

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan pariwisata di Indonesia sedang mengalami kemajuan yang cukup signifikan. Oleh sebab itu, pihak pemerintah Indonesia kini tengah melakukan pembangunan dengan pengembangan melalui potensi yang dimiliki. Melalui perkembangan pariwisata ini, Indonesia juga meningkatkan devisa negara yang diharapkan dapat memperluas kesempatan yang dapat berkontribusi baik untuk bagi negara. Pelaksanaan pembangunan dalam melakukan perkembangan ini dengan membangun tempat-tempat penginapan seperti adanya bungalow, villa ataupun hotel. Perhotelan merupakan industri yang berkecimpung didunia jasa yang dapat dikategorikan sebagai bidang yang tahan akan terjadinya krisis ekonomi (*economy crisis resistance*) dan kebangkrutan (*bankruptcy resistance*) (Baharudin & Setiyono, 2015).

Bidang yang sedang sangat berkembang dan berinovasi untuk tetap berada pada tingkatan teratas serta mampu bertahan dalam eksistensi yaitu jasa perhotelan. Pada era globalisasi saat ini, jasa penginapan yang disebut hotel terus melakukan pembangunan dengan pesat dalam berbagai aspek, seperti: teknologi, pemasaran, dan segala sesuatu yang terhubung dengan adanya proses pembangunan serta kemajuan hotel.

Melakukan kegiatan yang menghasilkan profit pada setiap perusahaan mempunyai tujuan. Tujuan utama perusahaan yaitu mampu bersaing dan bertahan

dengan baik dengan jangka waktu yang lama dengan menghasilkan pendapatan yang selalu meningkat. Pendapatan adalah penambahan aktiva yang menjadi suatu kewajiban yang berasal dari penyerahan maupun produksi barang, pemberian jasa dan segala aktivitas lain yang terhubung dengan operasi utama atau operasi inti (*central operation*) yang berkelanjutan (*regular*) pada perusahaan.

Menurut penelitian dari Arnawa (2020), Perkembangan bisnis perusahaan sektor jasa sangat di gemari dan sedang melakukan perkembangan yang sangat pesat. Pelaksanaan seperti pembangunan hotel sangat diperlukan bagi perusahaan. Penelitian tentang “Pengaruh Tingkat Hunian Kamar dan Pendapatan Spa terhadap Laba Operasional di Nusa Dua Beach Hotel & Spa” memberikan saya dorongan untuk melakukan penelitian terhadap Riez Palace Hotel Tegal dengan judul “Pengaruh Biaya Promosi Terhadap Pendapatan Sewa Kamar Di Riez Palace Hotel Tegal”

Berkembangnya bisnis pada perusahaan sektor jasa, terlebih pada bidang perhotelan yang ditunjukkan akan persaingan sesama perusahaan yang semakin sengit yang bertujuan untuk menguasai pasar bidang jasa khususnya perhotelan secara menyeluruh. Entah itu pada perusahaan perhotelan skala yang besar atau perusahaan perhotelan dengan skala yang besar bahkan sangat besar dalam merebutkan pelanggan dengan berbagai macam cara dan usaha agar perusahaan dapat berjalan dengan baik dan dapat berkembang.

Menghasilkan pendapatan maupun laba, pastinya pihak perusahaan mampu dan bersedia untuk mengeluarkan biaya lebih untuk kegiatan operasional

perusahaan. Disini biaya yang harus dikeluarkan untuk biaya operasional perusahaan yaitu biaya promosi. Dalam hal ini mampu menciptakan laba atau pendapatan yang baik (Baharudin & Setiyono, 2015).

Faktor penting yang menjadi salah satu pendapatan hotel yang sangat signifikan yaitu biaya promosi. Biaya promosi merupakan biaya yang harus ditanggung oleh perusahaan pada kegiatan pemasaran yang bertujuan untuk mengajak, menyebarkan informasi serta membujuk para pelanggan untuk bersedia membeli dan menerima produk maupun jasa yang ditawarkan (Tjiptono, 2015).

