

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Perusahaan

1.1.1 Profil Lingian Hotel & Convention

Lingian Hotel & Convention merupakan hotel milik Universitas Telkom, dimana Lingian Hotel & Convention ini masih termasuk ke dalam jenis *Edotel*, karena hotel ini hingga saat ini masih digunakan sebagai laboratorium praktek untuk mahasiswa program studi D3 Perhotelan Fakultas Ilmu Terapan. Lingian Hotel & Convention berada di gedung Lingian yang terletak di Jl. Telekomunikasi No. 1, Bojongsoang, Bandung. Lingian Hotel & Convention dapat dicapai dari kota Bandung dengan berbagai macam transportasi umum seperti, taksi, transportasi *online*.



GAMBAR 1. 1
Pelayanan Hotel Lingian Hotel & Convention
Sumber : Dokumen Perusahaan 2022

1.1.2 Visi, misi Hotel dan Convention

Dibawah ini merupakan Visi dan Misi dari Lingian Hotel & Convention :

Visi

“To fill earth the light and warmth hospitality with the touch of information and communication technology”

Misi

Berikut merupakan misi dari Lingian Hotel & Convention :

1. *“Being the part of Telkom University Hotel Lingian Support the Hospital Business and information Technology”*
2. *Service excellent for Guest, teamwork and corporate*

1.1.3 Logo

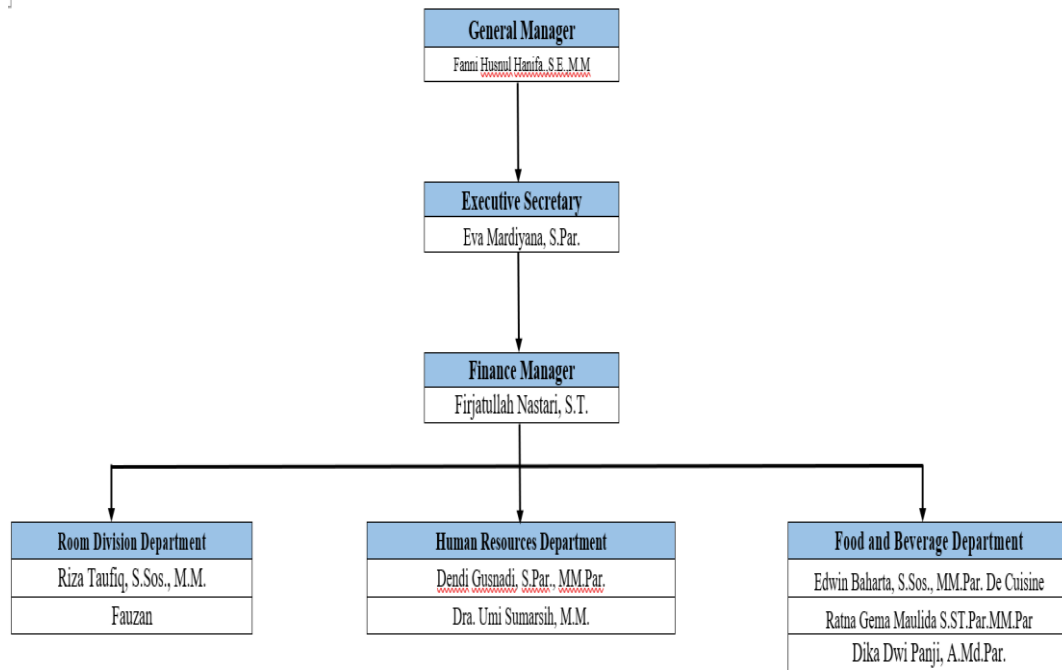
Berikut adalah logo dari Lingian Hotel & Convention



GAMBAR 1. 2
Logo Lingian Hotel & Convention
Sumber : Dokumen Perusahaan, 2023

1.1.4 Struktur Organisasi Hotel Lingian & Convention

Dibawah ini merupakan struktur organisasi dari Lingian Hotel & Convention.



