BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sektor pariwisata memiliki peran besar dalam perekonomian, dan pariwisata sangat berpotensi untuk di jadikan dalam meningkatkan perolehan devisa, menggembangkan jati diri bangsa dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, semakin berkembangnya industri pariwisata maka sektor pendukung pariwisata pun turut mengalami kemajuan yang sangat pesat, diakibatkan oleh mulai merambahnya factory outlet, outlet-outlet makanan, pariwisata yang berbaur dengan alam, dan lain-lain.

Hotel merupakan suatu unit usaha yang menyediakan jasa pelayanan dengan tujuan untuk memperoleh pendapatan dari pelayanan jasa tersebut. Saat ini, jasa perhotelan sangat diperlukan guna menggairahkan dan mendorong industri pariwisata dimasa yang akan datang, sebab kebutuhan akan jasa perhotelan untuk akomodasi sangat diperlukan dan merupakan suatu peluang pasar yang harus dikelola secara efektif, semakin menjamurnya usaha atau bisnis perhotelan khususnya dikota Bandung yang dikenal sebagai kota pariwisata, dengan lingkungan alamnya yang indah, pegunungan yang alami, kebudayaan yang menarik, masyarakat yang ramah dan berbagai potensi lainnya sehingga memberikan prospek yang bagus apabila terus dikembangkan sebagai destinasi wisata unggulan, sehingga potensi yang ada harus dimanfaatkan sebaik mungkin untuk menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi perusahaan jasa hotel.

Perusahaan yang bergerak dalam jasa perhotelan dituntut untuk selalu berinovasi dalam memenuhi kebutuhan konsumennya, baik dari segi tarif, mutu, nilai maupun kepuasan konsumen serta mengembangkan strategi pemasaran yang lebih baik dari para pesaingnya.

Jasa hotel adalah salah satu bentuk perdagangan yang menyediakan jasa penginapan, pertemuan, makanan dan minuman serta penunjang jasa lainnya yang dikelola secara komersial untuk memperoleh penghasilan dari pendapatan jasa dan fasilitas yang diberikan. Salah satunya adalah jasa hunian, dimana pendapatan dari jasa tersebut didapat dari tarif yang harus dibayar oleh pemakai jasa hunian. “Jasa pada dasarnya adalah seluruh ativitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikomsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud bagi pembeli pertamanya (Zeithamldanbitner 2008:3)

Tarif merupakan salah satu unsur yang mempengaruhi keberhasilan pelayanan jasa, karena keputusan penentuanan tarif terhadap suatu jasa sangat sensitif di mata konsumen dalam menentukan pilihan jasa yang menyediakan jasa tersebut. Selain dalam penentuan jasa, tarif dipertimbangkan sebagai strategi yang paling baik dalam mendapatkan konsumen ditengah situasi persaingan yang sangat ketat, dan situasi perekonomian yang belum pulih dari krisis. Tarif juga merupakan satu-satunya unsur dalam bauran pemasaran yang memberikan pendapatan bagi hotel tersebut.

Penentuan tarif adalah suatu hal yang juga sangat mempengaruhi dari keberhasilan suatu perusahaan. Penentuan dari tarif akan sangat di pengaruhi dari

seberapa besar pengorbanan yang telah di lakukan dalam menentukan tarif itu sendiri, semakin besar pengorbanan yang di lakukan maka akan besar dan tinggi tarif yang di bandrol dari jasa itu sendiri. “Keputusan penentuan tarif merupakan pemilihan yang dilakukan perusahaan terhadap tingkat tarif umum yang berlaku untuk jasa tertentu yang bersifat relatif terhadap tingkat krusial dalam menunjang impletansi strategi pemasaran”. (Tjiptono,2007)

Hotel Pondok Panorama Lembang merupakan hotel kelas melati yang berlokasi di jalan Tangkuban Perahu No.22 Lembang. Hotel yang mempunyai nilai historis yang sangat tinggi, sering dijadikan tempat penyelenggaraan konferensi. Aktivitas utama pada Hotel Pondok Panorama adalah kamar hunian, restoran, body spa, selain itu Hotel Pondok Panorama juga menyajikan pemandangan alam yang indah. Aktivitas ini tidak terlepas dari kegiatan penentuan tarif jasa, karena hal ini bertujuan untuk memperoleh pelayanan jasa yang sesuai dengan tarif yang di tentukan.

Masalah penentuan harga merupakan bagian yang harus mendapatkan perhatian besar, sebab dengan penentuan tarif yang tepat dan sesuai dengan harapan konsumen, akan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen atau pelanggan, sehingga yang pada akhirnya akan dapat mempengaruhi keputusan konsumen untuk menyewa, untuk menggunakan jasa hotel bahkan melakukan penyewaan ulang, menolak jasa yang ditawarkan pesaing dan bahkan mengajak konsumen lain untuk menyewa jasa hotel tersebut.