Kegiatan promosi pada suatu perusahaan yang dilakukan dengan membujuk dan mempengaruhi pelanggan guna tertarik pada produk maupun jasa agar dapat meningkatkan penjualan. Oleh sebab itu, Agar meningkatkan hasil penjualan terdapat dua faktor yang menentukan volume dengan harga dan penjualan satuan. Untuk mengetahui laba atau keuntungan yang ada (Swastha, 2015).

Hotel yang sering atau biasa dikunjungi oleh wisatawan domestik maupun mancanegara. Riez Palace Hotel terletak di Jalan Gajah Mada No 75 Tegal, tempat yang sangat strategis dimana memenuhi bisnis dan hiburan. Hanya lima sampai tujuh menit saja dengan berkendara menggunakan transportasi umum maupun pribadi dari stasiun kereta api dan bus Kota Tegal. Tempat yang benar-benar nyaman, di mana anda tidak dapat menemukan tempat lain di Tegal. Pilihan kamar yang tersedia cukup untuk kenyamanan konsumen, dengan berbagai macam tipe yaitu *Standart Room*, *Deluxe Room*, *Executive Room*,

*Junior Suite Room, Suite Room*. Serta fasilitas yang menambah minat konsumen untuk menginap di Riez Palace Hotel Tegal, salah satunya *Meeting Room & Banquete* serta *Free Wifi*.

Persaingan yang terjadi merupakan tantangan bagi setiap perusahaan. Pada dasarnya, mendirikan perusahaan yang bertujuan untuk mendapatkan keuntungan dan meningkatkan pendapatan sewa kamar berguna untuk merencanakan penjualan dengan Riez Palace Hotel Tegal. Bukan hal yang mudah dalam menanganinya, hal ini dapat dibuktikan dengan kurangnya capaian target terhadap pendapatan sewa kamar, seperti masih banyaknya kamar yang belum terisi sepenuhnya serta tingkat pendapatan yang belum perusahaan harapkan. (Arnawa, 2020).

Adanya jenis jasa dan fasilitas Riez Palace Hotel Tegal. Fasilitas yang diberikan menjadikan penentu jumlah pendapatan sewa kamar yang diperoleh hotel. Pendapatan yang diperoleh dari pendapatan sewa kamar merupakan pendapatan dengan volume terbesar pada Riez Palace Hotel Tegal. Pendapatan sewa kamar di Riez Palace Hotel Tegal selalu ada penurunan dan peningkatan untuk setiap periodenya. Berikut data pendapatan sewa kamar di Riez Palace Hotel Tegal yang dapat dilihat dari gambar 1.1 dibawah ini :



**Sumber :** Riez Palace Hotel Tegal 2023

**Gambar 1. 1 Pendapatan Sewa Kamar Riez Palace Hotel Tegal  
Periode 2019-2023**

Berdasarkan hasil pada gambar 1.1 di atas dapat dilihat untuk kondisi pendapatan sewa kamar Riez Palace Hotel Tegal periode 2019 - 2023 yang mengalami peningkatan dan penurunan pada tiap tahunnya. Pada tahun 2019 dapat dilihat untuk pendapatan sewa kamar pada Riez Palace Hotel Tegal sebesar Rp. 2.920.890.000 dan mengalami penurunan sebesar 5,6% pada tahun 2020 menjadi Rp. 2.754.950.000. Pada tahun 2021 mengalami peningkatan sebesar 1,8% menjadi Rp. 2.815.750.000 dan pada tahun 2022 mengalami peningkatan sebesar 2,7% menjadi Rp. 2.876.899.000. Sedangkan pada tahun 2023 mengalami penurunan dari tahun 2019 sebesar 12,2% menjadi Rp. 2.562.980.000. Dalam penelitian ini pendapatan sewa kamar berperan penting pada Riez Palace Hotel Tegal.

