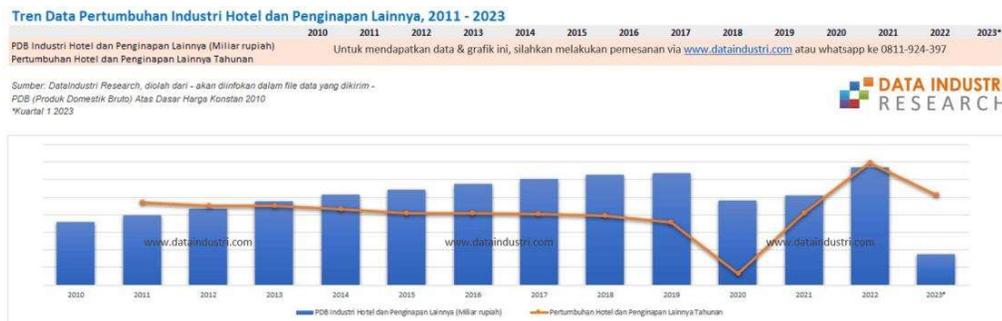


# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor ekonomi yang memiliki peran penting dalam menggerakkan pertumbuhan ekonomi suatu negara. Di Indonesia, pertumbuhan sektor pariwisata telah mengakibatkan peningkatan signifikan dalam jumlah kunjungan wisatawan baik dari dalam maupun luar negeri. Khususnya di Jakarta, sebagai ibukota dan pusat kegiatan bisnis utama, permintaan akan akomodasi berkualitas tinggi terus meningkat.



Gambar I. 1 Tren Pertumbuhan Hotel di Indonesia

(Sumber: Data Badan Pusat Statistik . 2024)

Salah satu hotel yang memainkan peran dalam memenuhi kebutuhan akomodasi di Jakarta adalah Park Hotel Jakarta. Hotel ini terletak di lokasi strategis di pusat kota, memberikan akses mudah ke berbagai destinasi bisnis dan rekreasi di sekitarnya. Dengan berbagai fasilitas dan layanan unggulan, Park Hotel Jakarta telah membangun reputasi sebagai pilihan terpercaya bagi para pelancong, wisatawan, dan pebisnis.

Park Hotel Jakarta, sebagai hotel yang berada dalam segmen menengah yaitu berbintang 3, mengadopsi pendekatan segmentasi pasar yang cermat untuk memperkuat posisinya sebagai destinasi unggulan dalam industri perhotelan yang berkembang pesat di Jakarta. Faktor lokasi menjadi salah satu fondasi utama, dengan hotel ini ditempatkan dekat dengan pusat bisnis serta pusat perbelanjaan utama, menciptakan daya tarik bagi pelanggan yang mencari akomodasi yang terjangkau dengan akses yang mudah ke berbagai aktivitas kota.

Dalam hal fasilitas dan layanan, Park Hotel Jakarta mempertahankan standar kualitas tinggi yang diharapkan dari hotel berbintang 3. Meskipun mungkin tidak menyajikan kemewahan sebanyak hotel berbintang lebih tinggi, fasilitas seperti spa, restoran berkualitas, dan ruang pertemuan yang memadai menciptakan nilai tambah yang signifikan. Ini menarik perhatian segmen pasar yang menghargai keseimbangan antara kualitas dan harga yang kompetitif.

Di dalam kategori harga menengah, Park Hotel Jakarta menciptakan nilai tambah dengan menawarkan kenyamanan dan kualitas yang konsisten, menjadikannya destinasi yang menarik bagi pelanggan yang ingin pengalaman menginap yang memuaskan tanpa harus mengorbankan keuangan mereka. Ini sejalan dengan strategi segmentasinya untuk menjadi pilihan yang terjangkau tetapi tetap memberikan pengalaman yang memuaskan bagi para tamu.