GAMBAR 1. 3
Struktur Organisasi Lingian Hotel & Convention
Sumber : Data perusahaan, 2023

1.1.5 Pelayanan dan Produk yang ada di Lingian Hotel & Convention

Lingian Hotel & Convention membagi produk hotel menjadi beberapa :

Produk di sini berupa layanan yang dinikmati oleh tamu mulai dari tamu dijemput oleh pihak hotel di airport atau datang ke hotel, menginap di hotel, makan dan minum di restoran atau menggunakan fasilitas-fasilitas lainnya yang disediakan oleh hotel, sampai saat tamu pergi meninggalkan hotel. Lingian Hotel & Convention membagi produk hotel menjadi tiga unsur penting, yaitu: produk fisik, produk jasa dan produk non-fisik.

1. Produk Fisik

a. Kamar

Dibawah ini merupakan data kamar yang disediakan oleh Lingian Hotel & Convention.



GAMBAR 1. 4
Kamar Lingian Hotel & Convention
 Sumber : Dokumen Perusahaan 2023

TABEL 1. 1
Produk Fisik yang Disediakan Lingian Hotel & Convention

Jenis	Jumlah Ruangan	Kapasitas
Family	3	4 Pax
Deluxe	4	2 Pax
Standard	3	2 Pax

Sumber : Dokumen Perusahaan 2022

Fasilitas yang disediakan pada kamar oleh Lingian Hotel & Convention :

One room with 1 (one) double bed or 2 (two) single beds

- 1. Air Conditioner*
- 2. Standing shower bathroom*
- 3. Cold and hot water*
- 4. Breakfast based on room capacity*
- 5. Free Internet Access (Wi-Fi)*
- 6. Telephone Set*

7. *Television Channel*

8. *Worktable*

a. *Food & Beverage Department*

Lingian *restaurant* terletak di tengah-tengah ruang hotel, menyediakan berbagai macam makanan khas Indonesia dengan area *outdoor* dan desain minimalis memiliki kapasitas sebanyak 20 orang saja.

b. *Meeting Rooms*

Lingian Hotel & Convention juga menyediakan *meeting rooms* :



GAMBAR 1. 5
Meeting Room Lingian Hotel & Convention
Sumber : Dokumen Perusahaan 2022

Lingian Hotel & Convention memiliki 1 ruang *meeting*, untuk kapasitas 12 orang, untuk kegiatan yang menggunakan ruang *meeting* sendiri sudah diberikan fasilitas penunjang seperti *white board* atau *flip chart*, *sound system standard* dan 2 *microphones*, *memo pad* dan pensil, *standard screen* (1 unit), dan *WiFi Internet Access* dan air mineral.

d. *Outside Catering*

Lingian *Outside Catering* melayani *service* pengadaan minuman dan makanan untuk satu jamuan makan atau *function* yang dikerjakan di luar *restaurant*.

1. Produk Jasa

Lingian Hotel & *Convention* menyajikan produk jasa dalam bentuk pelayanan yang merupakan penunjang akan produk-produk fisik, seperti berikut: telepon operator, dan *laundry*.

a. Produk Non-Fisik

Lingian Hotel & *Convention* mempunyai atmosfir yang kental dengan suasana kampus yang tenang dan kondusif. Hal itu lah yang menjadikan pengalaman tamu berbeda dibandingkan dengan menginap dan *meeting* di hotel pada umumnya, udara yang segar dan suasana yang tenang juga menjadi nilai tambah.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Kota Bandung adalah salah satu kota yang sangat banyak memiliki tempat penginapan bagi orang-orang yang melakukan kegiatan wisata, berlibur serta melakukan kegiatan *meeting* di luar perusahaan. Tempat penginapan yang sesuai dengan keinginan pasti salah satu yang dicari dan dibutuhkan dalam melakukan kegiatan tersebut, salah satunya adalah Hotel. Hotel salah satu penginapan yang paling dicari sebagai tempat penginapan bagi orang-orang yang melakukan kegiatan wisata, berlibur serta melakukan kegiatan *meeting* di luar perusahaan mereka. (Sumber : <https://elib.unikom.ac.id/>, 2023)