Pendapatan sewa kamar yaitu hasil dari penjualan kamar dan tidak termasuk pendapatan dari penjualan fasilitas yang tersedia. Pendapatan penjualan fasilitas yang tersedia yaitu seperti kolam renang, makanan, minuman serta layanan lain yang diberikan selama tamu menginap (Wijayanthi & Ida, 2021).

Kegiatan pemasaran atau yang sering dikenal kegiatan promosi yang diterapkan pada Riez Palace Hotel Tegal digunakan untuk meningkatkan pendapatan sewa kamar, memperkenalkan adanya fasilitas yang ditawarkan kepada para calon pelanggan guna mendapatkan kepercayaan dari pihak pelanggan dan untuk menjaga berlangsungnya hidup perusahaan, dengan biaya yang relatif besar. Dengan memberikan anggaran untuk setiap biaya yang dikeluarkan selama kelangsungan kedisipan perusahaan.

Biaya promosi adalah biaya yang digunakan untuk memberikan informasi, membujuk serta mempengaruhi calon pelanggan guna konsumen mau menerima dan menggunakan produk maupun jasa yang diberikan dari pihak perusahaan (Tjiptono, 2015).

Melakukan promosi atau pemasaran memerlukan biaya yang sangat besar yang sangat berguna bagi pihak perusahaan agar menghasilkan kontribusi yang diharapkan. Tabel dibawah ini merupakan biaya yang ditanggung oleh Riez Palace Hotel Tegal sepanjang 5 tahun yang di mulai dari periode 2019-2023.



Sumber : Riez Palace Hotel tahun 2023

**Gambar 1. 2 Biaya Promosi Riez Palace Hotel Tegal  
Periode 2019 - 2023**

Dari gambar 1.2 di atas dapat di lihat untuk tahun 2019 biaya promosi yang dikeluarkan oleh Riez Palace Hotel Tegal sebesar Rp. 291.860.000, mengalami penurunan sebesar 7,7% menjadi Rp. 269.320.000 pada tahun 2020, namun mengalami penurunan pada tahun 2021 sebesar 4,8% menjadi Rp. 256.744.000, dan pada tahun 2022 Riez Palace Hotel Tegal harus mengeluarkan biaya Rp. 321.440.000 yang mengalami kenaikan sebesar 20% dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2023 untuk biaya promosi maupun pemasaran mengalami penurunan sebesar 26% menjadi Rp. 255.000.000. Dari hasil tersebut dapat dilihat adanya indikasi bahwa Riez Palace Hotel Tegal kurang menetapkan adanya anggaran biaya operasional yang harus dikeluarkan untuk biaya promosi yang dianggarkan setiap tahunnya.

Biaya promosi sangat dibutuhkan untuk mengetahui pendapatan sewa kamar ditiap tahunnya. Oleh karena itu, pendapatan sewa kamar berperan

penting bagi berjalannya sebuah perusahaan khususnya bidang perhotelan. Berdasarkan fakta dan alasan yang mendukung, dengan begitu penulis akan melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Biaya Promosi Terhadap Pendapatan Sewa Kamar Di Riez Palace Hotel Tegal”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah adalah gambaran dari suatu rincian pernyataan atau topik untuk mengungkapkan melalui penelitian yang akan diteliti. Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahannya yaitu “Apakah biaya promosi berpengaruh terhadap pendapatan sewa kamar di Riez Palace Hotel Tegal?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, yaitu: “Mengetahui pengaruh biaya promosi terhadap pendapatan sewa kamar pada Riez Palace Hotel Tegal.”