Tak hanya itu, Park Hotel Jakarta juga memanfaatkan keunggulan sebagai tempat yang sering dipilih untuk berbagai acara bisnis dan sosial. Fasilitas pertemuan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan membuatnya menjadi pilihan yang diminati bagi perusahaan yang mencari tempat strategis untuk menggelar konferensi atau pertemuan bisnis. Hal ini menciptakan peluang untuk menargetkan segmen pasar yang mencari lokasi pertemuan yang nyaman, efisien, dan terjangkau.

Dengan solusi berikut, Park Hotel Jakarta merancang strategi segmentasinya untuk menciptakan keunggulan kompetitif di pasar perhotelan Jakarta. Melalui penggabungan lokasi yang strategis, fasilitas dan layanan berkualitas, serta harga yang terjangkau, hotel ini mampu menarik dan mempertahankan pelanggan di segmen pasar menengah yang mencari keseimbangan antara nilai dan kualitas.

Dalam konteks tugas akhir pengembangan *Business Model Canvas* dapat difokuskan pada bagaimana hotel mengelola sumber daya, menjalin kemitraan, dan merencanakan aliran pendapatan untuk mempertahankan dan meningkatkan posisinya di pasar yang dinamis ini.



Gambar I. 2 Diagram Pendapatan Park Hotel

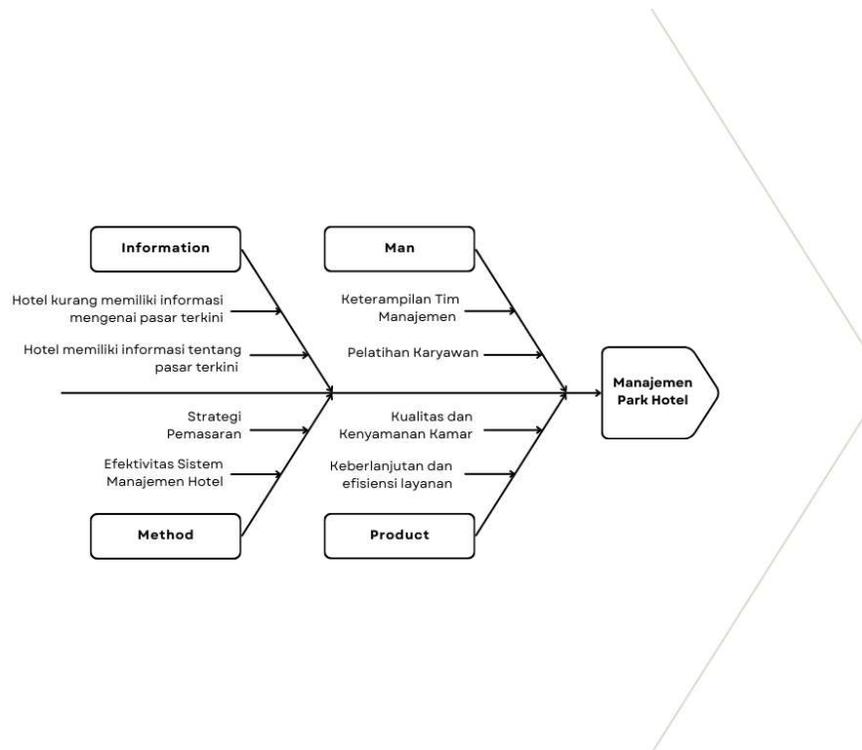
Berdasarkan gambar 1,2 diatas, dapat diketahui bahwa pendapatan Park Hotel pada periode 2018-2023 berfluktuasi dan cenderung mengalami penurunan saat masa pandemic COVID-19, dan berdasarkan situasi di atas dapat diidentifikasi beberapa tantangan dan peluang yang dihadapi oleh hotel tersebut dalam rentang tahun 2018-2023, terutama selama masa pandemi COVID-19 ketika tingkat hunian hotel menurun secara signifikan. Pendapatan atau laba/rugi Park Hotel Jakarta mengalami fluktuasi yang tidak mencapai target akibat pandemi, di mana hatole tidak memiliki tamu untu menginap. Meskipun semua fasilitas tetap beroperasi, omset yang dihasilkan tidak mampu memenuhi biaya operasional yang meningkat. Sehingga, perlu adanya pemikiran ulang terkait Business Model Canvas untuk menIngkatkan pendapatan dan menguramgi biaya operasional.

