 kamar

- E1-E4 (/kamar/malam) Rp. 35.000,- Nett.

Jumlah: 4 kamar

- Jumlah kamar di Hotel Sidomuncul: 42 kamar.
- Semua kamar dilengkapi dengan kamar mandi dan *shower*, TV berwarna, *Air Conditioning*, dan mendapat makan pagi yaitu: 1 gelas teh atau kopi dan 2 potong roti bakar, kecuali untuk kamar E1-E4 hanya dilengkapi dengan kipas angin dan mendapat makan pagi yaitu: 1 gelas teh atau kopi dan 2 potong roti bakar.
- Untuk hari biasa (Senin – Jumat) mendapat potongan harga sebesar 10%, kecuali hari libur.

Tabel 2.1. Perkembangan Rata-rata Tarif Hotel menurut Fasilitas Kamar 1985 -1999

Tahun	Kamar Standard		Kamar Suite
	Minimum	Maximum	
1985	4800	5300	24000
1986	4829	4916	24500
1987	4,900	6,386	24,000
1988	5,100	6,400	24,500
1989	5,029	6,114	30,000
1990	4,500	4,900	36,000
1991	4,083	9,400	36,000
1992	4,250	4,833	42,000
1993	4,542	5,333	58,333
1994	5,600	6,500	66,667
1995	6,000	6,800	40,000
1996	16,733	34,346	75,000
1997	19,876	44,794	92,500
1998	21,694	66,000	165,000
1999	26,676	61,824	165,000

Sumber: BPS Kabupaten Situbondo

Tabel 2.2. Perkembangan Rata-rata Tarif Hotel menurut Fasilitas Kamar 1987- 2001

Tahun	Kamar Standard		Kamar Suite
	Minimum	Maximum	
1987	4,900	6,386	24,000
1988	5,100	6,400	24,500
1989	5,029	6,114	30,000
1990	4,500	4,900	36,000
1991	4,083	9,400	36,000
1992	4,250	4,833	42,000
1993	4,542	5,333	58,333
1994	5,600	6,500	66,667
1995	6,000	6,800	40,000
1996	6,000	34,346	75,000
1997	6,500	44,794	92,500
1998	7,000	66,000	165,000
1999	7,000	61,824	165,000
2000	7,500	115,000	250,000

Sumber: BPS Kabupaten Situbondo

## 2.6. Gambaran *Corporate Image* dan *Corporate Identity* yang ada sekarang

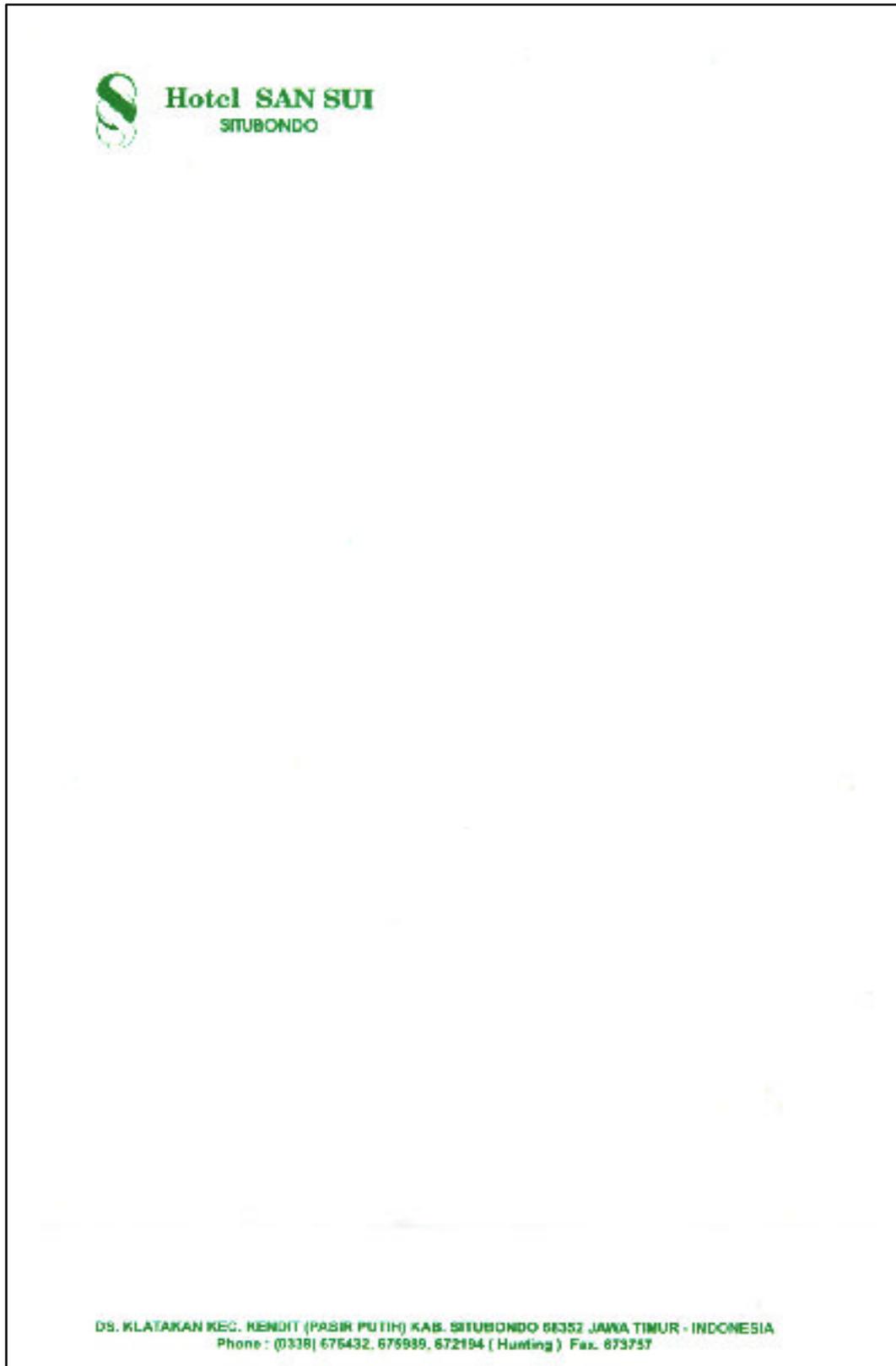
*Corporate Image* adalah kesan, persepsi, atau citra yang terbentuk dalam benak khalayak terhadap nama maupun simbol suatu perusahaan atau organisasi. Sedangkan *Corporate Identity* adalah unsur desain yang digunakan oleh perusahaan maupun lembaga periklanan lainnya untuk menciptakan identitas diri yang konsisten dan dapat dikenal melalui kegiatan komunikasi, promosi, dan distribusi bahan.<sup>3</sup>