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, baik secara teoritis maupun praktis, di antaranya:

### **a. Bagi Peneliti**

Menambah pengetahuan serta terbuka untuk hal baru tentang hotel khususnya pengaruh biaya promosi terhadap pendapatan sewa kamar di Riez Palace Hotel Tegal.

b. Bagi Politeknik Harapan Bersama Tegal

Untuk menambah perbendaharaan pustaka, sehingga bermanfaat bagi pembaca sebagai pengetahuan dan dapat dijadikan suatu referensi untuk penelitian selanjutnya.

c. Bagi Riez Palace Hotel Tegal

Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk dijadikan maupun di telaah sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan agar lebih *aware* untuk menarik para konsumen serta mampu bersaing dengan perusahaan lain.

### **1.5 Batasan Masalah**

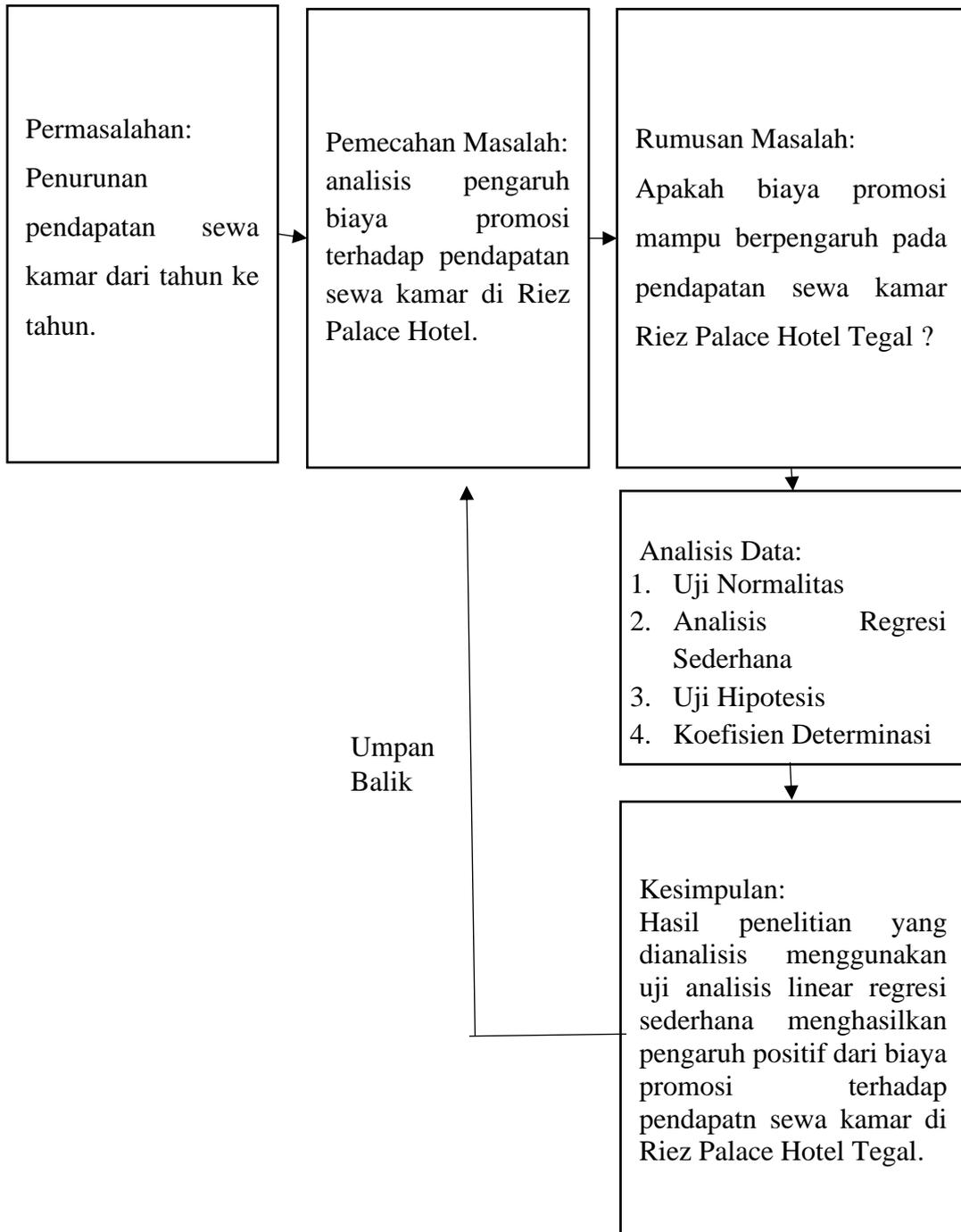
Permasalahan yang akan dibatasi dalam penelitian ini terfokus pada pengaruh biaya promosi yang telah dilakukan oleh Riez Palace Hotel Tegal dari periode 2019 – 2023.