Dari sisi hubungan pelanggan, hotel mungkin menghadapi tantangan kurangnya saluran komunikasi yang efektif antara manajemen hotel dan tamu. Kurangnya interaksi langsung dengan tamu dapat menjadi hambatan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan. Sebagai peluang, Park Hotel Jakarta dapat meningkatkan hubungan dengan pelanggan baru melalui perluasan media komunikasi, termasuk memanfaatkan *Platform* digital untuk memfasilitasi reservasi, memberikan informasi kepada tamu, dan mendapatkan umpan balik secara daring.

Transaksi yang dilakukan antara Park Hotel Jakarta dengan tamu masih bersifat konvensional, di mana petugas hotel secara langsung menangani proses *check-in*, *check-out*, dan pembayaran. Dalam situasi di mana kehadiran tamu menurun, hotel perlu memikirkan ulang strategi pemasaran dan layanan untuk meningkatkan daya tarik bagi tamu yang potensial.

Permasalahan selanjutnya adalah kebutuhan untuk meningkatkan kapasitas layanan di hotel yang telah beroperasi selama beberapa tahun. Meskipun terdapat potensi besar dalam industri perhotelan di Jakarta, terutama setelah pandemi mereda, Park Hotel Jakarta perlu mencari strategi untuk menarik lebih banyak tamu dan menciptakan pengalaman menginap yang lebih menarik. Upaya meningkatkan daya tarik hotel ini dapat membuka peluang untuk menjangkau lebih banyak tamu dan mengatasi fluktuasi pendapatan.

Dengan mempertimbangkan semua aspek ini, Park Hotel Jakarta perlu melakukan evaluasi mendalam terhadap elemen-elemen bisnis model kanvasnya untuk mengidentifikasi cara-cara baru dalam menghadapi tantangan dan memanfaatkan peluang di tengah perubahan kondisi bisnis yang dinamis.



Gambar I. 3 Fishbone Diagram

Berdasarkan analisis *Fishbone Diagram* pada Gambar 1.3, teridentifikasi permasalahan yang dialami oleh Park Hotel Jakarta, yang dibagi ke dalam faktor-faktor seperti *Product*, *Man*, *Information*, dan *Method*. Pada faktor *Product*, perlu adanya peningkatan kualitas dan kenyamanan kamar hotel serta efisiensi layanan. Faktor *Man* menyoroti perluasan keterampilan tim manajemen dan pelatihan staf untuk meningkatkan pelayanan pelanggan. Selanjutnya, faktor *Information* menekankan perlunya pemahaman pasar hotel terkini dan peningkatan informasi fasilitas hotel. Di sisi lain, faktor *Method* menyoroti permasalahan dalam strategi pemasaran dan efektivitas operasional hotel. Kesimpulannya, dengan permasalahan ini menjadi hambatan tercapainya target pendapatan hotel.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, solusi yang diusulkan melibatkan perancangan model bisnis dengan menggunakan *Business Model Canvas*, yang lebih sesuai dengan kondisi Park Hotel yang telah lama beroperasi. Solusi ini dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa *Lean Canvas* lebih cocok untuk bisnis baru atau startup.

Dengan memanfaatkan *Business Model Canvas*, alternatif potensi solusi dapat disusun. Beberapa potensi solusi melibatkan peningkatan kualitas layanan hotel, pelatihan karyawan, strategi pemasaran yang lebih efektif, dan optimalisasi operasional hotel. Keputusan ini diambil dengan harapan dapat mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh Park Hotel Jakarta, sehingga target pendapatan dapat tercapai.

