

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1. Sejarah Perusahaan

Hotel Prima Gaya adalah hotel yang berdiri pada tanggal 10 Juni 1995. Alasan pemilik membangun hotel selain karena hotel yang terletak di jalur utama Weleri yang ramai dilalui oleh bus malam, daerah tersebut juga dekat dengan wisata air terjun Curug Sewu. Modal awal pembuatan hotel sebesar Rp 150.000.000,- .Hotel ini awalnya hanya memiliki delapan kamar dengan satu ruang *receptionist* dan tempat parkir. 15 Desember 1995 Hotel Prima Gaya memulai operasionalnya dan semakin hari pengunjung hotel semakin bertambah sampai beberapa kali harus menolak pengunjung karena penuh.



Sumber : Internal Perusahaan (2012)

Gambar 1.1
Logo Hotel Prima Gaya

Melihat banyaknya pengunjung Hotel Prima Gaya dan tingginya antusias pengujung, maka pada tanggal 5 April 1997 pemilik hotel memutuskan untuk mengembangkan usahanya dengan membeli tanah tepat dibelakang hotel dengan luas kurang lebih 600 meter persegi dengan harga Rp 40.000.000,- dan melakukan penambahan enam kamar dengan biaya yang dikeluarkan sebesar Rp 60.000.000,- . Pada tanggal 25 Januari 1998 dimulailah operasional hotel dengan jumlah kamar 14.

1 September 1999 Hotel Prima Gaya melakukan perluasan lagi sebesar 650 meter persegi yang dibeli seharga Rp 75.000.000,- dengan penambahan 12 kamar dan menghabiskan biaya Rp 140.000.000,-. Total kamar yang

dimiliki menjadi 26 kamar yang operasionalnya dimulai pada tanggal 5 Juli 2000. Sampai saat ini jumlah kamar Hotel Prima Gaya yaitu 33 kamar.



Sumber: Google (2012)

Gambar 1.2
Peta Lokasi Hotel Prima Gaya

1.1.2. Visi dan Misi

Visi : Berperan aktif memajukan kepariwisataan di wilayah Kabupaten Kendal

Misi : Meningkatkan ekonomi masyarakat di sekitaran hotel, diantaranya menyerap tenaga kerja.

1.1.3. Tujuan dan Sasaran Strategis

Tujuan : Menyediakan tempat peristirahatan sementara yang nyaman, sejuk, aman, tenteram untuk bagi masyarakat umum

Sasaran Strategis :

1. Memberikan pelayanan pada wisatawan di bidang jasa penginapan
2. Menyediakan jasa tempat hiburan berupa karaoke kepada wisatawan maupun masyarakat umum
3. Menyediakan minuman/makanan kepada masyarakat umum
4. Ikut mengembangkan/mamajukan kepariwisataan
5. Berwirausaha/bisnis

1.1.4. Produk dan Layanan

Jenis usaha dari Hotel Prima Gaya termasuk jenis usaha perhotelan. Bidang usahanya di bidang pariwisata. Berbagai jenis hotel pun mulai bervariasi, dari hotel berbintang sampai hotel kelas melati. Hotel Prima Gaya merupakan hotel melati, oleh karena itu tarif kamar yang diberikan menyesuaikan. Berikut tarif kamar Hotel Prima Gaya:

Tabel 1.1
Tarif Kamar Hotel Prima Gaya

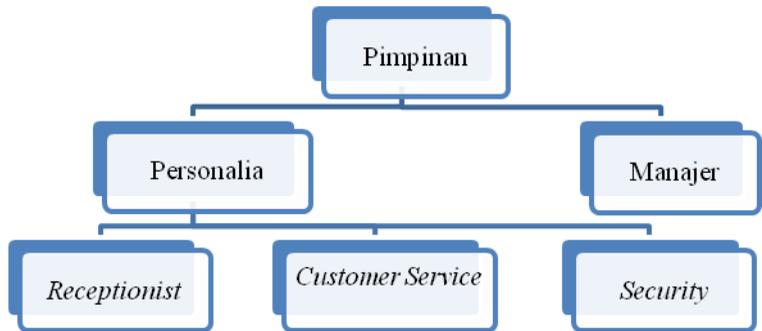
Jenis kamar	Harga kamar (Rp)	Fasilitas
VIP	125.000	AC, air panas, TV, spring bed, kamar mandi dalam, lemari pakaian, ruang tamu dalam, meja rias
Standar	75.000	Kipas angin, TV, spring bed, kamar mandi dalam, lemari pakaian, meja rias, air panas
Ekonomi	50.000	Kipas angin, spring bed, kamar mandi dalam

