EMEN

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA

SKRIPSI

ANALISIS BAURAN PEMASARAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN TINGKAT HUNIAN KAMAR HOTEL DINESTI KAYUAGUNG

Diajukan Oleh:

HERLYUS FITRIOANSYAH
01033110043

Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat
Guna Mencapai Gelar
Sarjana Ekonomi
2007

34 07
1/1

S
658.83407
Fit
a
2007

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL UNIVERSITAS SRIWIJAYA U.P.T. PERPUSTAKAAN

SKRIPSI

ANALISIS BAURAN PEMASARAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN TINGKAT HUNIAN KAMAR HOTEL DINESTI KAYUAGUNG

16364
16726.

Diajukan Oleh:

HERLYUS FITRIOANSYAH
01033110043

Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat
Guna Mencapai Gelar
Sarjana Ekonomi
2007

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA	:	HERLYUS FITRIOANSYAH
NIM	:	01033110043
JURUSAN	:	MANAJEMEN
MATA KULIAH	:	MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI	:	ANALISIS BAURAN PEMASARAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN TINGKAT HUNIAN KAMAR HOTEL DINESTI KAYUAGUNG

PANITIA PEMBIMBING SKRIPSI

TANGGAL PERSETUJUAN		DOSEN PEMBIMBING
Tanggal 16 - 8 - 2007	Pembimbing I :	Drs. H. Machmud Syahidin
Tanggal 16 - 8 - 2007	Pembimbing II :	Drs. H. Akhmad Nazaruddin, MM

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

INDERALAYA

TANDA PERSETUJUAN PANITIA UJIAN KOMPREHENSIF

NAMA	:	HERLYUS FITRIOANSYAH
NIM	:	01033110043
JURUSAN	:	MANAJEMEN
MATA KULIAH	:	MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI	:	ANALISIS BAURAN PEMASARAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN TINGKAT HUNIAN KAMAR HOTEL DINESTI KAYUAGUNG

Telah dipertahankan di depan panitia ujian komprehensif pada tanggal 15 November 2007 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif

Inderalaya, 15 November 2006

Ketua,	Anggota,	Anggota,
Drs. H. Machmud Syahidin	Drs. H. A. Nazaruddin, MM	Hj. Nofiawaty, SE, MM
NIP. 130519978	NIP. 131471619	NIP. 132083431

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Yuliansyah M. Diah, MM

NIP. 131474902

MOTTO :

Hanya mereka yang berani mengambil resiko untuk melangkah lebih jauhlah yang akan mengetahui sejauh mana dia dapat melangkah.
(T.S. Alliot)

pendidikan mempunyai akar yang pahit, tetapi buah yang manis.
(Aristoteles)

Kupersembahkan Kepada :

- Ayahanda dan Ibunda Tersayang
- Keluarga Besar H.M. Tohir
- Kakanda Dernan, Syaiful, dan Ayunda Anggi
- Maymuna Dewitama
- Seluruh Teman-teman Seperjuangan Manajemen 03
- Almamaterku

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

Assalamu'alaukum Wr.Wb

Alhamdullilah, segala puji bagi Sang Pencipta bumi beserta isi "ALLAH SWT", yang berkat ridho dan izin Nya lah segala aktivitas di kehidupan ini terlaksana tak terkecuali selesainya penulisan skripsi ini oleh penulis yang merupakan salah satu persyaratan untuk mencapai gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Sriwijaya Inderalaya. Sholawat dan Salam senantiasa penulis haturkan kepada Pembawa Cahaya Kebahagiaan "MUHAMMAD SAW".

Berdasarkan surat keputusan yang dikeluarkan Fakultas Ekonomi dengan Nomor: 029/SK/H9.1.1/PS/2007 tentang Panitia Pembimbing Skripsi. Adapun dalam penyusunan skripsi ini dimintakan bantuan kepada Bapak Drs. H. Machmud Syahidin sebagai Pembimbing I dan Bapak Drs. H. Akhmad Nazaruddin, MM. sebagai Pembimbing II yang dalam skripsi ini membahas mengenai Analisis Bauran Pemasaran Dalam Upaya Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar Hotel Dinesti Kayuagung. Banyak hal yang menyebabkan tingkat hunian kamar belum maksimal, tidak meningkat bahkan cenderung naik turun, antara lain persaingan pelayanan yang diberikan diantara Hotel-hotel yang ada di kota Kayuagung khususnya Hotel berbintang dua setara Hotel Dinesti dan keefektifitasan dalam penggunaan manajemen pemasaran dari pihak Hotel tersebut.

