

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Faktor utama yang mempengaruhi penjualan kamar hotel The Westin Surabaya adalah perkembangan politik di Indonesia yang semakin hari semakin memanas, persaingan antara 'orang' yang satu dengan 'orang' yang lain untuk menjadi "Orang No.1 di Indonesia", 'kotor'nya permainan politik di Indonesia, mengakibatkan banyak terjadinya kemsuhan massa dan demonstrasi juga membuat investor asing enggan untuk menanamkan modalnya di Indonesia, ketidakseimbangan antara jumlah kewajiban pembayaran hutang dengan pendapatan nasional (defisit), jumlah cadangan devisa yang sangat rendah dibandingkan dengan jumlah hutang luar negeri yang sudah jatuh tempo. Selain itu juga ada satu hal yang berperan secara langsung, yaitu peristiwa 11 September 2001 (Tragedi WTC) yang menyebabkan isu *sweeping*. Isu ini membuat banyak tamu mancanegara, khususnya tamu yang berasal dari benua Amerika dan Eropa enggan untuk masuk ke Indonesia. Hal-hal tersebut diatas sangat berperan untuk semakin menurunkan tingkat hunian kamar hotel yang ada di Surabaya. Penurunan tingkat hunian kamar ini mengakibatkan penurunan jumlah pendapatan, yang kemudian berakibat pada penggantian barang-barang yang sebelumnya diimpor menjadi barang lokal.

Faktor lain yang juga turut mempengaruhi adalah ketidakstabilan nilai tukar Rupiah yang mempengaruhi kehidupan perekonomian Indonesia di

berbagai sektor, antara lain sektor pertanian (agraria), perdagangan, industri, perbankan, dan pariwisata. Walaupun demikian, peningkatan cadangan devisa negara sangat dipengaruhi oleh sektor pariwisata. Sebagai contoh, jumlah turis lokal dan non loka! di pulau Bali setiap tahunnya tidak menunjukkan perbedaan yang begitu besar.

Faktor-faktor yang mendukung kekuatan sektor pariwisata, antara lain :

1. Tingginya nilai mata uang asing, dimana pendapatan untuk sektor ini kebanyakan diperoleh dalam bentuk mata uang asing itu sendiri.
2. Kebijakan pemerintah yang memprioritaskan industri kecil barang jadi turut mendukung tumbuhnya pendapatan sektor pariwisata itu sendiri.
Contohnya : industri pembuatan cenderamata
3. Tarif kamar sebagian besar dari hotel-hotel bintang lima keatas yang ada di Indonesia ditentukan dengan US\$
4. Letak geografis Indonesia dengan flora dan faunanya yang beraneka ragam

Jika kita melihat faktor-faktor yang telah disebutkan diatas dan mengamatinya dengan seksama, maka dapat kita simpulkan bahwa sebagian dari faktor-faktor tersebut diatas bukan hanya sebagai faktor yang mendukung 'kekuatan' dari sektor pariwisata, tetapi juga menyebabkan kekhawatiran bagi dunia perhotelan, karena tarif hotel bintang lima keatas yang ada di Indonesia sebagian besar ditentukan dengan US\$, padahal nilai US\$ semakin hari semakin tidak stabil dan hal itu pasti akan berpengaruh

pada tinggi rendahnya tingkat hunian kamar atau okupansi per tahun dan hotel yang bersangkutan.

Padahal kita tahu, bahwa tarif hotel yang menggunakan US\$, bukan berarti tidak menerima pembayaran dengan mata uang Rupiah, tetapi pembayaran dengan menggunakan Rupiah disesuaikan dengan nilai tukar yang berlaku pada saat itu.

Berdasarkan pengalaman penulis saat menjalani kerja praktek di hotel bintang lima berlian di Nusa Dua, Bali, bahwa sebenarnya kebijaksanaan hotel dalam menentukan tarif hotel dalam US\$, mendapatkan respon negatif dari turis mancanegara, padahal tarif hotel dalam bentuk US\$ memberikan kontribusi yang cukup penting bagi peningkatan pendapatan nasional Indonesia secara menyeluruh. Hal ini merupakan tantangan yang sangat berat bagi kelangsungan hidup dunia perhotelan.

Faktor lain yang juga ikut mempengaruhi dilema yang dialami industri perhotelan, khususnya dalam menentukan tingkat harga jual, khususnya di hotel The Westin Surabaya :

/.Hotel The Westin Surabaya adalah hotel yang menerima pembayaran dalam bentuk Rupiah dan Dolar, dimana Dolar dipakai untuk menentukan *publish rate*. Pembayaran dalam bentuk Dolar akan disesuaikan pada nilai tukar Rupiah pada saat itu. Tingkat harga jual di hotel The Westin Surabaya dipengaruhi oleh pembelian bahan baku yang sebagian harus diimpor dari luar negeri melalui supplier. Walaupun jumlah yang harus dibayar kepada supliernya tetap dipatok dalam Rupiah, tetapi saat Rupiah

mengalami pergerakan, maka jumlah yang harus dibayar pun juga ikut mengalami perubahan, baik perubahan naik maupun turun. Bahan baku yang harus diimpor dari luar negeri itu antara lain: *water tap*, *hand fowel rack*, *shower head*, *bath tub slunner*, *steel filting*, *hook*, dan termasuk juga *saniiation liquid* dan *laundry liquid*. Selain itu juga *electricity* yang dipakai dalam kamar yang menggunakan *body sensor*, dimana jika pintu ditutup dan tubuh si tamu tidak bergerak dalam waktu 5 menit, maka listrik akan mati. Kecanggihan dari *electricity body sensor* ini juga dipengaruhi oleh suhu tubuh.