Sumber : Internal Hotel Prima Gaya (2012)

Fasilitas lain yang dimiliki Hotel Prima Gaya yaitu ruang karaoke dan tempat parkir yang luas. Fasilitas karaoke yang dimiliki hotel ini belum dimiliki oleh hotel lain yang ada di Kabupaten Kendal. Selain itu letak hotel yang strategis yaitu berada di jalur utama Weleri-Kendal. Untuk lihat lebih rinci mengenai fasilitas kamar dan karaoke Hotel Prima Gaya dapat dilihat pada lampiran 11 dan lampiran 12.

1.1.5. Struktur Organisasi

Berikut struktur organisasi Hotel Prima Gaya:



Sumber : Internal Hotel Prima Gaya (2012)

Gambar 1.3
Struktur Organisasi Hotel Prima Gaya

Berdasarkan Gambar 1.3 dapat diketahui secara jelas hubungan wewenang, tanggung jawab, serta tugas dari setiap anggota organisasi. Uraian masing-masing tugas dari struktur organisasi diatas adalah sebagai berikut :

a. Pimpinan

Pemilik Hotel Prima Gaya bertugas memimpin jalannya usaha yang berkoordinasi langsung kepada manajer.

b. Manajer

Berkoordinasi dengan pimpinan apabila terdapat masalah besar yang terjadi di hotel. Mengawasi dan membantu karyawan dalam melakukan pekerjaannya sehari-hari

c. Personalia

Mengawasi dan mengkoordinasi karyawan bawahannya dalam melakukan pekerjaannya sehari-hari. Mengatur keuangan setiap hari dan mempertanggungjawabkan laporan keuangan kepada pimpinan setiap minggunya.

d. *Receptionist*

Menerima tamu yang datang, mencatat administrasi, menerima pembayaran dari tamu.

e. *Customer Service*

Mengantar tamu yang sudah menyelesaikan administrasinya menuju kamar yang akan ditempati, memberikan makanan/minuman yang dipesan tamu, membersihkan kamar setelah tamu hotel *check-out* ,membersihkan hotel secara keseluruhan, memasak makanan pesanan tamu, mencuci sprei, bedcover, sarung bantal,dll.

f. Satpam

Menjaga keamanan hotel di pos satpam setiap harinya dan mengatur kendaraan yang keluar masuk di hotel.

1.2. Latar Belakang Penelitian

Saat ini kegiatan berwisata atau rekreasi telah menjadi salah satu kebutuhan utama masyarakat. Hal ini terjadi karena makin tingginya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya rekreasi sebagai sarana relaksasi kejenuhan dari rutinitas kerja. Terbukti dari tahun ke tahun peningkatan jumlah kunjungan wisatawan seperti ditunjukkan pada tabel berikut ini.

Tabel 1.2
Perkembangan Wisatawan di Indonesia

Tahun	Kunjungan Wisatawan Mancanegara (Orang)	Kunjungan Wisatawan Nasional (Orang)	Perjalanan Wisatawan Nusantara (Orang)
2007	5.505.759	5.158.441	222.389
2008	6.234.497	4.996.594	225.041
2009	6.323.730	5.053.269	229.731
2010	7.002.944	6.235.606	234.377
2011	7.649.731	6.750.416	236.752

Sumber : Badan Pusat Statistik (5 November 2012)

Dari Tabel 1.2 dapat diketahui bahwa wisatawan nasional maupun wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Seiring dengan peningkatan jumlah wisatawan tersebut maka hal ini juga ditunjang dengan berbagai potensi wisata, baik wisata alam maupun wisata buatan yang ada di Indonesia. Sama seperti halnya di wilayah Kabupaten Kendal sendiri tersimpan banyak potensi wisata untuk menarik para wisatawan, baik wisatawan domestik maupun wisatawan asing.