### **1.6 Kerangka Berpikir**

Kerangka berpikir merupakan sebuah model maupun gambaran yang memiliki konsep yang didalamnya menjelaskan tentang hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain (Mauliya et al., 2020). Dalam penelitian ini, masalah yang terjadi yaitu pengaruh biaya promosi terhadap pendapatan sewa kamar di Riez Palace Tegal yang mengalami kenaikan dan penurunan.

Dari urain diatas, maka untuk memecahkan masalah yang terjadi diperlukan analisis terhadap faktor – faktor yang mempengaruhi pendapatan sewa kamar salah satunya yaitu biaya promosi. Biaya promosi terdiri dari

iklan, brosur dan lain-lain. Biaya promosi yang mempengaruhi perolehan atau pendapatan di Riez Palace Hotel. Setelah melakukan penelitian, terdapat hasil yang dapat diketahui dengan melakukan uji asumsi klasik dan uji determinasi. Berdasarkan uraian diatas, dapat dilakukan penyederhanaan menggunakan kerangka berpikir penelitian sebagai berikut:



**Gambar 1. 3 Kerangka Berfikir**

## 1.7 Sistematika Penulisan

Penulisan tugas akhir ini berguna untuk mudah dipahami dan bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lengkap kepada pembaca, maka dibuat sistematika penulisan. Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

### 1. Bagian Awal

Bagian awal meliputi berbagai halaman seperti halaman judul, halaman persetujuan, halaman pernyataan keaslian tugas akhir, halaman pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah untuk keperluan akademik, halaman pengesahan, halaman motto, kata pengantar, abstrak, daftar isi, dan daftar gambar, daftar tabel dan daftar lampiran. Bagian ini berfungsi untuk mencari bagian penting di dalam tugas akhir ini.

### 2. Bagian Isi terdiri dari tiga bab, yaitu:

#### BAB I

#### PENDAHULUAN

Pada bagian bab 1 berisi tentang latar belakang masalah, rumusan, tujuan penelitian, manfaat, keterbatasan, serta kerangka berpikir dan sistematika merupakan komponen penting yang perlu diperhatikan dalam penelitian ini..

#### BAB II

#### TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian bab 2 ini berisi mengenai teori-teori yang berhubungan dengan inti masalah secara

terperinci dan akan dijadikan tujuan dalam penyusunan tugas akhir

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

Pada bagian bab 3 ini memuat lokasi penelitian (termasuk tempat dan alamat), durasi penelitian, metode pengumpulan data, jenis data, sumber data, dan metode analisis data merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan.

### **BAB IV**

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bagian bab 4 ini berisikan mengenai laporan hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

### **BAB V**

#### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini, ringkasan singkat dari temuan-temuan penelitian mendasar disajikan, disertai dengan rekomendasi berharga yang diberikan oleh para peneliti terkemuka yang diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi lembaga dan perusahaan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Di dalam daftar pustaka, terdapat banyak kompilasi buku dan karya sastra yang relevan langsung dengan penelitian khusus ini.

### 3. Bagian Akhir

#### LAMPIRAN

Lampiran dapat berisi mengenai informasi tambahan seperti laporan, antara lain Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian dari Tempat penelitian, Kartu Konsultasi, Spesifik teeknis serta data-data lain guna kelengkapan penelitian ini.