

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Saat ini banyak industri-industri yang tumbuh dan berkembang, khususnya industri jasa. Hal ini mengakibatkan persaingan diantara industri tersebut semakin ketat. Masing-masing industri dituntut untuk mempunyai strategi sendiri agar memenangkan persaingan ini.

Daerah Istimewa Yogyakarta yang mempunyai banyak obyek wisata tentunya akan ramai dikunjungi baik oleh turis domestik maupun turis mancanegara. Semua orang yang melakukan perjalanan wisata, menginginkan tempat menginap dan tempat di mana mereka bisa makan dan minum dengan nyaman (Yoeti, 2001). Karena kebutuhan ini, banyak hotel berdiri di kota Yogyakarta.

Menurut Danunagaro (2006), hotel-hotel di Yogyakarta selama ini hanya mengandalkan momen-momen penting seperti Lebaran, Natal dan Tahun Baru. Untuk bulan-bulan seperti biasa hotel sangat kesulitan menawarkan jasa kamar mereka. Ditambah lagi jumlah hotel yang beroperasi di wilayah Yogyakarta dinilai telah melebihi pangsa pasar yang ada. Ini yang mengakibatkan timbulnya persaingan yang ketat antara hotel yang satu dengan hotel yang lainnya. Hotel saling berlomba untuk menawarkan dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi para tamunya.

Untuk memenangkan persaingan ini, hotel harus mempunyai keunggulan kompetitif yang tidak dimiliki hotel lain dan kualitas pelayanan yang baik. Dengan keunggulan kompetitif dan pelayanan yang baik ini yang akan membuat tamu kembali menginap di hotel tersebut. Kim dan Oh (2004) mengungkapkan bahwa manager hotel perlu untuk mengerti bagaimana perusahaannya dapat mencapai keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) di atas pesaingnya.

Untuk dapat menilai kinerja layanannya, perusahaan perlu mengetahui *sustainable competitive advantage*. Metode yang dapat digunakan untuk menilai seberapa besar kinerja penyedia layanan adalah dengan *Market-focused strategic flexibility model*. Metode ini merupakan metode hasil integrasi dari orientasi pasar, fleksibilitas strategi, keunggulan kompetitif dan performansi pelayanan (Javalgi et al, 2005). Tanpa fokus pasar yang jelas, fleksibilitas strategi, taktik, ataupun operasional perusahaan tidak akan membentuk *superior value* dan keunggulan kompetitif yang dapat bertahan lama (*sustainable competitive advantage*) (Johnson et al, 2003 dalam Javalgi et al, 2005).

Quality Hotel Yogyakarta merupakan suatu industri jasa yang sedang berkembang. Quality Hotel Yogyakarta dituntut untuk mampu bersaing dengan hotel-hotel lainnya khususnya hotel bintang 4 di Yogyakarta. Sehingga diperlukan keunggulan kompetitif yang dapat bertahan lama agar tamu hotel tertarik untuk kembali menginap lagi di Quality Hotel Yogyakarta.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian adalah bagaimana mendapatkan prioritas *sustainable competitive advantage* yang sesuai dengan keinginan tamu dan memberikan usulan kepada Quality Hotel Yogyakarta.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang dibuat, maka tujuan dari penelitian ini adalah mendapatkan prioritas *sustainable competitive advantage* bagi Quality Hotel Yogyakarta.

1.4. Batasan Masalah

Agar masalah tidak terlalu luas, maka penulis membatasi masalah pada :

- a. Industri yang digunakan untuk studi kasus adalah Quality Hotel Yogyakarta.
- b. Responden yang menjadi obyek penelitian adalah tamu yang menginap di Quality Hotel Yogyakarta.
- c. Hotel yang digunakan sebagai pembanding adalah hotel bintang 4 di Yogyakarta, yaitu ; Inna Garuda Hotel, Santika Hotel, Sahid Raya Jogja, Hotel Saphir Yogyakarta, Hotel Jayakarta Jogja, Jogjakarta Plaza Hotel, Novotel Yogyakarta, Grand Mercure Yogyakarta.