**1. Hotel Memiliki Informasi tentang Pasar Terkini:**

- Potensi Solusi: Dalam BMC, disarankan untuk fokus pada segmen pelanggan dengan melakukan riset pasar reguler. Ini bertujuan agar hotel dapat memahami dengan lebih baik tren dan preferensi pelanggan terkini. Riset pasar yang teratur dapat memberikan wawasan yang berharga untuk meningkatkan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan.

**2. Kurangnya Informasi tentang Fasilitas Hotel:**

- Potensi Solusi: BMC menyarankan untuk meningkatkan promosi dan informasi *online* tentang fasilitas hotel. Dengan meningkatkan kegiatan promosi dan keterlibatan *online*, hotel dapat lebih efektif dalam menyampaikan informasi tentang fasilitas yang mereka tawarkan kepada calon tamu.

**3. Keterampilan Tim Manajemen:**

- Potensi Solusi: Dalam BMC, implementasi pelatihan manajerial reguler menjadi solusi untuk meningkatkan keterampilan tim manajemen. Hubungan pelanggan yang baik melalui pelatihan akan memastikan bahwa tim manajemen memiliki keterampilan yang diperlukan untuk memberikan layanan yang unggul kepada pelanggan.

**4. Pelatihan Karyawan:**

- Potensi Solusi: BMC menyarankan alokasi anggaran khusus untuk pelatihan karyawan sebagai langkah untuk meningkatkan kualitas layanan. Sumber daya kunci yang optimal akan memastikan bahwa

karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk memberikan pengalaman yang memuaskan kepada tamu.

**5. Strategi Pemasaran:**

- Potensi Solusi: Dalam BMC, fokus pada penawaran nilai yang unik merupakan solusi untuk meningkatkan strategi pemasaran. Dengan mengembangkan penawaran nilai yang membedakan dari pesaing, hotel dapat menarik dan mempertahankan pelanggan dengan lebih waktuefektif.

**6. Efektivitas Tim Operasional Hotel:**

- Potensi Solusi: BMC menyarankan untuk memastikan tim operasional memiliki pelatihan dan sumber daya yang cukup. Sumber daya kunci yang optimal akan membantu meningkatkan efektivitas operasional dan memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan.

**7. Kualitas dan Kenyamanan Kamar Hotel:**

- Potensi Solusi: Dalam BMC, pemeliharaan dan perbaikan berkala diidentifikasi sebagai solusi untuk meningkatkan kualitas dan kenyamanan kamar hotel. Sumber daya kunci yang baik akan mendukung pemeliharaan rutin dan perbaikan agar tetap memenuhi standar kualitas.

**8. Keberlanjutan dan Efisiensi Layanan:**

- Potensi Solusi: BMC menyarankan identifikasi area di mana efisiensi operasional dapat ditingkatkan. Dengan mengoptimalkan struktur biaya, hotel dapat meningkatkan keberlanjutan dan efisiensi layanan yang ditawarkan.

Alasan pemilihan BMC sebagai model bisnis yang dipilih adalah karena BMC memberikan pandangan yang komprehensif terhadap berbagai aspek bisnis dalam satu kerangka kerja. Ini memungkinkan identifikasi permasalahan dan penyusunan solusi secara terpadu, sementara fokusnya pada elemen-elemen kunci membuatnya lebih relevan untuk bisnis yang sudah mapan seperti Park Hotel Jakarta. Lebih

lanjut, BMC memberikan fleksibilitas dan kemampuan untuk mengevaluasi dampak perubahan pada berbagai area bisnis secara holistik.