2. Tingkat harga jual di hotel The Westin Surabaya selain dipengaruhi oleh pembelian bahan baku yang harus diimpor dari luar negeri, juga dipengaruhi oleh perubahan harga bahan baku lokal. Contohnya: kenaikan harga solar, kenaikan harga listrik dan air. Padahal seperti solar, listrik dan air tidak hanya dipakai untuk kepentingan kamar, tetapi berpengaruh paling besar pada semua aktivitas hotel. Karena itu bila sampai terjadi kenaikan harga solar, listrik dan air, maka pasti secara otomatis pengaruhnya tidak hanya pada *rate* kamar, tetapi juga langsung mempengaruhi departemen yang lain. Seperti baru-baru ini terdengar berita akan adanya kenaikan harga listrik dan telepon pada tanggal 1 Januari 2002 (Jawa Pos, 27 Desember 2001 : 1). Dari pihak hotel The Westin Surabaya sendiri, sudah mengeluarkan pengumuman bahwa pihak manajemennya akan menaikkan *rate* kamar dari *rate* yang berlaku sebelumnya.

3. Manajemen hotel The Westin Surabaya yang bersumber dari *chain* atau grup internasional, pada umumnya berasal dari luar negeri. dengan orientasi profit dalam bentuk US\$.

4. Tingginya biaya tenaga kerja asing yang harus dibayar dalam bentuk US\$

5. Tinggi rendahnya tingkat penjualan kamar mempengaruhi bagaimana menentukan harga (*Law of Demand*).

Perubahan tingkat harga yang terjadi selama periode tahun 2001 di hotel The Westin Surabaya adalah sebanyak 1 (satu) kali, yaitu pada tanggal 1 Juli 2001, dimana kenaikan tersebut berkisar lebih kurang 20 %. Perubahan yang bisa dikatakan tidak terlalu tinggi ini saja telah menimbulkan respon negatif dari para tamu sampai selama 3 minggu lebih, karena itu hotel The Westin Surabaya sebisa mungkin menahan agar fluktuasi Rupiah tidak sampai mempengaruhi perubahan harga jual kamar dengan cara mengurangi pemakaian barang-barang impor. Seperti *bed cover* dan *sheet* yang sebelumnya diimpor dari luar, mulai diganti dengan produk lokal yang mempunyai kualitas yang sama, karena pemakaian *bed cover* dan terutama *sheet* diperlukan dalam jumlah yang sangat besar.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis mengenai tinggi rendahnya permintaan kamar oleh konsumen, dimana industri perhotelan terjepit antara kebijakan bentuk tarif kamar yang harus diambil demi kelangsungan industri perhotelan itu sendiri dengan bagaimana supaya konsumen tersebut tidak merasa kecewa atas besar tarif kamar yang harus dibayar, maka penulis ingin menggambarkan secara nyata bentuk

masalah yang dihadapi oleh industri perhotelan tersebut serta memberikan saran-saran atau masukan-masukan yang sekiranya berguna untuk mengatasinya. Oleh karena itulah, penulis memilih topik pembahasan dengan judul:

"Taktik Pemasaran Kamar di Hotel The Westin Surabaya Pada Tahun 2002 Dalam Upaya Meningkatkan Okupansi."

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Handoyo (33496057) dan Hendry Soediarjo (33496085) adalah membahas mengenai Evaluasi Strategi Penjualan Hotel The Westin Surabaya Tahun 2001 Dalam Penjualan Kamar Menurut Persepsi Konsumen. Adapun perbedaannya dengan penelitian ini adalah taktik pemasaran kamar hotel The Westin Surabaya untuk tahun ke depan, yaitu tahun 2002 dalam upaya meningkatkan tingkat hunian kamar atau okupansi dan bukan berdasarkan persepsi konsumen .

1.2 Rumusan Masalah

Menilik latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka diperoleh rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

"Taktik apa saja yang akan digunakan oleh Hotel The Westin Surabaya untuk mempertahankan dan meningkatkan tingkat hunian kamar dalam menghadapi tahun 2002?"

1.3 Tujuan Penelitian

Penulis ingin melakukan penelitian mengenai masalah tersebut dengan tujuan sebagai berikut:

1. Ingin mengetahui dan mengungkapkan sejauh mana ketidakstabilan keadaan politik dan ekonomi di Indonesia mempengaruhi tingkat hunian kamar di hotel The Westin Surabaya.
2. Mengetahui apa saja taktik hotel The Westin Surabaya dalam mengatasi tahun 2002 nanti.
3. Memberikan masukan-masukan yang dapat digunakan oleh hotel The Westin Surabaya untuk meningkatkan tingkat penjualan kamar di tahun 2002

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh penulis diharapkan dapat memberikan manfaat-manfaat, antara lain:

1. Memberikan saran-saran atau masukan-masukan mengenai solusi yang harus diambil untuk mengatasi masalah atau krisis yang dapat terjadi di industri perhotelan
2. Memberikan informasi mengenai pengaruh tingkat harga kamar yang diterapkan oleh hotel pada tingkat okupansi hotel.
3. Menerapkan ilmu ekonomi yang telah dipelajari selama ini sebagai alat untuk menganalisa dan mencari solusi bagi permasalahan yang dihadapi kalangan industri perhotelan khususnya hotel The Westin Surabaya.