Hotel adalah bentuk akomodasi yang dikelola secara komersil, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan dan minum. Hotel kini bisa kita temukan di berbagai daerah terutama di daerah Bandung. Hotel memiliki peluang besar dalam proses pengembangan bisnis usaha penyediaan akomodasi yang menyediakan pelayanan penginapan serta kegiatan hiburan lainnya yang bersifat rekreatif secara komersial. Di Bandung, usaha penyediaan akomodasi yang menyediakan pelayanan penginapan serta kegiatan hiburan lainnya yang bersifat rekreatif secara komersial cukup dikembangkan. (Sumber : <https://www.gramedia.com/>, 2023)

Provinsi	TPK Hotel Klasifikasi Nonbintang (%)			Perubahan Jan 2023 thd Jan 2022 (poin)	Perubahan Jan 2023 thd Des 2022 (poin)
	Jan 2022	Des 2022	Jan 2023		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1. Aceh	23,15	24,21	20,29	-2,86	-3,92
2. Sumatera Utara	28,47	27,82	28,57	0,10	0,75
3. Sumatera Barat	21,38	25,62	15,37	-6,01	-10,25
4. Riau	28,87	32,14	25,92	-2,95	-6,22
5. Jambi	31,15	26,72	26,31	-4,84	-0,41
6. Sumatera Selatan	20,82	19,95	20,47	-0,35	0,52
7. Bengkulu	14,58	15,10	16,23	1,65	1,13
8. Lampung	32,30	30,63	26,37	-5,93	-4,26
9. Kepulauan Bangka Belitung	17,47	18,81	15,19	-2,28	-3,62
10. Kepulauan Riau	10,54	38,25	43,39	32,85	5,14
11. DKI Jakarta	40,26	43,43	41,13	0,87	-2,30
12. Jawa Barat	27,61	25,97	24,70	-2,91	-1,27
13. Jawa Tengah	21,84	26,10	22,72	0,88	-3,38
14. DI Yogyakarta	11,36	29,47	9,75	-1,61	-19,72
15. Jawa Timur	21,23	27,49	21,43	0,20	-6,06
16. Banten	21,27	16,00	16,07	-5,20	0,07
17. Bali	4,81	27,62	26,99	22,18	-0,63
18. Nusa Tenggara Barat	13,75	21,19	18,38	4,63	-2,81
19. Nusa Tenggara Timur	14,72	14,30	10,72	-4,00	-3,58
20. Kalimantan Barat	26,12	31,52	28,48	2,36	-3,04
21. Kalimantan Tengah	19,19	26,00	20,90	1,71	-5,10
22. Kalimantan Selatan	25,96	28,92	23,89	-2,07	-5,03
23. Kalimantan Timur	27,36	20,29	22,62	-4,74	2,33
24. Kalimantan Utara	27,70	31,69	26,05	-1,65	-5,64
25. Sulawesi Utara	11,78	22,93	19,50	7,72	-3,43
26. Sulawesi Tengah	13,81	20,83	19,38	5,57	-1,45
27. Sulawesi Selatan	13,32	24,62	19,57	6,25	-5,05
28. Sulawesi Tenggara	19,06	23,27	18,58	-0,48	-4,69
29. Gorontalo	8,77	20,06	18,75	9,98	-1,31
30. Sulawesi Barat	14,54	22,64	17,02	2,48	-5,62
31. Maluku	15,02	18,92	15,10	0,08	-3,82
32. Maluku Utara	26,18	25,61	19,90	-6,28	-5,71
33. Papua Barat	13,69	21,48	16,46	2,77	-5,02
34. Papua	34,05	22,42	17,98	-16,07	-4,44
INDONESIA	20,02	26,45	22,14	2,12	-4,31

GAMBAR 1. 6
TPK Hotel Menurut Klasifikasi Non Bintang di Indonesia, Januari 2023
Sumber : Badan Pusat Statistik No. 20/03/Th. XXVI, 1 Maret 2023