Penulis menyadari bahwa di dalam penulisan skripsi ini masih terdapat beberapa kekurangan, oleh karena itu saran serta kritik dari semua pihak akan sangat berguna bagi penulis untuk perbaikan skripsi ini di masa yang akan datang.

Wassamualaikum Wr.Wb.

Penulis

Herlyus Fitrioansyah

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis di dalam proses penyelesaian skripsi ini, di antara lainnya:

1. Dekan FE UNSRI Bapak Syamsurijal, AK, Ketua Jurusan Manajemen FE UNSRI Bapak Drs. Yuliansyah M. Diah, MSC dan Sekretaris Jurusan Manajemen FE UNSRI Bapak Drs. M. Kosasih Zen, MSC.
2. Pembimbing Akademik Ibu Nofiawaty, SE. Atas bimbingannya selama ini.
3. Pembimbing Skripsi I Bapak Drs. H. Machmud Syahidin, atas waktu yang begitu terasa luas bagi penulis berkonsultasi dan masukannya.
4. Pembimbing Skripsi II Bapak Drs. H. Akhmad Nazaruddin, MM. Atas waktu yang telah diberikan dan nasihat selama membimbing penulis.
5. Manajer dan karyawan Hotel Dinesti Kayuagung.
6. Kedua Orang Tua ku Tercinta yang telah membesarkan, memberikan kasih sayang dan didikan yang baik sehingga penulis bisa menghadapi kehidupan dan dengan do'a kalian yang tiada henti penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas semua budi baik yang telah kalian berikan kepada penulis, AMIN.
7. Saudara-saudaraku, berkat pertolongan kalian sehingga penulis terbantu dalam menjalani pendidikan yang sudah ditempuh hingga sekarang ini, semoga Allah SWT memberikan kelapangan dan ketentraman buat keluarga kita semua.
8. Maymuna Dewitama, yang selalu memberikan motivasi, penenang dikala gundah, penghibur dikala duka.
9. Semua teman-teman di Manajemen 2003, atas hari-hari yang begitu berarti yang begitu berharga dan tidak dapat terlupakan.

Penulis

Herlyus Fitrioansyah

Special To...

Semua-semua yang gak bisa disebutin satu persatu, so... maaf ye klo andaikata ada nama yang gak bisa kesebut... namanya juga manusia klo lupa wajarkan, mohon maafnya ya...

- Anggun Trisiswani, SE. Meski kamu gak nunggu aku tamat, pokoknya Makasih ang atas bantuannya selama ini, mungkin kalo gak ada lho kuliah kita gak rame, hehehe....
- Elvan Muharman, SE. laen kali jangan Cuma jenggot tu aj yang diurusin, berobat dong biar gak keterusan senang sama cowok jadi gak JOMBLO.
- Jerry, SE. Makasih pak atas nasehat dan masukannya selama kita menjalani kuliah, aku gak tau klo gak ada kamu mungkin selama jalani kuliah terasa banget dan gak terasa nikmatnya.
- Harika, SE. Jujur, kamu orangnya cool tapi terkadang aneh.. pokoknya buat kamu *best friend* deh.
- Fia, SE. Wakil angkatan yang baik, dan teman curhat yang yang profesional.
- Arnold "Anonk" Rozki SE + Rahma SE, aku do'ain semoga kalian bisa ngerti satu sama lain dan bisa bertahan sampe ke ..... (hayoo apa?)
- Yendi, SE. tem, maaf yak lo selama kita kuliah aku sudah sering banget nyusahin, bikin capek, dan mungkin sering bikin hati kamu dongkol. Terserah kamu percaya apa gak, aku ngelakuin itu semua karena aku sayang kamu. Hahahahahaaha..... (salam buat nyonya nan jauh disana)