Tabel 1.3
Banyaknya Pengunjung Obyek Wisata/Taman Rekreasi
Di Kabupaten Kendal

Tahun	Wisatawan Nusantara (Orang)
2010	127.166
2011	146.666

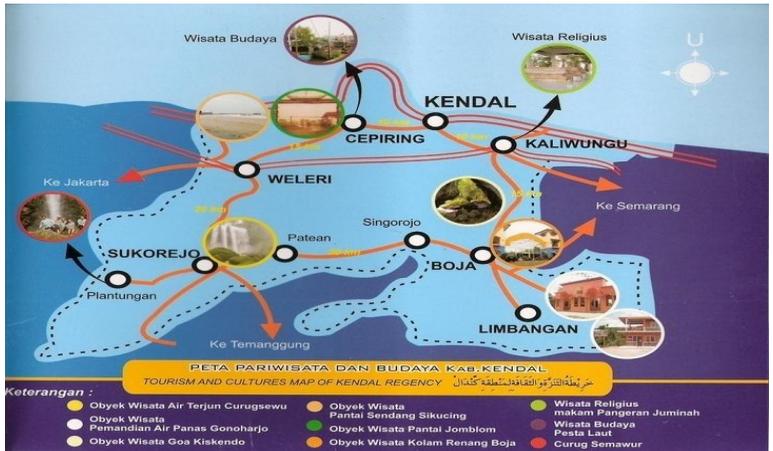
Sumber : Badan Pusat Statistik (14 November 2012)

Dari Tabel 1.3 dapat diketahui bahwa banyaknya pengunjung obyek wisata/taman rekreasi di Kabupaten Kendal mengalami peningkatan dari tahun 2010 sampai tahun 2011. Hal ini menunjukkan bahwa potensi wisata di Kabupaten Kendal memiliki wisata yang cukup baik untuk menarik pengunjung/wisatawan.

Hal ini dapat dilihat bahwa terdapat 14 wisata yang ditawarkan Pemerintah Pariwisata Kabupaten Kendal diantaranya :

1. Obyek wisata curug sewu Patean, misalnya: penginapan, hotel, lapangan tenis, gedung pertemuan, kebun satwa dan gardu pandang.
2. Obyek Wisata Pantai Sendang Sikucing Rowosari
3. Pemandian Air Panas Alam, Nglimut Gonoharjo, Limbangan.
4. Obyek wisata Goa Kiskendo Singorojo.
5. Kawasan wisata di desa Pakis dan Gondang Kecamatan Limbangan untuk Taman Safari Belantara Indonesia

6. Pengembangan usaha ecotourism di kawasan perkebunan teh Medini di Desa Ngesrep Balong Kecamatan Limbangan sekaligus pembenahan Goa Jepang (Cave), dan Candi Promasan sebagai maskot wisatanya.
7. Obyek Wisata Air Terjun Curug Terong dan Pangleburgongso di Sukorejo dan Limbangan, Semawur Plantungan.
8. Wisata Outbond dan Kulineri Kampoeng Sekatul Djowo di Margosari Limbangan.
9. Obyek Wisata rintisan oleh investor lokal, yakni Pantai Muara Kencan di Desa Pidodo Kulon Kecamatan Patebon.
10. Pantai Cahaya Rowosari terdapat waterboom, pentas lumba-lumba,dll.
11. Pantai Ngebum, Kaliwungu
12. Plantera Fruit Paradise. Objek wisata buah yang dilengkapi aneka mainan anak/keluarga dan buah yang tidak tergantung musim.
13. Wisata Religi berupa obyek wisata untuk kebutuhan rohani peziarahan di tempat petilasan (makam) para Aulia/ Wali Allah di Kec. Kaliwungu, dan Gua Bunda Maria Ratu di Sidomukti Weleri, selain itu Tradisi Nyadran dan Sedekah Laut pada waktu 1 Muharram (Tahun Baru Islam) di Tanggul Malang Patebon maupun Rowosari.
14. Wisata buatan yaitu Tirto Arum Baru yang terletak di Kendal kota dan strategis karena berada di jalur Pantura. Selain itu juga terdapat wisata buatan lainnya yaitu kolam renang Boja yang terletak didaerah Boja Kab.Kendal.