### **I.3 Perumusan Masalah**

Meskipun Park Hotel Jakarta memiliki reputasi yang baik dan fasilitas yang memadai, namun dalam menghadapi persaingan ketat di industri perhotelan Jakarta, terdapat beberapa masalah dan tantangan yang perlu diatasi. Beberapa di antaranya adalah:

#### **1. Peningkatan Persaingan:**

Dalam industri perhotelan di Jakarta, terjadi peningkatan persaingan yang signifikan. Hotel-hotel baru terus bermunculan dengan penawaran dan konsep yang menarik. Hal ini membuat penting bagi Park Hotel Jakarta untuk mempertahankan daya tariknya dan menonjol di tengah persaingan agar dapat terus menarik dan mempertahankan tamu-tamu potensial.

#### **2. Optimasi Model Bisnis:**

Model bisnis adalah kerangka kerja yang menentukan bagaimana hotel menghasilkan pendapatan dan meminimalkan biaya operasional. Penting untuk memastikan bahwa model bisnis Park Hotel Jakarta telah dioptimalkan secara efektif. Hal ini mencakup evaluasi mendalam terhadap elemen-elemen seperti harga kamar, strategi pemasaran, dan strategi distribusi untuk memaksimalkan pendapatan sambil mempertahankan kualitas layanan.

#### **3. Pengelolaan Sumber Daya:**

Manajemen sumber daya manusia, keuangan, dan infrastruktur adalah kunci keberhasilan operasional jangka panjang. Mengelola karyawan dengan efisien, memantau anggaran dengan cermat, dan memastikan bahwa fasilitas dan peralatan hotel berfungsi dengan baik adalah hal-hal krusial untuk mempertahankan kualitas layanan dan kepuasan tamu.

#### **4. Peningkatan Pengalaman Pelanggan:**

Kepuasan dan pengalaman pelanggan adalah faktor utama yang mempengaruhi reputasi dan loyalitas tamu. Park Hotel Jakarta perlu terus meningkatkan pengalaman tamu dengan menyediakan layanan yang memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Ini meliputi aspek-aspek seperti layanan pelanggan yang ramah, kenyamanan kamar, kebersihan, dan respon cepat terhadap masalah atau permintaan tamu.

#### 5. **Penyesuaian dengan Tren Pasar:**

Industri perhotelan terus berubah seiring dengan perubahan tren konsumen, teknologi, dan preferensi tamu. Park Hotel Jakarta perlu dapat menyesuaikan model bisnis mereka untuk mencerminkan perubahan tren dan kebutuhan pasar yang terus berubah. Misalnya, mempertimbangkan layanan tambahan atau fasilitas baru yang mungkin diminati oleh tamu.

### **I.3 Tujuan Tugas Akhir**

Tugas akhir ini bertujuan untuk melakukan perancangan ulang model bisnis pada usaha hotel menggunakan pendekatan *Business Model Canvas* (BMC). Dengan demikian, diharapkan akan tercapai berbagai hasil yang akan membawa manfaat signifikan bagi bisnis hotel.

Berikut adalah penjelasan lebih jelas dan lengkap terkait tujuan-tujuan yang ingin dicapai:

#### 1. **Identifikasi Segmen Pasar yang Optimal:**

- **Penjelasan:** Melalui BMC, akan dilakukan analisis mendalam untuk mengidentifikasi dengan jelas dan tepat siapa target pasar utama dari hotel tersebut. Ini mencakup pemahaman mendalam tentang karakteristik demografis, preferensi, dan perilaku konsumen yang akan membentuk pangsa pasar yang optimal. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang segmen pasar ini, hotel dapat menyesuaikan strategi pemasaran dan layanan untuk lebih efektif menjangkau dan memuaskan pelanggan potensial.
- **Manfaat:** Dengan mengidentifikasi segmen pasar yang tepat, hotel dapat memfokuskan upaya mereka pada kelompok konsumen yang

paling mungkin tertarik dengan penawaran mereka. Hal ini dapat meningkatkan efektivitas kampanye pemasaran dan memperkuat hubungan dengan pelanggan.