- d. Metode yang digunakan untuk menganalisis kinerja penyedia layanan adalah *market-focused strategic flexibility model*.
- e. Penelitian ini tidak mengambil data tentang *inter-functional coordination* dan tidak mengukur *service performance* mengingat akses yang tidak diberikan oleh pihak Quality Hotel Yogyakarta.

1.5. Metodologi Penelitian

1.5.1. Tahapan Penelitian

a. Tahap persiapan

Tahap ini merupakan tahap pencarian masalah, menetapkan tujuan yang akan dicapai, studi literatur yang berkaitan dengan masalah, menentukan metode untuk menyelesaikannya, dan penentuan batasan masalah agar penelitian tidak menyimpang dari topik.

b. Tahap pengumpulan data

Data yang diperlukan berasal dari perusahaan dan luar perusahaan. Beberapa data diperoleh dari observasi langsung ke lapangan dan melakukan tanya jawab dengan bagian yang terkait.

c. Tahap analisis data

Data-data yang telah di peroleh kemudian dianalisis.

1.5.2. Data yang Diperlukan

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung. Data primer ini diperoleh dari kuisioner yang disebarakan ke tamu hotel. Isi kuisioner ini adalah informasi mengenai keinginan tamu hotel terhadap pelayanan yang diberikan Quality Hotel Yogyakarta.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak diperoleh secara langsung. Pencarian data sekunder dilakukan melalui brosur yang sediakan oleh pihak hotel, website, surat kabar. Data sekunder meliputi :

- 1) Fasilitas-fasilitas pelayanan yang diberikan Quality Hotel Yogyakarta.
- 2) Standar fasilitas hotel bintang 4.
- 3) Fasilitas-fasilitas yang diberikan Inna Garuda Hotel, Santika Hotel, Sahid Raya Jogja, Hotel Saphir Yogyakarta, Hotel Jayakarta Jogja, Jogjakarta Plaza Hotel, Novotel Yogyakarta, Grand Mercure Yogyakarta.
- 4) Keadaan perekonomian Indonesia, keadaan pariwisata khususnya kota Yogyakarta.

1.6. Sistematika Penulisan

Gambaran secara singkat dan jelas mengenai apa yang dibahas pada setiap bab dalam tugas akhir ini adalah :

Bab 1 : Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab 2 : Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi tentang dasar penelitian yang ada hubungannya dengan permasalahan yang akan diteliti saat ini.

Bab 3 : Landasan Teori

Bab ini berisi tentang dasar-dasar teori yang didiperoleh dari literatur yang nantinya digunakan untuk mendukung penelitian ini.