- Eis SE, Yenni SE, Pe'a SE, Riska SE, Bangkok SE, Lia SE, Nia SE, Reni ndut SE, Ciput SE, Iroy SE, Chece SE, Devi SE, Eka SE, makasih semua karena menambahkanku dalam daftar sahabat kalian. (sedihnyo.....)
- Belka SE, Rintis SE, Arizal SE, Benni SE, Yoke SE, Nodi SE, Jimmi SE, dan SE-SE lainnya. Makasih buat pengertiannya selama ini, meski kalian gak sempat baca skripsi ini tapi gak apalah. Daripada lebih baik, kagek merajuk pulo..
- Buat oland sipanjang, pikirkan es kuliah tu, skripsi tu gawekan jangan Cuma manjangi rambut be. Btw maaf pak, namamu belum bisa aku kasih SE, takut gak kebawa, hehehehehe,,,,,,,,,, (maen-maen lan, kagek kau gantung diri pulo pakek rambut kau)
- Sang Ketum Yudi, thank's banget buat bantuannya selama ini, klo sifat kamu gak berubah dan ada nasib Insya Allah suatu saat kamu jadi orang sukses. (Ia iyalah namanya juga suratan nasib)
- Dayat, ari mho, mario, teto, soni, mahesa, riri, violent, sekar, tanti, dll. Kuliah yang rajin ya, biar bisa jadi SE juga. (ini gak ngejek lho, tapi buat motivasi kalian). Hiks..
- Cipta, meski kita jarang ngobrol tapi aku tau kalo kamu sahabat yang baik yang bisa diajak susah maupun senang..
- Buat para sesepuh: kampleng, punk, gito, felis, davi, dll.. mohon restunya..
- Buat adek-adek tingkatku yang udah banyak banget ngebantu: Ria, Liza, Etrin, Desmi, Uni, Ami, Anggi, Tami, Mimi, Queen, dll. Makasih ya dek atas private-privatenya, kk doain semoga besok-besok kalian dimudahkan kuliahnya..
- Apriyeni "Hni" Ningsih, SE.. gak tau mesti bilang maksih gimana lagi, habis bantuan yang dikasih selama ini udah sangat banyak... ☺☺
- Ririn SE, Thinik, Indah, dan angkatan 04 laennya,, makasih atas waktunya selama ini..

- Buat Ranti Oktalia, SE. kapan neh makan-makan..
- Ema Susanti, S.Sip. *You're the Best My Friend..*
- Budenani, SE. mokaseh jok buat pinjaman printernyo, banyak pengorbanan kau selamo ini. Yang sabar jok ye, yang penting berusaha...
  salam buat Eva-Moe.
- Rully Reza Kurniawan, A.Md. thank's atas bantuannya, buat kosannya, dan buat semua-semuanya..
- Indra Husin, Banyak-banyak terima kasih atas bantuannya dalam pencarian data dan berbagi pengetahuan mengenai perhotelan.
- Andi "JOBOL", *galak-galak jingok* KTP tu...
- Hendra Iayo, Rido, dan Rio, makasih atas pengalamannya..
- Kiki tambah, makasih kando atas oleh-olehnya.
- Adhi "bencenk" sucipto, bepikir pak. Senang-senang jadi, tapi ingat masa depan. Kapan kawin?
- Hasan Begol. Makasih atas kesehariannya, Semoga Bahagia..
- Adji PNS + bu Dokter, K'eem, Billy, Adji Kumes, dll. *Bobilah..*
- Maymuna "Mhuzn" Dewitama, Makasih ya chayank udah mau nerima semua keluh kesah selama ini, sudah menjadi motivator yang baik, yang bisa menjadi penenang dikala gundah, penghibur dikala duka & idealis disaat diperlukan..... (I love you, yank)

,,,,Hidup sepatutnya dapat diperkaya dengan persahabatan,
Mencintai dan dicintai adalah kebahagiaan yang tak terperkirakan,,,,

Kayuagung, 25 November 2007

HERLYUS FITRIOANSYAH, SE

DAFTAR ISI

UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
NO. DAFTAR : 071595
TANGGAL : 13 DEC 2007

Halaman

Halaman Judul i
Tanda Pengesahan ii
Tanda Persetujuan Komprehensif iii
Motto iv
Kata Pengantar v
Ucapan Terima Kasih vi
Daftar Isi vii
Daftar Tabel ix
Daftar Gambar x

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Perumusan Masalah 9
1.3 Tujuan Penelitian 10
1.4 Manfaat Penelitian 10
1.5 Metode Penelitian 10
1.6 Sistematika Pembahasan 12