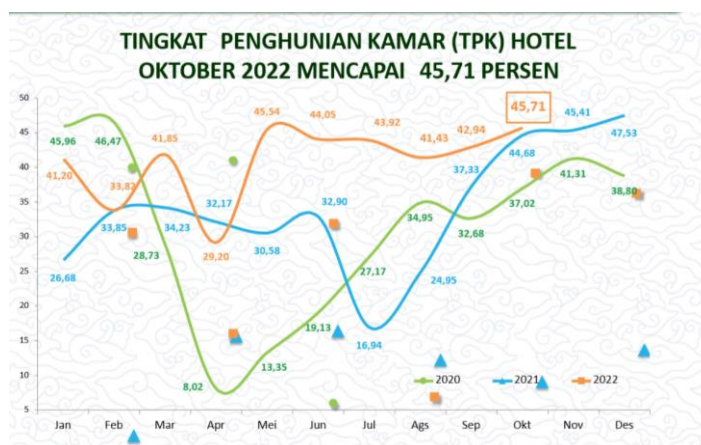
TPK hotel klasifikasi non bintang pada Januari 2023 tercatat sebesar 22,14%. Kepulauan Riau mencatat TPK tertinggi dengan 43,39%, diikuti oleh DKI Jakarta sebesar 41,13% dan Sumatera Utara sebesar 28,57%. Sementara itu, TPK terendah tercatat di DI Yogyakarta yang hanya mencapai 9,75%. Sama halnya dengan hotel klasifikasi bintang, TPK hotel klasifikasi non bintang pada Januari 2023 juga menunjukkan kenaikan, yaitu sebesar 2,12 poin dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Kenaikan tertinggi tercatat pada di Kepulauan Riau sebesar 32,85 poin, diikuti oleh Bali dan Gorontalo masing-masing sebesar 22,18 poin dan 9,98 poin, sementara itu, kenaikan terendah tercatat di Maluku sebesar 0,08 poin. (*Sumber : Badan Pusat Statistik No. 20/03/Th. XXVI, 1 Maret 2023*).

Klasifikasi Hotel	TPK (%)			Perubahan Apr 2023 thd Apr 2022 (poin)	Perubahan Apr 2023 thd Mar 2023 (poin)
	Apr 2022	Mar 2023	Apr 2023		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kelompok kamar < 10	6,38	10,60	16,03	9,65	5,43
Kelompok kamar 10-24	16,93	19,65	22,37	5,44	2,73
Kelompok kamar 25-40	20,47	24,79	24,39	3,92	-0,40
Kelompok kamar >40	14,29	17,31	18,38	4,10	1,07
Seluruh Hotel Non Bintang	16,26	19,44	21,03	4,77	1,59

GAMBAR 1. 7
TPK Hotel Non Bintang Jawa Barat 2023
Sumber : Badan Pusat Statistik Jawa Barat 2023

TPK tertinggi untuk hotel non bintang terjadi pada hotel dengan kelompok kamar 25-40 sebesar 24,39%. Sedangkan TPK hotel non bintang yang terendah sebesar 16,03% terjadi pada hotel dengan kelompok kamar <10. (*Sumber : Badan Pusat Statistik No. 20/03/Th. XXVI, 1 Maret 2023*).

Secara total, rata-rata lama menginap tamu (asing dan Indonesia) di jasa akomodasi Jawa Barat pada April 2023 tercatat selama 1,37 hari, lebih singkat jika dibandingkan Maret 2023 dan April 2022 yang tercatat 1,42 hari dan 1,19 hari. Rata-rata lama menginap tamu di hotel berbintang 1,46 hari, lebih lama dibandingkan dengan tamu yang menginap di hotel non bintang yaitu 1,11 hari. (*Sumber : Badan Pusat Statistik No. 20/03/Th. XXVI, 1 Maret 2023*).



GAMBAR 1. 8
Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel
Sumber : Badan Perusahaan Statistik Jawa Barat 2022

Berdasarkan Badan Pusat Statistik kota Bandung Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel di Jawa Barat pada Oktober 2022 mencapai 45,71%, naik 2,78 poin dibandingkan TPK September 2022 yang mencapai 42,94%. TPK hotel bintang Oktober 2022 sebesar 57,67%, naik 3,71 poin dibandingkan TPK September 2022 yang mencapai 53,97%. Rata-rata lama menginap tamu di hotel bintang Oktober 2022 tercatat 1,50 hari dan di hotel non bintang selama 1,16 hari. (*Sumber : Badan Pusat Statistik No. 20/03/Th. XXVI, 1 Maret 2023*).