Bedasarkan masalah-masalah dan situasi perkembangan ekonomi yang kurang membaik, seperti isu kebijakan pemerintah yang akan menaikan Bahan

Bakar Minyak pada Febuari, yang akhirnya secara tidak langsung mempengaruhi perilaku konsumen dalam mengkonsumsi produk jasa hotel. Serta mengakibatkan biaya operasional seperti biaya listrik, telepon, biaya pemeliharaan mengalami kenaikan yang berdampak pada kurang maksimalnya keuntungan hotel. (Adnina meryani, Koran sindo)

Hotel panorama lembang sering merasa gagal dalam memaksimalkan keuntungan hotel dengan menaikturunkan tarif kamar hotel. penentuan tarif jasa hotel yang ditawarkan selalu berubah-ubah dan terus mengalami kenaikan khususnya pada hari-hari besar, akhir pekan dan liburan panjang, tetapi kenaikan tersebut tidak diikuti dengan peningkatan fasilitas, pelayanan dan lain-lainya yang dibutuhkan dan diharapkan oleh konsumen. Sehingga hal ini dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen, dimana kemungkinan besar jika konsumen merasa tidak puas maka ia akan meninggalkan Hotel Pondok Panorama dan beralih ke pesaing. Oleh karena itu pihak manajemen hotel diharapkan dapat menangani masalah penetapan harganya dengan baik agar dapat menetapkan harga kamar yang tepat dan sesuai dengan manfaat yang akan diberikan kepada konsumennya. (Hj. Syahdewi Surpita, bagian Accounting Departement Hotel Pondok Panorama)

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pelaksanaan penentuan tarif jasa hotel yang ditetapkan oleh Hotel Pondok Panorama Lembang dan pengaruhnya terhadap keputusan konsumen untuk menggunakan jasa kamar. Oleh

karena itu, penulis melakukan penelitian yang berjudul **"Tinjauan Atas Prosedur Penentuan Tarif Jasa Hotel Pada Hotel Pondok Panorama Lembang".**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Penelitian

1.2.1 Identifikasi Masalah

1. Masih banyaknya penentuan tarif jasa hotel yang kurang maksimal pada Hotel Pondok Panorama Lembang.
2. Masih kurangnya fasilitas dan pelayanan jasa yang diberikan Hotel Pondok Panorama Lembang.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian dan indentifikasi masalah yang telah di uraikan sebelumnya, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana prosedur penentuan tarif jasa hotel pada Hotel Pondok Panorama Lembang.
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penentuan tarif jasa hotel pada Hotel Pondok Panorama Lembang.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud diadakannya penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi yang di perlukan guna meninjau tentang "Tinjauan Atas Penentuan Tarif Jasa Hotel Pada Hotel Pondok Panorama Lembang".

1.3.2 Tujuan Penelitian

Dari indentifikasi masalah yang telah di uraikan maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana prosedur penentuan tarif jasa hotel pada Hotel Pondok Panorama Lembang.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penentuan tarif jasa hotel pada Hotel Pondok Panorama Lembang.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Penelitian yang dilakukan penulis diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait:

1. Bagi Perusahaan

   Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengambil keputusan yang diharapkan dapat bermanfaat bagi persusahaan kedepannya.

2. Bagi Pihak Terkait

   Diharapkan penelitianini dapat berguna untuk menambah pengetahuan dan bahan pertimbangan atau lainnya yang mungkin digunakan untuk penelitian lebih lanjut.

3. Pihak lainnya

   Penulis berharap penelitian ini dapat berguna dan bermanfaat sebagai bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, serta menjadi informasi yang memadai khususnya bagi pihak terkait lainnya yang membutuhkan serta dapat menarik pengalaman secara tidak langsung**.**

1.4.2 Kegunaan Akademis

1. Bagi pengembangan ilmu pengetahuan

   Dapat memberikan suatu karya penelitian di bidang ilmu ekonomi khususnya bidang akuntansi yaitu penelitian yang terkait dengan penentuan tarif jasa hotel.

2. BagiPeneliti

   Penelitian ini sangat berguna bagi penulis sebagai sarana untuk memenuhi tugas akhir guna mendapatkan gelar Ahlimadya untuk jenjang Diploma III.

3. Bagi peneliti Lain

   Penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah pengetahuan dan sebagai media informasi berkaitan dengan penentuan tarif jasa hotel.

1.5 Tempat dan Lokasi Penelitian

1.5.1 Tempat Penelitian

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis melakukan penelitian pada Hotel Pondok Panorama Lembang, yang berlokasi di jalan Tangkuban Perahu No.22 Lembang.

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret sampai bulan Juli 2012. Adapun penyusunan laporan kerja praktek seperti terlihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.1
Waktu pelaksanaan Penelitian

Tahap	Prosedur	Bulan				
		Mar 2012	Apr 2012	Mei 2012	Juni 2012	Juli 2012
I	**Tahap Pendahuluan :**					
	1. Membuat *outline* dan proposal TA					
	2. Mengambil formulir penyusunan TA					
	3. Menentukan tempat penelitian					
II	**Tahap Pelaksanaan :**					
	1. Mengajukan *outline* dan proposal TA					
	2. Bimbingan proposal					
	3. Penelitian dan pengumpulan data					
	4. Penyusunan Tugas Akhir					
III	**Tahap Pelaporan :**					
	1. Menyiapkan *draft* Tugas Akhir					
	2. Sidang akhir Tugas Akhir					
	3. Penyempurnaan Laporan Tugas Akhir					
	4. Penggandaan Tugas Akhir					