BAB II LANDASAN TEORI 14
2.1 Pengertian Pemasaran dan Manajemen Pemasaran 14
2.2 Pengertian Konsep Pemasaran 16
2.3 Pemasaran Jasa 20
2.4 Variabel-Variabel Inti Manajemen Pemasaran 22
2.5 Pemasaran Hotel 34

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN 37
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan 37
3.2 Struktur Organisasi Perusahaan 38
3.3 Tugas dan Tanggung Jawab 41
3.4 Jumlah Karyawan dan Jadwal Kerja 47
3.5 Lingkup Operasi Perusahaan 48

3.6 Strategi Pemasaran Yang Telag Dilaksanakan Hotel Dinesti 49
3.7 Produk / Jasa 50
3.8 Harga 52
3.9 Promosi 53
3.10 Saluran Distribusi 54
3.11 Orang 54
3.12 Proses 55
3.13 Pelayanan 55
BAB IV PEMBAHASAN 56
4.1 Produk / Jasa 57
4.2 Harga / tarif 64
4.3 Promosi 69
4.4 Saluran Distribusi 72
4.5 Orang 74
4.6 Proses 75
4.7 Pelayanan 76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 77
5.1 Kesimpulan 77
5.2 Saran 78
Daftar Pustaka 80
Lampiran-lampiran

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan di Kota Kayuagung Pada Tahun 2005 5

Tabel 1.2 Jumlah Hotel di Kota Kayuagung Serta Klasifikasinya pada tahun 2006 6

Tabel 1.3 Tingkat Hunian Kamar Hotel Dinesti Kayuagung Tahun 2002-2006 7

Tabel 3.1 Jenis dan Jumlah Kamar Hotel Dinesti Kayuagung 50

Tabel 3.2 Tarif Sewa Kamar Hotel Dinesti Kayuagung 52

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Hotel Dinesti Kayuagung 40

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sekarang ini, perkembangan sektor industri dan jasa meningkat pesat. Hal ini disebabkan karena kebutuhan dan keinginan serta permintaan masyarakat terus meningkat. Negara Indonesia yang masih tergolong Negara berkembang dewasa ini sedang giat-giatnya melakukan pembangunan di segala sektor termasuk diantaranya pembangunan di sektor pariwisata. Pembangunan di bidang ini memiliki sasaran, selain memperkenalkan tradisi budaya juga melestarikan keindahan alam di Indonesia. Pemerintah terus berusaha meningkatkan pembangunan sarana yang menunjang sektor pariwisata. Hal ini dapat dilihat dari salah satu program yang telah dijalankan oleh pemerintah yaitu menetapkan masing-masing daerah di Indonesia sebagai daerah tujuan wisata.

Alasan-alasan sektor pariwisata dipacu untuk dijadikan komoditi andalan untuk mendukung kelangsungan pembangunan nasional antara lain:[1]

1. Pola perjalanan wisata di dunia yang terus meningkat dari tahun ke tahun.
2. Pariwisata tidak begitu terpengaruh gejolak ekonomi dunia, disamping pertumbuhannya yang lebih cepat dari pada pertumbuhan ekonomi dunia.

---

[1] Gamal Suwantoro, *Dasar-dasar Pariwisata*, Penerbit Andi, Yogyakarta,1994. Hal.25.

3. Meningkatnya kegiatan ekonomi daerah dan pengaruh ganda dari pengembangan pariwisata tampak lebih nyata. Komoditi pariwisata tidak mengenal proteksi seperti komoditi lainnya.
4. Potensi pariwisata Indonesia yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia yang beraneka ragam macamnya tidak akan habis terjual.
5. Pariwisata sudah menjadi kebutuhan hidup manusia umumnya.

Di dalam meningkatkan kesadaran masyarakat di bidang pariwisata dibutuhkan penyebarluasan berbagai pengertian yang berhubungan dengan segala bentuk peristilahan yang sering digunakan dalam dunia kepariwisataan. Hal ini sangat penting sebagai sarana untuk menambah wawasan masyarakat pada umumnya.

Dalam Undang-undang No.9 Tahun 1990 tentang kepariwisataan disebutkan dalam pasal 1 (5) yaitu:

"*Usaha pariwisata adalah kegiatan yang bertujuan menyelenggarakan jasa pariwisata atau menyediakan atau mengusahakan objek dan daya tarik wisata, usaha barang pariwisata, dan usaha lain yang terkait di bidang tersebut.*"

Pada dasarnya berpariwisata adalah suatu proses berpergian sementara dari seseorang atau lebih menuju tempat lain diluar tempat tinggalnya, Sedangkan wisatawan adalah seseorang atau sekelompok orang yang melakukan perjalanan wisata yang lama tinggalnya sekurang-kurangnya 24 jam di daerah atau Negara yang di kunjungi[2].