Sumber : Pemerintah Kabupaten Kendal (4 November 2012)

Gambar 1.4
Peta Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kendal

Banyaknya wisatawan yang datang ke Indonesia dan juga banyaknya potensi wisata yang ada di Indonesia terutama di Kabupaten Kendal merupakan pasar yang potensial bagi pelaku untuk terus meningkatkan pelayanan dan keunggulan kompetitif. Dengan demikian perangkat pendukung sektor pariwisata seperti hotel, rumah makan, restoran, café dan pusat oleh-oleh memiliki prospek cukup baik dalam perkembangannya. Salah satu subsektor yang berperan mendukung pariwisata yaitu hotel. Hal ini dikarenakan ketika berwisata para wisatawan akan mencari hotel yang nyaman untuk beristirahat.

Banyaknya wisata yang terdapat di Kabupaten Kendal membuat perkembangan jumlah hotel di Kabupaten Kendal semakin pesat. Hal itu dapat dilihat dengan banyaknya jumlah hotel di Kabupaten Kendal yaitu 21 hotel yang semuanya hotel melati. Lokasi tersebar di berbagai wilayah, baik di Jalur Pantura maupun Jalur Weleri-Pageruyung-Sukorejo-Temanggung. Maupun Jalur Kaliwungu-Boja-Semarang. Berikut adalah nama dan alamat hotel di Kabupaten Kendal :

Tabel 1.4
Data Hotel Di Kabupaten Kendal Tahun 2011

No	Nama Hotel	Alamat Hotel
1	Hotel Asri Baru	Jl.Masjid No.2 Kendal
2	Hotel Anugerah	Jl.Pemuda No.87 Kendal
3	Hotel Bukit Sari	Jl.Goa Kiskenda Trayu-Singorojo
4	Hotel Curug Indah	Jl.Lingkar Curug Sewu-Patean
5	Hotel Damar Indah	Jl.Sukorjo-Hatta No.69 Weleri
6	Hotel Gading Asri	Jl.Kaligading-Boja
7	Hotel Gono Harjo	Jl.Air Panas Gonoharjo-Limbangan
8	Hotel Jatisari	Jl.Sukarno-Hatta No.34 Weleri
9	Hotel Jelita I	Jl.Air Panas Gonoharjo-Limbangan
10	Hotel Jelita II	Jl.Air Panas Gonoharjo-Limbangan
11	Hotel Kaliwungu	Jl.Arteri Km 20 Kaliwungu
12	Hotel Mahkota	Jl.Sukarno-Hatta No110 Kendal
13	Hotel Mutiara	Jl.Sukarno-Hatta No.63 Kendal
14	Hotel Panorama	Jl.Dadap Ayam-Pagegunung
15	Hotel Prima Gaya	Jl.Tambahrejo-Pageruyung
16	Hotel Pring Gading I	Jl.Sapen No.63-Sukorejo
17	Hotel Pring Gading II	Jl.Sapen No.69-Sukorejo
18	Hotel Srikandi	Jl.Pagergunung-Pageruyung
19	Hotel Srimulyo	Jl.Mataram Tambakrejo -Patebon
20	Hotel Tirto Arum	Jl.Sukarno-Hatta Km 2,7 Kendal
21	Hotel Ceria	Jl.Air Panas Gonoharjo-Limbangan

Sumber : Pemerintah Kabupaten Kendal (20 Oktober 2012)