Dilihat dari fenomena di atas dengan meningkatnya permintaan penjualan yang baik mengenai hotel sebagai tempat penginapan, membuat beberapa sekolah khususnya SMK dan Universitas yang memiliki Jurusan Perhotelan, untuk bangun Edotel, dimana Edotel (*Education Hotel*) merupakan salah satu optimalisasi pemanfaatan sumber daya sekolah yang masih digunakan untuk praktek dan belajar Siswa. (*Sumber : Badan Pusat Statistik No. 20/03/Th. XXVI, 1 Maret 2023*).

Berikut merupakan beberapa data edotel yang ada di Bandung :



GAMBAR 1. 9
Edotel Metro Bandung

Sumber: <https://edukasi.kompas.com/>, 2023

SMK Negeri 9 Bandung merupakan [sekolah menengah kejuruan](#) negeri yang berada di [Kota Bandung](#), [Jawa Barat](#), [Indonesia](#). Berlokasi di Jalan Soekarno-Hatta Km. 10 RT 009 RW 006, Kelurahan [Jatisari](#), Kecamatan [Buah batu](#), [Kota Bandung](#). SMK Negeri 9 Bandung adalah SMK kelompok pariwisata tertua di kota Bandung. Masa pendidikan di SMK Negeri 9 Bandung ditempuh dalam waktu tiga tahun pelajaran, mulai dari kelas X hingga kelas XII, seperti pada umumnya masa pendidikan [sekolah menengah kejuruan](#) di [Indonesia](#). Pada tahun 2006 berdasarkan keputusan direktur pembinaan sekolah menengah kejuruan departemen pendidikan nasional no. 4294/CS.3/Kep./KU/2009, SMK Negeri 9 Bandung dikukuhkan menjadi SMK RSBI (Rintisan Sekolah Bertaraf Internasional). Berdasarkan keputusan MK tanggal 8 Januari tahun 2013, kebijakan RSBI untuk seluruh sekolah di Indonesia dihentikan. Walaupun demikian SMK Negeri 9 Bandung tetap konsisten dalam pelayanan dan peningkatan mutu pendidikan. (Sumber: <https://edukasi.kompas.com/>, 2023).

Edotel Metro Bandung, SMKN 9 Bandung beralamat di Jl. Soekarno-Hatta (Jl. Soekarno-Hatta, KM 10) Bandung Jawa Barat, SMKN 9 Bandung dipilih menjadi salah satu sekolah model pariwisata yang mendapat dukungan dari Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Sebagai sekolah model pariwisata, SMKN 9

Bandung memiliki hotel yang layak untuk dibisniskan. Hotel bernama Edotel Metro Bandung dibangun dengan corak bangunan minimalis yang didominasi warna abu-abu, berlokasi di bagian depan sekolah. Saat ini baru 11 kamar difungsikan, dan akan ditambah 12 kamar lagi. Kamar-kamar hotel dan ruang pertemuan dikelola siswa yang dibantu alumni secara profesional untuk dimanfaatkan bagi masyarakat umum. Hotel Edotel Metro Bandung di lingkungan sekolah yang beralamat di Jalan Soekarno-Hatta Km 10 Bandung menyediakan kamar dengan harga Rp 250.000-Rp 350.000 per hari. Di hotel ini tersedia fasilitas air panas dan dingin, internet hotspot, TV layar datar, AC, dan kulkas. Dan ada juga ruang pertemuan. (Sumber: <https://edukasi.kompas.com/>, 2023).