Dari hasil wawancara dengan pemilik Hotel SAN SUI, diperoleh informasi mengenai *corporate image* dan *corporate identity* yang telah ada, yaitu:

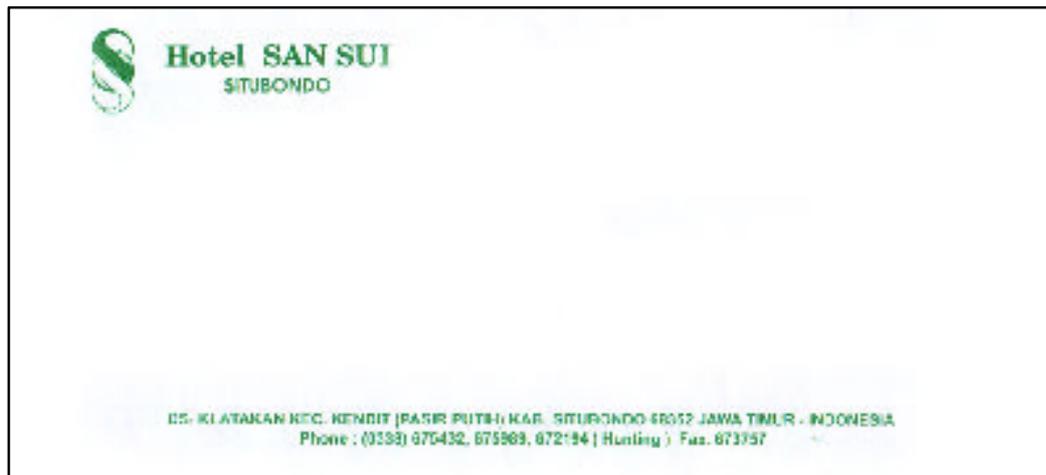
- *Stationery Set*: Kertas Surat, Amplop, Kartu Nama Hotel.
- *Leaflet*.

(Lihat Gambar di Bawah ini)

<sup>3</sup> Matari Advertising, op.cit., hal. 43.



Gambar 2.1. Kertas Surat



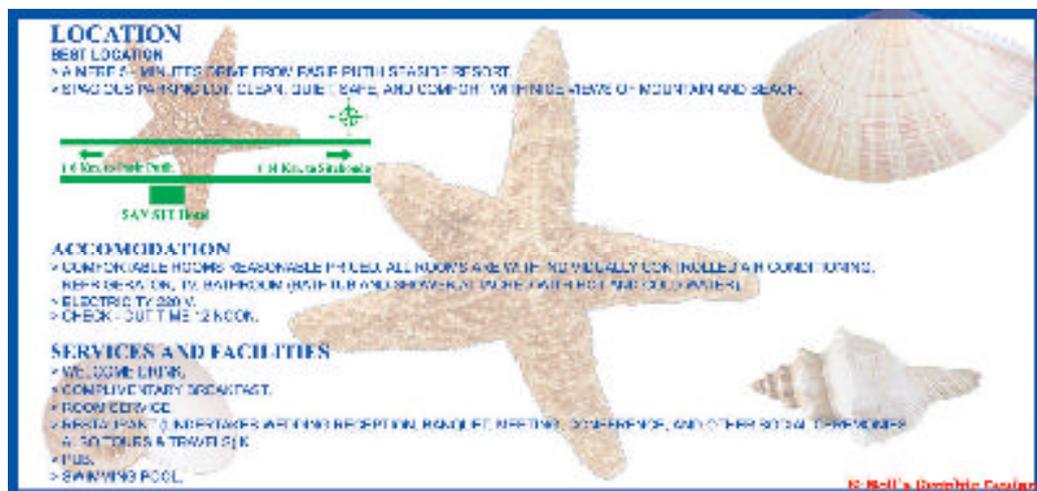
Gambar 2.2. Amplop Surat



Gambar 2.3. Kartu Nama Hotel Bagian Depan dan Bagian Belakang



Gambar 2.4. Leaflet Bagian Depan



Gambar 2.5. Leaflet/ Bagian Belakang