Dari Tabel 1.4 dapat dilihat bahwa persaingan industri perhotelan di Kabupaten Kendal sangat tinggi. Menurut Wiyasha (2010:3) Industri perhotelan merupakan bagian dari industri pariwisata yang memiliki arti penting, terutama bila dikaji dari aspek ekonomi. Industri perhotelan ini secara ekonomi dapat memberikan kontribusi yang berarti untuk perkenomian terutama untuk pajak penghasilan, pajak pembangunan dan pajak bumi bangunan. Di samping itu, dengan keberadaan suatu hotel maka akan terjadi transaksi ekonomi antara hotel sebagai pihak yang memerlukan bahan makanan dan minuman dan keperluan operasional lainnya dengan para rekanan.



Sumber: Internal Hotel Prima Gaya (2012)

Gambar 1.5
Peta Lokasi Hotel dan Wisata di Kabupaten Kendal

Dari Gambar 1.5 dapat diketahui bahwa lokasi Hotel Prima Gaya paling dekat dengan kawasan objek wisata Air Terjun Curug Sewu. Selain itu objek wisata terdekat lainnya yaitu objek wisata Plantera Fruit Paradise yang berjarak kurang lebih sepuluh kilometer dari lokasi Hotel Prima Gaya. Untuk objek wisata lainnya yang ada di Kabupaten Kendal berada sedikit lebih jauh

dari Hotel Prima Gaya, oleh karena itu wisatawan yang ingin berlibur di Kabupaten Kendal membutuhkan waktu berhari-hari untuk mengunjungi beberapa objek wisata yang ada.

Kemudian dari gambar tersebut juga terlihat ketatnya persaingan hotel yang ada di Kabupaten Kendal dengan lokasi hotel yang tidak terlalu jauh antara hotel satu dan hotel lainnya. Oleh karena itu diperlukan strategi yang tepat untuk memenangkan persaingan dan mendapatkan pelanggan baru.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 65 Tahun 2001 tanggal 31 September 2001 Pasal 1, yaitu “Hotel adalah bangunan yang khusus disediakan bagi orang untuk dapat menginap atau istirahat, memperoleh pelayanan dan atau fasilitas lainnya dengan dipungut bayaran, termasuk bangunan lainnya yang menyatu dikelola dan dimiliki oleh pihak yang sama kecuali untuk pertokoan atau perkantoran.” Oleh karena pelanggan merupakan pendapatan utama dari usaha/bisnis hotel. Berikut ini adalah jumlah pengunjung Hotel Prima Gaya.

Tabel 1.5
Jumlah Pengunjung Hotel Prima Gaya
Periode 2008-2011

Tahun	Jumlah pengunjung
2008	16.693
2009	16.415
2010	12.964
2011	13.382

Sumber : Internal Hotel Prima Gaya (2012)

Dari Tabel 1.5 dapat diketahui bahwa jumlah pengunjung Hotel Prima Gaya mengalami fluktuasi dikarenakan persaingan industri perhotelan di Kabupaten Kendal yang cukup ketat. Oleh karena itu Hotel Prima Gaya memerlukan strategi pengembangan bisnis agar Hotel Prima Gaya tidak sama dengan hotel lain atau melakukan diferensiasi untuk memenangkan persaingan di industri perhotelan Kabupaten Kendal dan untuk mendapatkan pelanggan

baru. Menurut (David, 2009:18) strategi perusahaan adalah suatu kesatuan, rencana yang menyeluruh, komprehensif dan terpadu yang diarahkan untuk mencapai tujuan perusahaan. Intinya strategi adalah sarana bersama dengan tujuan jangka panjang yang hendak dicapai.