Lingian Hotel & *Convention* yang merupakan hotel milik Universitas Telkom tepatnya berada di gedung Lingian Jl. Telekomunikasi No. 1, Bojongsoang, Bandung. Dimana Lingian Hotel & *Convention* masih termasuk edotel. Fasilitas yang disediakan oleh Lingian Hotel & *Convention* juga belum lengkap. Lingian Hotel & *Convention* membagi produk hotel menjadi tiga unsur penting, yaitu: produk fisik, produk jasa dan produk non-fisik. Lingian Hotel dan *convention* dapat dicapai dari kota Bandung dengan berbagai macam transportasi umum seperti, taksi, ataupun transportasi *online*. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan dengan pengelola Lingian Hotel & *Convention*, terdapat beberapa permasalahan terkait persaingan di industri eksternal dan internal Lingian Hotel dan *Convention* Pertama, Letaknya yang kurang strategis karena berada didalam lingkungan kampus Telkom membuat Lingian Hotel & *Convention* tidak banyak di ketahui oleh masyarakat di luar kampus dan karena banyaknya pelaku bisnis dalam bidang perhotelan, maka dari itu Lingian Hotel & *Convention* saat ini harus membenahi dengan menyusun strategi marketing yang dapat digunakan untuk mengembangkan bisnis edotel tersebut yaitu melakukan analisis STP serta membuat Business Model Canvas untuk melihat peluang bisnis pada bidang perhotelan yang nantinya akan digambarkan secara jelas tentang elemen-elemen yang terkait dengan peluang yang ada, maka dari itu kita memerlukan perencanaan strategi bisnis yang akan diterapkan di tengah ketatnya persaingan antara pelaku

bisnis, dengan adanya analisis STP dan pembuatan Bisnis Model Canvas diharapkan dapat membantu memecahkan kendala yang dihadapi sehingga mendapatkan model bisnis yang baru. (Sumber: <https://media.neliti.com/>, 2023).

Bisnis Model Canvas dan STP adalah alat yang berharga bagi pengusaha yang ingin mengembangkan dan menyempurnakan ide bisnis mereka, membantu memastikan dan menyempurnakan ide bisnis, membantu memastikan bahwa model bisnis mereka dipikirkan dengan baik dan memiliki peluang sukses. Berdasarkan uraian yang sudah dijelaskan tersebut, maka dari itu penulis melakukan penelitian dengan tema **“Strategi Pengembangan Bisnis Melalui Analisis STP (*Segmenting, Targeting, Positioning*) dan BMC (*Bisnis Model Canvas*) pada Lingian Hotel & Convention Tahun 2023”**.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah berdasarkan latar belakang di atas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana analisis *Segmenting, Targeting dan Positioning* pada bisnis Lingian Hotel & Convention?
2. Bagaimana model bisnis yang diusulkan cocok untuk bisnis Lingian Hotel & Convention menggunakan pendekatan *Business Model Canvas*?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui analisis *Segmenting, Targeting, Positioning* pada bisnis Lingian Hotel & Convention.
2. Mengetahui model bisnis yang cocok untuk bisnis Lingian Hotel & Convention menggunakan pendekatan *Business Model Canvas*.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain sebagai berikut:

a. Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan pemahaman dalam manajemen pemasaran. Khususnya mengenai analisis STP dan membuat rancangan BMC untuk meningkatkan volume penjualan. Penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat untuk mengetahui bagaimana proses kegiatan BMC dan analisis STP, bukan hanya melalui teori saja, serta dapat digunakan sebagai bahan referensi dan tambahan pengetahuan bagi penelitian selanjutnya.

b. Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pandangan terhadap keberhasilan atau kegagalan dalam melakukan komunikasi dan promosi untuk mencapai target yang ditetapkan. Selain itu penelitian ini juga dapat dijadikan bahan masukan untuk *Lingian Hotel & Convention* dalam mempertahankan kelangsungan usaha agar dapat semakin berkembang dimasa yang akan datang.

1.6 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi dengan beberapa masalah yang akan dibahas. Hal ini digunakan agar pembahasan dalam penelitian ini menjadi terarah dan tidak terlalu luas. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

Objek penelitian ini adalah pada *Lingian Hotel & Convention* pada Universitas Telkom Periode pelaksanaan ini dimulai awal bulan Juni hingga bulan Agustus tahun 2023 Variabel yang menjadi fokus pembahasan pada penelitian ini adalah pengembangan STP dan pembuatan BMC. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif.