

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

A. Objek Penelitian

1. Sejarah singkat hotel Tanjung Asri

Hotel Tanjung Asri yang beralamatkan di Jl. Mawar no 8-10 Banyuwangi didirikan di atas lahan seluas 4.340 m² oleh bapak H. Masykur Ismail pada tanggal 23 Juli 1997, dengan alasan pada saat itu masih sedikit sekali hotel di Banyuwangi yang memiliki etika dan moral layaknya hotel yang bernafaskan nuansa Islam. Dan hotel Tanjung Asri berada di jalur yang kondusif sebagai tempat transit yang menghubungkan pulau Jawa dan pulau Bali.

2. Kapasitas akomodasi

Hotel Tanjung Asri memiliki 40 kamar, yang terbagi dalam 11 kamar kelas *Ekonomi Room*, 15 kamar kelas *Standart Room*, dan 3 kamar kelas *Standart 1 Room*, 6 kamar kelas *VIP Cottage*, 4 kamar kelas *VIP Standart* dan 2 kamar kelas *VIP* dengan perincian tarif yang berlaku pada saat penulisan sebagai berikut :

Tabel 3.1

Jenis dan tarif kamar hotel Tanjung Asri

ROOM	RATE	FACILITY
<u>Ekonomi Room</u>		
2 Person 200.201.202.203.204.	Rp 45.000.00	• Fan

3 Person	Rp 55.000.00	• Coffee/Tea
4 Person	Rp 65.000.00	• Breakfast
<u>Standart Room</u>		
2 Person 302.303.304.305.306	Rp 55.000.00	• Fan
3 Person 309.310	Rp 65.000.00	• Coffee/Tea
4 Person	Rp 75.000.00	• Breakfast
		• Hotel Soap
	Rp 55.000.00	• Double
2 Person 302.303.304.305.306	Rp 65.000.00	Bad
3 Person 309.310	Rp 75.000.00	• Key Telp
4 Person		
<u>Standart I Room</u>		
2 Person 301	Rp 70.000.00	• TV
3 Person 307	Rp 80.000.00	• Coffee/Tea
4 Person 308	Rp 90.000.00	• Breakfast
		• Hotel Soap
		• Spring Bad
		• Key Telp
<u>VIP Cottage</u>		
2 Person 401.402	Rp 150.000.00	• TV
3 Person 405.406	Rp 175.000.00	• AC

4 Person	Rp 200.000.00	• Coffee/Tea • Breakfast
2 Person 403.404	Rp 175.000.00	• Hotel Soap
3 Person	Rp 200.000.00	• Spring Bad
4 Person	Rp 225.000.00	• Key Telp • Car Port • Hot Water
<u>VIP Standart</u>		
2 Person 407.408.409.410	Rp 125.000.00	• TV
3 Person	Rp 150.000.00	• AC
4 Person	Rp 175.000.00	• Coffee/Tea • Breakfast • Hotel Soap • Key Telp • Car Port
<u>VIP</u>		
2 Person 101.102	Rp 225.000.00	• TV
3 Person		• AC
4 Person		• Coffee/Tea • Breakfast • Hotel Soap • Key Telp

		• Car Port
--	--	--

3. Fasilitas

a. Fasilitas umum

1) *Free parking*

Area parkir bebas yang luas bagi tamu hotel.

2) *Kayumanis lounge and bakery*

Tempat yang tepat untuk minum teh dan kopi, dengan aneka kue basah, kue kering, kue coklat, dan gula-gula.

3) Ruang pertemuan

Hotel Tanjung Asri memiliki 1 *ballroom* yang dapat dibagi menjadi 3 ruang pertemuan, dengan kapasitas total 200 orang. Lima ruang pertemuan lainnya yang dapat menampung 20-50 orang terdapat di bagian lobi hotel. Seluruh ruangan dilengkapi dengan perlengkapan *audio-visual* untuk kelancaran dan kesuksesan dari pertemuan tersebut.

4) *Tennis court* dan *hots spot*

Hotel Tanjung Asri menyediakan fasilitas olahraga ini bagi tamu yang memiliki hobi tenis meja dan tenis lapangan dan gemar mengakses dunia maya.

4. Visi, target dan prioritas utama

a. Visi

Menjadikan hotel Tanjung Asri sebagai salah satu hotel terbaik dari segi ketertiban, kebersihan, keamanan dan keimanan di Banyuwangi untuk menarik masyarakat dari kalangan musafir, wisatawan asing dan lokal, dan pebisnis untuk menikmati waktu senggangnya di hotel ini.

b. Target

Mencapai keuntungan yang optimal melalui pengadaan produk dan jasa yang berkualitas baik.

c. Prioritas Utama

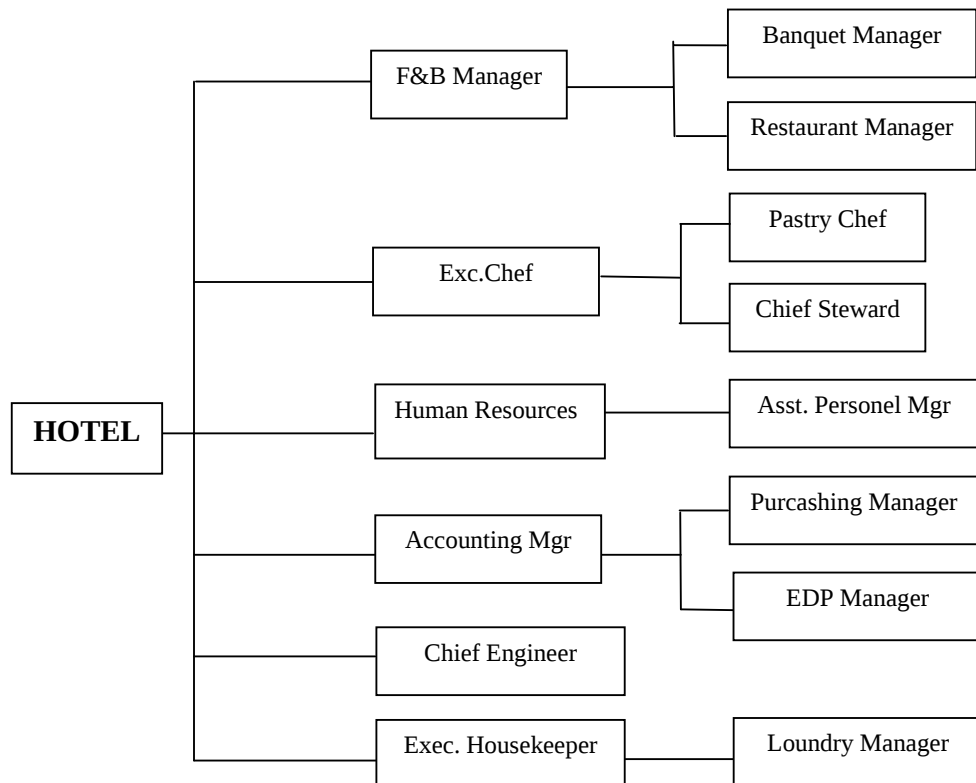
Menguasai pasar wisatawan di Banyuwangi dan yang transit untuk menuju ke pulau Bali hingga mencapai tingkat hunian kamar hotel diatas 65% tiap tahunnya.

5. Struktur organisasi hotel Tanjung Asri

Tujuan perusahaan akan tercapai jika ada kerjasama dan pembagian kerja yang jelas antar bagian dalam perusahaan¹. Struktur organisasi menunjukkan gambaran secara skematis hubungan antar bagian dalam hotel Tanjung Asri.

¹Gregorius Chandra, *Pemasaran Global: Internasionalisasi dan Internetisasi* (Jogjakarta: Penerbit Andi, 2004), 43.

Adapun struktur organisasi hotel Tanjung Asri dapat dilihat pada gambar 3.1 berikut :



Sumber: Manajemen Hotel Tanjung Asri Banyuwangi

Untuk dapat memberikan gambaran fungsi dari masing-masing bagian dalam struktur organisasi tersebut, maka dapat dijelaskan tentang tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian berikut²:

a. Manajer hotel: Mariyadi

²Sumber Manajemen Hotel Tanjung Asri Banyuwangi 2011

Tugas dan tanggung jawabnya meliputi:

- 1) Memberikan tugas kepada karyawan yang berhubungan dengan masing-masing bagian serta memberikan tanggung jawab atas tugas yang telah diberikan.
- 2) Penanggung jawab utama semua kegiatan dan usaha untuk mencapai tujuan.
- 3) Mengatur dan mengarahkan sumber daya yang ada di hotel.
- 4) Menetapkan kebijakan umum dalam menyusun rencana .

b. *Food & Beverage Manager*: Imam Suprpto

Tugas dan tanggung jawabnya meliputi:

- 1) Memonitor semua makanan dan minuman yang ada di Hotel Tanjung Asri Banyuwangi.

Dalam menjalankan tugasnya *Food & Beverage Manager* dibantu oleh:

➤ *Banquet Manager*: Moch. Najib

Tugas dan tanggung jawabnya meliputi:

- 1) *Food & Beverage* untuk perjamuan atau pesta.

➤ *Restaurant Manager*: Hariyono

Tugas dan tanggung jawabnya meliputi:

- 1) *Food & Beverage* di semua restoran yang ada di dalam Hotel Tanjung Asri Banyuwangi.

c. *Executive Chef*: Imam Suprpto

Tugas dan tanggung jawabnya meliputi:

- 1) Penyiapan, pengolahan makanan dan minuman sampai kepada penyajiannya.

Dalam menjalankan tugasnya *Executive Chef* dibantu oleh:

➤ *Pastry Chef*: Sri Rahayu

Tugas dan tanggung jawabnya meliputi:

- 1) Memasak dan menyajikan makanan/kue kering dan sejenisnya.

➤ *Chief Steward*: Bawuk Prabowo

Tugas dan tanggung jawabnya meliputi:

- 1) Semua pelayanan yang berhubungan dengan makanan dan minuman yang ada di Hotel Tanjung Asri Banyuwangi.

d. *Human Resources Manager*: Nur Destiana

Tugas dan tanggung jawabnya meliputi:

- 1) Membuat keputusan yang berhubungan dengan karyawan, meliputi penerimaan karyawan baru, mutasi, PHK, *training* karyawan, promosi, dan kebijakan lainnya yang berhubungan dengan karyawan.
- 2) Mengadakan hubungan dengan pihak luar, seperti instansi pemerintah, bank, perusahaan asing atau domestik, media massa

baik media cetak maupun elektronik, dan organisasi lainnya yang bersifat rutin.

Dalam menjalankan tugasnya *Human Resources Manager* dibantu oleh:

➤ *Asst. Personnel Manager*: Sudarmadji

Tugas dan tanggung jawabnya meliputi:

- 1) Menggantikan posisi *Human Resources Manager* sementara, apabila manajer sedang tidak ada di tempat, atau berhalangan.
- 2) Membantu tugas *Human Resources Manager* baik diminta ataupun tidak.

e. *Accounting Manager*: M. Salman Alfarisi

Tugas dan tanggung jawabnya meliputi:

- 1) Semua proses pembukuan, yaitu proses pengawasan di dalam (*internal control*), pengaturan arus dana (*cash flow*) dan analisa laporan kegiatan (*administration and report*) dan keuangan perusahaan, termasuk semua inventarisasi bergerak maupun tetap.

Dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh:

➤ *Purchasing Manager*: Mukiman

Tugas dan tanggung jawabnya meliputi:

- 1) Pengadaan barang yang diperlukan oleh hotel Tanjung Asri

➤ *EDP Manager*: Ahmad Rustam

Tugas dan tanggung jawabnya meliputi:

- 1) Segala sesuatu yang berhubungan dengan program komputer yang ada di hotel Tanjung Asri.

f. *Chief Engineer*: Ketut Dewa Putra

Tugas dan tanggung jawabnya meliputi:

- 1) Pemeliharaan dan perbaikan seluruh instalasi, alat mesin, bangunan, dan fasilitas hotel lainnya.
- 2) Penghematan energi dalam menggunakan segala keperluan.
- 3) Menangani alat, mesin, dan instalasi lainnya yang menggunakan listrik, gas dan air.
- 4) Mengendalikan penggunaan air, gas dan listrik.
- 5) Mencegah instalasi, mesin, alat dan bangunan terhadap bahaya kebakaran, dan segala situasi yang membahayakan.
- 6) Menjaga suhu, dan ventilasi dalam sesuai standar seperti halnya untuk lemari pendingin dan air.

g. *Executive Housekeeper*: Rahadi Gunawan

Tugas dan tanggung jawabnya meliputi:

- 1) Memelihara kebersihan tamu, restoran, dan tempat-tempat umum dalam hotel, termasuk tempat-tempat untuk karyawan. Kecuali tempat-tempat yang menjadi tanggung jawabnya, misalnya *kitchen area* (dapur), *diswashing area* (daerah pencucian alat-alat) dan *garbage area* (tempat sampah).

Dalam menjalankan tugasnya *Executive Housekeeper* dibantu oleh:

➤ *Loundry Manager*: Aris Rahmawan

Tugas dan tanggung jawabnya meliputi:

- 1) Pengelolaan jasa binatu di hotel Tanjung Asri.

h. *Front Office Manager*: Sulis Nur Aisyah

Tugas dan tanggung jawabnya meliputi:

- 1) Penerimaan tamu datang (*Check In*) dan pelayanan pelepasan tamu (*Check Out*)
- 2) Penerimaan pemesanan kamar (*Reservation Service*)
- 3) Penanganan barang-barang tamu (*Uniformed Servic*)
- 4) Pelayanan informasi (*Information Service*)
- 5) Pelayanan telephone (*Telephone Operator*)

i. *Chief Security*: Sumarno

Tugas dan tanggung jawabnya meliputi:

- 1) Keamanan di lingkungan hotel Tanjung Asri seperti pengaturan parkir kendaraan tamu dan karyawan, serta menjaga inventaris milik hotel.

j. *Public Relation Manager*: M. Tyas

Tugas dan tanggung jawabnya meliputi:

- 1) Segala sesuatu yang berhubungan dengan hubungan internal (antara pihak manajemen hotel dengan karyawan dan tamu hotel), serta hubungan eksternal (hotel dengan hotel lain)

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini desainnya termasuk jenis penelitian *kualitatif* dengan fokus kajian terutama mengenai strategi promosi di hotel Tanjung Asri. Metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku-perilaku yang dapat diamati³. Penulisan kualitatif menekankan pada analisis induktif, bukan analisis deduktif. Data yang dikumpulkan bukan dimaksudkan untuk mendukung atau menolak hipotesis yang telah disusun sebelum penulisan dimulai, tetapi abstraksi disusun sebagai kekhususan yang telah terkumpul dan dikelompokkan bersama lewat proses pengumpulan data yang telah dilaksanakan secara teliti.⁴

Penelitian ini menggunakan metode studi deskriptif. Penulisan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dilakukan dengan menggambarkan keadaan atau objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya⁵. Data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah

³HB. Sutopo, *Metodologi Penulisan Kualitatif: Dasar Teori dan Terapannya dalam Penulisan* (Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2006), 5.

⁴Ibid., 41.

⁵Hadari Nawawi, *Metode Penulisan Bidang Sosial* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1998), 31.

diteliti. Dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut⁶. Penulis menekankan catatan dengan deskripsi kalimat yang rinci, lengkap, dan mendalam, yang menggambarkan situasi sebenarnya guna mendukung penyajian data.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah subjek yang dituju oleh penulis⁷. penelitian ini mengenai strategi promosi, penelitian ini dilakukan di subjek dalam penelitian ini adalah pegawai kantor/ manajer umum hotel Tanjung Asri guna memperoleh informasi manajemen strategi promosinya, misalnya mengenai visi dan misi perusahaan, serta kinerja fungsional perusahaan. Data yang langsung diambil dari informan, dalam hal ini adalah manajer umum hotel Tanjung Asri.

D. Data dan Sumber Data

Berdasarkan sumbernya, data yang digunakan dalam suatu penelitian dapat dibagi dalam dua jenis⁸, yaitu:

1. Data primer

Data primer yaitu data yang langsung diperoleh atau dikumpulkan sendiri dari lapangan atau objek penulisan, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya sesuai dengan variabel yang diteliti atau diolah. Data primer diambil melalui *interview* pihak manajemen hotel

⁶Lexy Moleong, *Metode Penulisan Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002), 11.

⁷Suharsini Arikunto, *Prosedur Penulisan: Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1992), 45.

⁸Marzuki, *Metode Penulisan Kualitatif* (Jogjakarta: Graha Ilmu, 2006), 5.

Tanjung Asri yang dalam kapasitas ini adalah manajer hotel guna mengungkapkan tentang informasi-informasi pelaksanaan promosi pada hotel Tanjung Asri.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari sumber kedua yang masih tersedia di perusahaan/ hotel tersebut atau dari beberapa buku yang sebagai bahan literatur bagi penulis.

E. Teknik Pengumpulan Data

Cara pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Teknik observasi

Teknik observasi⁹ artinya teknik pengumpulan data di mana untuk memperoleh data dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala dan fenomena yang diteliti. Sehubungan dengan teknik ini, penulis memperoleh data melalui pengamatan langsung di hotel Tanjung Asri yang kemudian mencatat fenomena yang ada.

2. Teknik interview

Teknik interview yaitu teknik pengumpulan data di mana untuk memperoleh data dilakukan dengan mengadakan wawancara langsung dengan pihak-pihak yang mempunyai hubungan dengan topik yang dibahas. Sehubungan dengan teknik ini, penulis memperoleh data melalui wawancara langsung dengan manajer hotel

⁹Suharsini,. Ibid. 73

Tanjung Asri guna memperoleh informasi manajemen strategi promosi, misalnya mengenai visi dan misi perusahaan, serta kinerja fungsional perusahaan.

3. Teknik dokumenter

Teknik dokumenter yaitu teknik pengumpulan data di mana untuk memperoleh data dilakukan dengan cara melihat arsip-arsip, dokumen-dokumen, serta buku-buku yang tersedia di kantor hotel. Sehubungan dengan teknik ini, penulis memperoleh data dengan melihat arsip-arsip yang dimiliki oleh manajemen hotel Tanjung Asri misalnya arsip promosi (brosur), arsip *job description*, dan juga informasi dari buku-buku lain yang mendukung kegiatan manajemen di hotel Tanjung Asri

F. Metode Analisis Data

Analisis secara umum akan dilakukan dengan analisis eksternal dan internal. Penulis juga menerapkan alat analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*). Analisis SWOT ini dilakukan dengan analisis deskriptif. Adapun deskripsi yang dipaparkan pada penulisan ini adalah menggunakan 4 instrumen pokok pada perencanaan strategi usaha jasa perhotelan secara kuantitatif (*Quantitative Strategy Planning*) sebagai berikut:

1. Kekuatan (*Strengths*)

- a. Lokasi perhotelan yang strategis

Letak perhotelan yang strategis akan memudahkan konsumen mencari/menjangkau tempat tersebut. Apalagi letaknya dekat dengan objek-objek wisata seperti: pantai, pasar dan lain-lain.

b. Memiliki fasilitas yang lengkap

Perhotelan tentu harus memiliki fasilitas yang lengkap sehingga konsumen dapat menggunakan fasilitas tersebut, seperti restoran, bank, *money changer* dan lain-lain. Hal ini tentu akan membawa keuntungan bagi pihak lain.

c. Kamar hotel yang ditata rapi, nyaman dan bersih

d. Memiliki teknologi canggih seperti mesin generator, mesin pemadam kebakaran.

Analisis Strengths:

- 1) Konstruksi bangunan dan fasilitas masih baru
- 2) Harga yang kompetitif
- 3) Kualitas yang baik dan konsisten dalam pelayanan
- 4) Kekhasan dalam cita rasa menu
- 5) Komitmen karyawan dengan manajemen perusahaan hotel
- 6) Pertumbuhan laba dan penjualan meningkat
- 7) Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau
- 8) Loyalitas pelanggan
- 9) Kepercayaan dan komitmen para pemasok

2. Kelemahan (*Weaknesses*)

- a. Tingkat ketrampilan karyawan yang rata-rata rendah terutama dalam ketrampilan berbahasa asing.
- b. Kecilnya biaya promosi yang dikeluarkan pihak perhotelan.
- c. Jumlah karyawan yang terlalu besar.
- d. Citra perhotelan yang belum dikenal oleh masyarakat.
- e. Belum terpenuhinya tingkat pelayanan dan mutu yang dimiliki oleh perhotelan.

Analisis Weaknesses

- 1) Nama dan citra belum dikenal konsumen secara luas
- 2) Profile karyawan (SDM) relatif baru
- 3) Kesadaran karyawan terhadap administrasi kurang
- 4) Keterbatasan jumlah karyawan
- 5) Aspek perencanaan dan pengendalian intern kurang
- 6) Keterbatasan kelengkapan fasilitas dan teknologi
- 7) Eksistensi di lingkungan sekitar masih baru

3. Peluang (*Opportunities*)

- a. Perhotelan tidak hanya digunakan untuk tempat menginap, tetapi juga sebagai tempat melakukan kegiatan-kegiatan lain seperti: wisuda, seminar, rapat maupun resepsi pernikahan.
- b. Adanya bisnis di luar kota memungkinkan konsumen untuk mencari hotel sebagai tempat berkumpulnya relasi-relasi bisnis.

- c. Promosi pariwisata dapat membantu meningkatkan kunjungan wisatawan untuk datang ke Banyuwangi dan Bali. Hal ini tentu akan membawa dampak positif terhadap industry pariwisata terutama perhotelan.

Analisis Opportunities

- 1) Daya beli masyarakat meningkat
- 2) Perubahan pola dan gaya hidup masyarakat
- 3) Berada di kawasan kota wisata/istirahat
- 4) Meningkatnya jumlah wisatawan
- 5) Kebutuhan fasilitas penunjang bisnis naik
- 6) Infrastruktur dan sarana semakin baik

4. Ancaman (*Threats*)

- a. Iklan dan promosi besar-besaran dari para pesaing.
- b. Banyaknya persaingan antar hotel yang ada di Banyuwangi
- c. Adanya ancaman teror pasca bom Bali I dan II. hal ini membawa dampak terhadap penurunan kunjungan wisatawan yang akan ke Bali dengan melawati Banyuwangi sebagai tempat transit, sehingga membawa pengaruh menurunnya tingkat hunian dan pendapatan yang diterima oleh hotel.
- d. Terjadinya PHK bagi karyawan.

Analisis Threats

- 1) Meningkatnya persaingan yang sejenis
- 2) Terbukanya ekonomi globalisasi

- 3) Inflasi yang tinggi
- 4) Peningkatan peraturan pemerintah
- 5) Distabilisasi di bidang POLEKSOSBUDHANKAM

Contoh Matriks SWOT¹⁰

1. Strategi SO (*Strengths-Opportunities*/ Kekuatan-Peluang)

Adalah strategi yang digunakan perusahaan dengan memanfaatkan atau mengoptimalkan kekuatan yang dimiliki untuk memanfaatkan berbagai peluang yang ada.

2. Strategi WO (*Weakness-Opportunities*/ Kelemahan-Peluang)

Adalah strategi yang digunakan perusahaan agar dapat seoptimal mungkin dan meminimalisasi kelemahan yang ada untuk memanfaatkan berbagai peluang.

3. Strategi ST (*Strengths-Threats*/ Kekuatan-Ancaman)

Adalah strategi yang digunakan perusahaan dengan memanfaatkan atau mengoptimalkan kekuatan untuk mengurangi berbagai ancaman yang mungkin melingkupi perusahaan.

4. Strategi WT (*Weakness-Threats*/ Kelemahan-Ancaman)

Adalah strategi untuk mengurangi kelemahan guna minimalisasi ancaman yang ada.

¹⁰Pearce Robinson, *Manajemen Strategi: Formulasi, Implementasi, Pengendalian* (Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2001), 2 00.