Tabel 1.6
Jumlah Pengunjung Hotel Prima Gaya Periode September – November 2012

Hari Bulan	Jumlah Pengunjung (Kamar)																	
	September					Total	Oktober					Total	November					Total
Senin	15	14	14	12		55	14	10	14	11	14	63	10	14	10	11	45	
Selasa	18	17	15	10		60	17	13	15	13	17	75	13	13	13	12	51	
Rabu	13	18	13	14		58	19	12	17	15	15	78	12	17	13	12	54	
Kamis	14	15	12	14		55	17	14	14	18		63	15	17	17	20	82	
Jumat	17	17	17	18		69	16	15	17	17		65	17	19	18	15	85	
Sabtu	22	18	19	17	13	89	19	24	14	25		82	21	18	16	16	71	
Minggu	25	22	21	22	19	109	20	21	17	16		74	19	21	21	19	80	
Total	495						500						468					

Sumber: Internal Hotel Prima Gaya (2012)

Dari Tabel 1.6 diatas diketahui bahwa jumlah pengunjung Hotel Prima Gaya setiap harinya dalam tiga bulan terakhir dari bulan September sampai November.

Berdasarkan data dan fakta yang ada, pemilik Hotel Prima Gaya, ingin melakukan pengembangan bisnis Hotel Prima Gaya yang bertujuan untuk melakukan diferensiasi dari para pesaingnya yang ada di Kabupaten Kendal dan juga untuk mendapatkan pelanggan baru. Dari data Badan Pusat Statistik bahwa hotel yang ada di Kabupaten Kendal semuanya adalah hotel melati dimana fasilitas dan pelayanan yang ditawarkan semuanya hampir sama. Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan *Business Model Canvas* untuk menentukan strategi pengembangan bisnis yang akan dilakukan oleh pemilik Hotel Prima Gaya.

Berdasarkan uraian dan latar belakang diatas maka penulis mengambil judul skripsi “**Strategi Pengembangan Bisnis Pada Hotel Prima Gaya di Kabupaten Kendal dengan Pendekatan *Business Model Canvas***”.

1.3. Perumusan Masalah

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana gambaran model bisnis Hotel Prima Gaya jika ditinjau dari aspek-aspek pada *Business Model Canvas*?
2. Bagaimana strategi pengembangan bisnis yang sesuai dan disarankan untuk diterapkan di Hotel Prima Gaya dengan pendekatan *Business Model Canvas*?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan :

1. Mengetahui gambaran model bisnis Hotel Prima Gaya jika ditinjau dari aspek-aspek pada *Business Model Canvas*. Hal ini dapat dilakukan dengan tiga langkah yaitu:
 - a. Potret (atau petakan) model bisnis saat ini. Potret pada sembilan elemen bisnis model atau kondisi yang sebenarnya terjadi.
 - b. Lakukan analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunities, dan Threat*) pada setiap elemen.
 - c. Lakukan penyempurnaan model bisnis dan/atau buat *prototype*.
2. Mengetahui strategi bisnis yang sesuai dan disarankan untuk diterapkan di Hotel Prima Gaya.

1.5. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai alternatif dalam implementasi strategi bisnis yang tepat untuk pemilik Hotel Prima Gaya dalam memenangkan persaingan bisnis di industri perhotelan di Kabupaten Kendal, selain itu untuk meningkatkan pendapatan dan mendapatkan pelanggan baru.

2. Kegunaan Teoritis

Untuk mengembangkan dan menerapkan ilmu tentang manajemen strategi yang selama ini didapat di perkuliahan serta membandingkannya dengan kenyataan yang terjadi di lapangan.

3. Kegunaan Akademis

Diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak lain yang ingin menggunakannya sebagai bahan pertimbangan atau referensi dalam kegiatan penelitian atau karya ilmiah yang lain.

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi yang terdapat dalam skripsi ini, maka sistematika penulisan skripsi disusun sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini, dikemukakan mengenai latar belakang, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan dan kegunaan penelitian. Beberapa data disajikan pula dibab ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi kajian pustaka dan uraian umum tentang teori yang digunakan serta literatur yang berkaitan dengan penelitian

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang definisi operasional variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian, metode pengumpulan data serta teknik analisis data untuk mencapai tujuan penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian secara sistematis kemudian dianalisis dengan teknik analisis yang ditetapkan dan selanjutnya dilakukan pembahasan tentang hasil analisis tersebut.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan atas hasil penelitian dan saran yang diberikan berkaitan dengan hasil penelitian