---

[2] Gamal Suwantoro, *Ibid.* Hal 3.

Dalam keadaan perekonomian sekarang ini terdapat beberapa sektor yang seharusnya menjadi perhatian para investor atau perusahaan dan pemerintah, karena dengan perhatian yang lebih cermat dan tepat dapat berguna untuk menambah devisa Negara dan dapat mengurangi beban krisis multi dimensi yang sedang dihadapi.

Jasa adalah suatu produk yang tidak nyata (*intangible*) dari hasil kegiatan timbal balik antara pemberi jasa (*producer*) dan penerima jasa (*customer*) melalui suatu atau beberapa aktivitas untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.[3]

Ciri-ciri khusus pelayanan (*service*) sebagai suatu produk sangat berbeda dengan produk yang bersifat konkret (*physical* product) seperti pada barang-barang manufaktur. Ciri-ciri yang sangat spesifik itu adalah[4]:

a. *Service* tidak dapat diraba atau disentuh karena sifatnya tidak nyata.
b. Proses produksi dan konsumsi jatuh pada saat yang bersamaan.
c. *Service* tidak bisa dipindahkan, dan untuk mengkonsumsinya konsumen harus datang pada produsen.
d. Konsumen terlibat dalam proses produksi.
e. *Service* tidak dapat ditimbun, karena itu dalam hal *service* penggunaan gudang tidak diperlukan.
f. *Service* tidak memiliki standar atau ukuran yang objektif.
g. *Service* tidak dapat dicoba, karena itu pelanggan tidak bisa mencicipinya terlebih dahulu.

---

[3] Oka A. Yoeti, *Stategi Pemasaran Hotel*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta 2004. Hal 1.
[4] Oka A. Yoeti, *ibid*, Hal 2.

h. Kualitas hasil produk berupa jasa (*service*) sangat tergantung pada tenaga manusia dan sedikit sekali dapat digantikan oleh mesin.

i. Permintaan atas produk berupa jasa (*service*) tidak tetap melainkan sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor non-ekonomis.

j. Umumnya, peranan perantara (*middlemen*) tidak diperlukan, tapi untuk produk tertentu perantara diperlukan untuk penggunaan terbatas.

Industri jasa adalah kumpulan dari bermacam-macam perusahaan pada para pelanggan (*customers*)[5]. Jenis usaha yang termasuk dalam kategori ini adalah: Hotel, Motel, Resort, Restaurant, Coffee Shop, Bar, Pub, Golf Club yang kegiatannya mengacu pada kepuasaan para pelanggan. Berkembangnya bidang pariwisata sebagai suatu industri, maka pemasaran jasa-jasa pariwisata termasuk industri perhotelan akan semakin penting. Karena itu, perhatian untuk pemasaran jasa ini tidak kalah pentingnya dengan pemasaran barang-barang manufaktur lainnya.

Dalam hal penyediaan akomodasi jasa perhotelan merupakan salah satu sarana pelengkap dalam dunia pariwisata di Indonesia. Perhotelan memegang peranan yang sangat penting guna meningkatkan penerimaan devisa, sehingga usaha perhotelan harus dikelola secara profesional dan matang agar semua apa yang menjadi harapan pemerintah dan masyarakat terwujud. Perkembangan tingkat kunjungan wisatawan di Kabupaten Ogan Komering Ilir terus menunjukkan peningkatan dalam tiap bulannya, dapat dilihat dari tabel I berikut ini:

---

[5] Oka A. Yoeti, *Ibid.*, Hal 4.

TABEL 1.1
Jumlah Kunjungan Wisatawan di Kota Kayuagung
Pada Tahun 2005

Bulan	Jumlah Kunjungan
Januari	736 Orang
Februari	628 Orang
Maret	321 Orang
April	553 Orang
Mei	522 Orang
Juni	779 Orang
Juli	935 Orang
Agustus	886 Orang
September	1103 Orang
Oktober	1364 Orang
November	1721 Orang
Desember	1546 Orang
Total	**11094 Orang**

Sumber : Sumetera Selatan Dalam Angka, BPS Sumatera Selatan 2005

Peningkatan jumlah Hotel dalam beberapa tahun belakangan ini ternyata ikut mempengaruhi persaingan antar Hotel, baik dari sisi pelayanan terhadap tamu maupun dengan penambahan fasilitas Hotel. Iklim persaingan ini diharapkan memberikan hasil yang positif, yaitu Hotel sebagai salah satu komponen industri pariwisata dapat menjadi pendukung yang handal.