Bab 4 : Profil Usaha dan Data

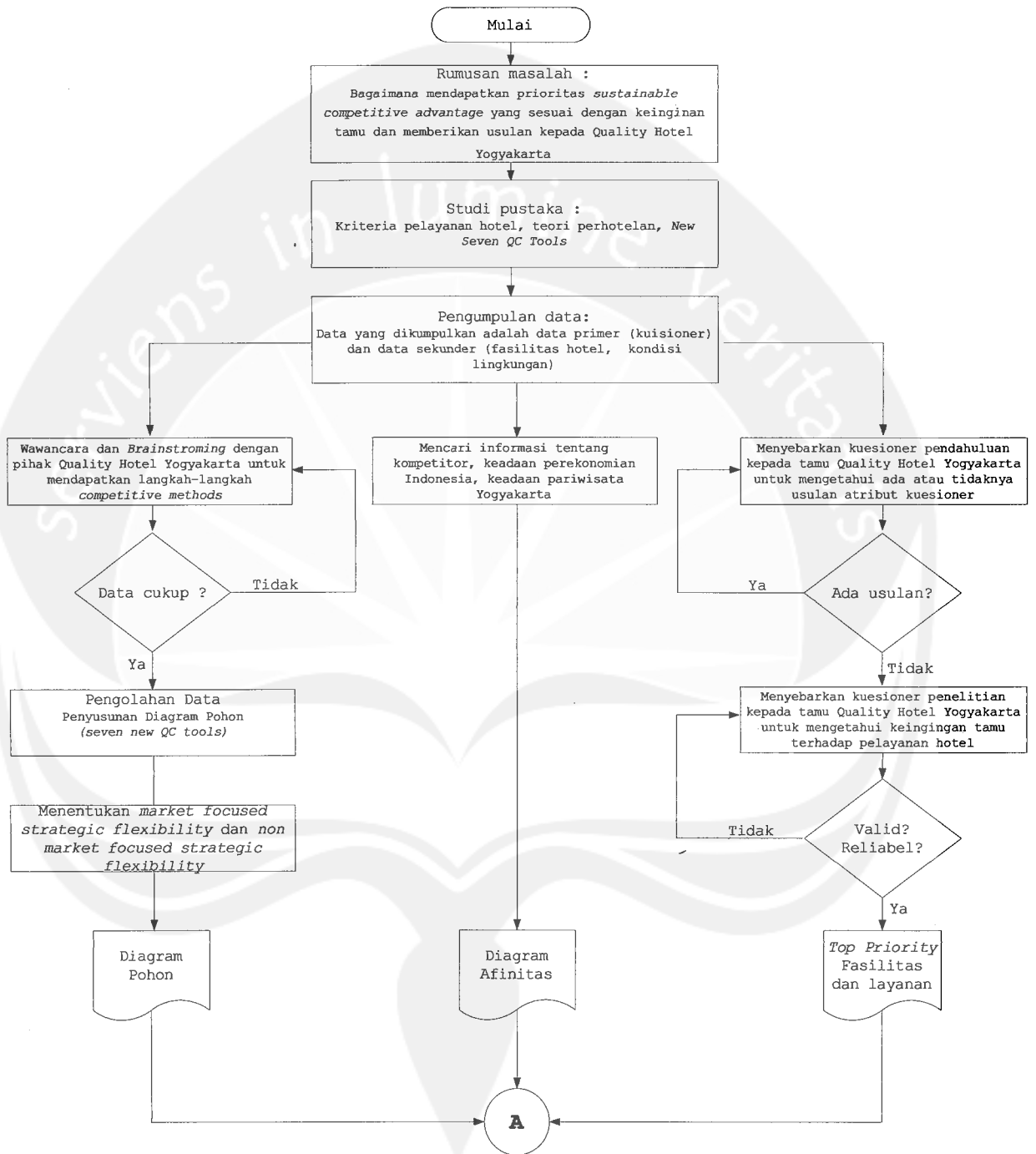
Bab ini berisi tentang sejarah berdirinya perusahaan dan data yang telah diperoleh.

Bab 5 : Analisis Data dan Pembahasan

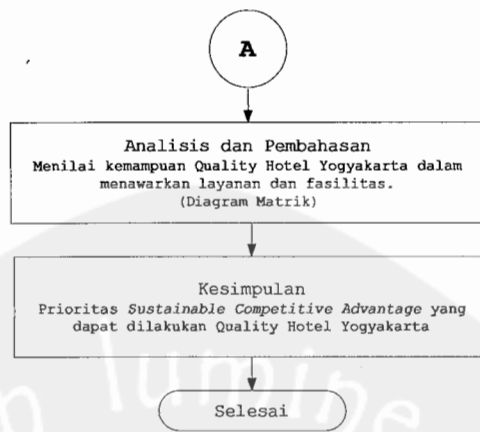
Bab ini berisi tentang analisis data hasil penelitian dan pembahasan hasil data yang telah dianalisis.

Bab 6 : Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian.



Gambar 1.1. Metodologi Penelitian



Gambar 1.1. Lanjutan