Berikut ini adalah jumlah Hotel yang ada di kota Kayuagung, dapat di lihat pada tabel II:

TABEL 1.2
Jumlah Hotel di Kota Kayuagung serta Klasifikasinya
Pada Tahun 2006

No	Nama Hotel	Alamat	Klasifikasi
1	Dinesti	Jl. Let Muchtar Saleh No.42	Bintang Dua
2	Penginapan Wisata	Jl. Let Muchtar Saleh	Melati
3	Cipta	Jl. Let Muchtar Saleh No.180	Bintang Dua
4	Gatra I	Jl. Rumah Sakit No.66	Melati
5	Gatra II	Jl. Yusuf Singadekane	Melati
6	Fajri	Jl. Let Muchtar Saleh	melati

Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten OKI 2006

Di kota Kayuagung sendiri terdapat sekitar 6 Hotel dan beberapa penginapan dan Hotel lainnya yang tersebar di Kabupaten OKI yang pada umumnya berada di lokasi yang mudah dijangkau kendaraan umum karena jalan lintas timur. Perkembangan Hotel ini akan terus berjalan seiring dengan kemajuan pariwisata dan perkembangan perekonomian di daerah tersebut.

Dengan semakin banyaknya Hotel di Kayuagung berarti satu sama lain harus bersaing ketat untuk mendapatkan pengunjung yang banyak guna kelangsungan perusahaannya. Salah satunya adalah Hotel Dinesti yang termasuk dalam klasifikasi Hotel berbintang dua. Dalam operasinya, Hotel Dinesti sudah berlangsung cukup lama lebih kurang 7 tahun. Namun pada penjualan kamar tiap bulannya masih belum maksimal, ini bisa kita lihat dari persentase data tingkat hunian kamar Hotel Dinesti dari tahun 2002-2006 adalah 25,7 % sampai dengan 30,5 % pada tabel II berikut ini:

TABEL 1.3
Tingkat Hunian Kamar Hotel Dinesti Kayuagung
Tahun 2002-2006

Tahun	Kapasitas Kamar	Tingkat Hunian	Room Occupancy Rate (ROR)
2002	8030	2068	25,7 %
2003	8030	1833	22.8 %
2004	8052	2120	26,3 %
2005	9855	2202	22,3 %
2006	9855	3008	30,5 %

Sumber : Hotel Dinesti Kayuagung

Dari tabel II diatas, menunjukkan tingkat hunian kamar Hotel Dinesti Kayuagung belum begitu stabil dan belum mencapai maksimal, walaupun dalam persentase (%) terdapat peningkatan dari tahun 2002-2006 tetapi peningkatan tersebut sangat kecil hanya berkisar (5%), sedangkan target dari Hotel tersebut seharusnya mencapai diatas 55%. Ini dapat dilihat dari jumlah kamar yang ditawarkan dengan jumlah tingkat hunian kamar Hotel Dinesti tersebut. Salah satu indikator keberhasilan suatu perhotelan adalah tingginya tingkat hunian kamar (*Room Occupancy Rate*) pada Hotel tersebut.

Room Occupancy Rate adalah suatu ukuran yang dapat dijadikan sebagai alat untuk menilai keberhasilan suatu Hotel secara komersial, hal ini dapat dilihat dalam jumlah kamar yang disediakan serta perhitungannya dalam jangka waktu tertentu.

Banyak hal yang menyebabkan tingkat hunian kamar belum maksimal, tidak meningkat bahkan cenderung naik turun, antara lain persaingan pelayanan yang

diberikan diantara Hotel-hotel yang ada di kota Kayuagung khususnya Hotel berbintang dua setara Hotel Dinesti dan keefektifan dalam penggunaan manajemen pemasaran dari pihak Hotel tersebut

Dalam kegiatan pemasaran jasa sangat diperlukannya pada suatu interaksi bauran pemasaran jasa yang terdiri dari[6]:

1. Produk (*Product*), jasa seperti apa yang ingin ditawarkan.
2. Harga (*Price*), bagaimana stretegi penentuan harga.
3. Promosi (*Promotion*), bagaimana promosi yang harus dilakukan atau program komunikasi yang berhubungan dengan pemasaran jasa.
4. Tempat (*Place*), bagaimana sistem penghantaran yang akan diterapkan atau fungsi distribusi dan logistik yang akan dilibatkan dalam menyediakan produk dan jasa sebuah perusahaan.
5. Orang (*People*), tipe kualitas dan kuantitas yang akan terlibat dalam pemberian jasa. Orang-orang secara bertahap menjadi bagian diferensiasi dimana perusahaan-perusahaan jasa mencoba menciptakan nilai tambah dan keunggulan kompetitif.
6. Proses (*Process*), merupakan seluruh prosedur, mekanisme dan kebiasaan dimana sebuah jasa diciptakan dan disampaikan kepada pelanggan, termasuk keputusan-keputusan kebijakan tentang beberapa keterlibatan pelanggan dan persoalan-persoalan keleluasaan karyawan. Manajemen proses merupakan kunci penyampaian kualias jasa.

---

[6] Rambat Lupiyoadi, Manajemen Pemasaran Jasa, Penerbit Salemba Empat, Jakarta. 1999. Hal 58

7. Layanan Pelanggan (*Customer Service*), tingkat pelayanan bagaimana yang akan diberikan kepada konsumen. Dengan demikian akan tercipta hubungan yang lebih dekat dengan konsumen.

Dari uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian terhadap masalah-masalah yang dihadapi oleh Hotel Dinesti Kayuagung, yang dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul :

"ANALISIS BAURAN PEMASARAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN TINGKAT HUNIAN KAMAR HOTEL DINESTI KAYUAGUNG"

1.2. Perumusan Masalah

Tujuan didirikannya perusahaan adalah untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Salah satu faktor yang penting untuk menjaga kelangsungan hidup perusahaan adalah bagaimana perusahaan akan menghasilkan laba maksimal. Sebagaimana yang telah dikemukakan sebelumnya, bahwa pemasaran memegang peranan yang sangat penting bagi suatu perusahaan dalam melaksanakan proses pengembangan usahanya dan kadang kala menghadapi masalah.

Sesuai dengan latar belakang diatas bahwa untuk mengetahui besarnya pengaruh bauran pemasaran bagi perusahaan dalam upaya neningkatkan tingkat hunian kamar Hotel maka masalah yang berhubungan dengan keempat faktor tersebut perlu dianalisa sehingga dapat dicari jalan keluarnya. Sehubungan dengan uraian diatas maka permasalahan yang akan diteliti adalah:

"Bagaimana pelaksanaan fungsi-fungsi bauran pemasaran dalam meningkatkan tingkat hunian kamar pada Hotel Dinesti Kayuagung?"

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui sejauh mana strategi bauran pemasaran yang dijalankan perusahaan untuk dapat meningkatkan tingkat hunian kamar pada Hotel Dinesti.
2. Mencoba memberikan jalan keluar untuk memperbaiki strategi bauran pemasaran yang telah dijalankan oleh pihak Hotel Dinesti.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dalam skripsi yang dibuat penulis sebagai berikut:

1. Memberikan bahan masukan kepada pihak Hotel atas masalah yang dihadapi.
2. Diharapkan agar penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi penelitian yang lebih lanjut lagi.

1.5. Metode Penelitian

1.5.1. Rancangan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Riset yang bersifat Deskriptif. Riset Deskriptif adalah riset yang didesain untuk membantu mengambil keputusan dalam menentukan, mengevaluasi, dan memilih alternatif terbaik dalam memecahkan suatu masalah[7]. Penelitian dilakukan dalam bentuk Desain Longitudinal yaitu tipe desain riset yang melibatkan jumlah sampel yang tetap yang diukur secara terus

[7] Freddy Rangkuti, *Riset Pemasaran*, Penerbit PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2005. Hal. 17.

menerus, sehingga didapatkan gambaran secara serial yang kontinyu berikut perubahannya[8].

1.5.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Hotel Dinesti yang beralamat di Jln. Letnan Muchtar Saleh No.42 Kayuagung.

1.5.3. Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan maka metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

a. Studi Kepustakaan

   Yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan bahan-bahan tulisan dengan membaca buku atau sumber bacaan dan bentuk lain yang berisi bahan-bahan yang relevan.

b. Riset lapangan

   Yaitu dengan melakukan penelitian pada Hotel Dinesti Kayuagung guna memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam menyusun skripsi ini. Dalam riset lapangan ini, cara yang dilakukan untuk mendapatkan data-data tersebut adalah:

   1. Observasi Langsung

      Yaitu penulis langsung ke objek yang sedang diteliti, objek tersebut adalah bagian manajemen pemasaran dan bagian kantor Hotel Dinesti Kayuagung. Mengadakan pengamatan dan mencatat

[8] Freddy Rangkuti, *Ibid.* Hal. 22.

langsung semua yang didapat selama penelitian dan data yang dicatat akan dijadikan dasar pembahasan penelitian ini.

2. Wawancara

   Yaitu mendapatkan data melalui kegiatan tanya jawab dengan pimpinan atau karyawan yang dianggap dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

1.5.4. Teknik Analisis Data

Dalam penulisan skripsi ini, teknik analisis data yang dipakai adalah analisis Deskriptif yaitu dengan cara menganalisis data yang dikumpulkan melalui pikiran yang objektif dan dihubungkan dengan teori-teori dalam *Marketing Mix* (*Product, Price, Promotion, Place, People, Process, Customer Service*).

1.6. Sistematika Pembahasan

Tujuan dari sistematika pembahasan adalah agar dapat memberikan gambaran secara garis besar dan menjelaskan isi dari skripsi ini, sehingga dapat menggambarkan hubungan bab yang satu dengan bab yang lain. Berikut ini akan diuraikan sistematika pembahasan yang terdiri dari lima bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis akan menguraikan apa yang menjadi latar belakang atas terpilihnya judul skripsi ini, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian, lokasi penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini akan mengemukakan teori-teori yang ada hubungannya dengan masalah yang akan diteliti. Secara singkat diuraikan tentang pengertian pemasaran dan manajemen pemasaran, fungsi-fungsi manajemen pemasaran, definisi pemasaran jasa serta variabel-variabel inti manajemen pemasaran.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini akan digambarkan mengenai keadaan umum dari perusahaan seperti sejarah berdirinya perusahaan, struktur organisasi beserta tugas dan kewajiban masing-masing, serta aktivitas perusahaan.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan isi utama dari penulisan skripsi ini. Penulis akan melakukan analisis terhadap permasalahan berdasarkan data dan informasi yang didapat untuk menjawab perumusan masalah yang telah dikemukakan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir dalam skripsi ini memuat beberapa kesimpulan yang berhasil dirangkum penulis dari hasil analisis pada bab-bab sebelumnya serta beberapa saran dari penulis yang mungkin dapat digunakan perusahaan dalam merumuskan strategi untuk menghadapi persaingan dan meningkatkan kinerja di masa yang akan datang khususnya pada bidang manajemen.

DAFTAR PUSTAKA

Suwantoro, Gamal, 2004, *Dasar-dasar Pariwisata,* Yogyakarta: Andi

A.Yoeti, Oka, 2004, *Strategi Pemasaran Hotel,* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Lupiyoadi, Rambat, 1999, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.

Rangkuti, Freddy, 2005, *Riset Pemasaran,* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Ferdinand, Augusty, 2006, *Metode Penelitian Manajemen*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium Jilid 1, Jakarta: Prenhallindo.

Swastha, Basu dan Ibnu Sukotjo, 1998, *Pengantar Bisnis Modern,* Edisi Ketiga, Yogyakarta: Liberty.

Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran:* Analisis, Perencanaan dan Pengendalian, Edisi Keenam Jilid II, Bandung:Erlangga.

Swastha, Basu, 1984 ,*Asaz-asaz Marketing*, Edisi Ketiga, Yogyakarta: Liberty.

A.F. Stoner, James, 1996, *Manajemen*, Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketujuh Jilid II, Jakarta: FE UI

R.A, Supriyono, 1990, *Manajemen Strategi dan Kebijaksanaan Bisnis*, Edisi kesatu, Yogyakarta: BPFE.

Swastha, Basu dan Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: Liberty.

BPS Sumatera Selatan

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten OKI

Hotel Dinesti Kayuagung