## 2. **Pengembangan Proposisi Nilai yang Kompetitif:**

- **Penjelasan:** *Business Model Canvas* (BMC) akan digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor unik dan nilai tambah yang membedakan hotel dari pesaing. Ini mungkin termasuk keunggulan dalam kualitas layanan tamu, fasilitas eksklusif, atau konsep unik yang menarik bagi tamu. Dengan mengembangkan proposisi nilai yang kompetitif, hotel dapat meningkatkan daya tarik mereka dan membedakan diri di pasar yang kompetitif.
- **Manfaat:** Proposisi nilai yang kuat akan memungkinkan hotel untuk menarik dan mempertahankan tamu dengan lebih efektif. Hal ini juga dapat meningkatkan citra merek dan memperkuat loyalitas tamu.

## 3. **Peningkatan Efisiensi Operasional:**

- **Penjelasan:** Melalui BMC, akan dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap elemen-elemen operasional hotel, termasuk pengelolaan sumber daya kunci seperti staf, fasilitas, dan inventaris. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi cara-cara untuk meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi pemborosan, dan memaksimalkan penggunaan sumber daya.
- **Manfaat:** Peningkatan efisiensi operasional akan mengoptimalkan kinerja hotel dan membantu dalam memaksimalkan keuntungan. Hal ini juga dapat mengurangi biaya operasional yang tidak perlu dan meningkatkan daya saing di pasar.

## 4. **Inovasi Bisnis:**

- **Penjelasan:** BMC akan digunakan untuk merancang strategi inovasi bisnis dalam konteks hotel, termasuk dalam hal peningkatan fasilitas, pelayanan tambahan, dan pendekatan pemasaran yang inovatif.

Tujuannya adalah untuk menciptakan faktor-faktor baru yang menarik bagi tamu dan membawa dampak positif terhadap kinerja bisnis hotel.

- **Manfaat:** Inovasi bisnis dapat membuka peluang baru, menarik segmen pasar yang lebih luas, dan memungkinkan hotel untuk tetap relevan dalam menghadapi perubahan tren dan preferensi tamu.

Dengan mencapai tujuan-tujuan ini, diharapkan hotel akan dapat memperkuat posisinya di pasar perhotelan, meningkatkan kepuasan tamu, dan memastikan keberlanjutan bisnis mereka di tengah persaingan yang semakin ketat.

#### **I.4 Manfaat Tugas Akhir**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yang signifikan bagi Park Hotel Jakarta dalam merancang strategi bisnis guna meningkatkan kinerja operasional.

Untuk merencanakan strategi pengembangan dan menyusun *Business Model Canvas* sebagai usulan bagi Park Hotel Jakarta.

#### **I.5 Sistematika Penulisan**

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bagian ini mencakup pengantar penelitian yang membahas latar belakang, perumusan masalah, tujuan, manfaat hasil penelitian, dan sistematika penulisan.

##### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bagian ini difokuskan pada landasan teori yang disusun berdasarkan literatur terkait dengan permasalahan penelitian. Landasan teori mencakup teori-teori relevan dengan penelitian, serta pemilihan kerangka konseptual atau model perancangan.

##### **BAB III METODE PERANCANGAN**

Bagian ini menjelaskan langkah-langkah pemecahan masalah yang digunakan untuk merancang sesuai dengan tujuan permasalahan yang sedang dibahas. Ini berfungsi sebagai kerangka utama untuk mencapai tujuan penelitian.

##### **BAB IV PENGUMPULAN DATA DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada tahap ini, dijelaskan proses pengumpulan dan pengolahan data yang relevan dengan penelitian.

#### **BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bagian ini membahas analisis data yang telah diolah serta memberikan usulan perbaikan berdasarkan hasil analisis tersebut.

#### **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Bagian terakhir ini merangkum kesimpulan dari penelitian dan memberikan saran berdasarkan temuan penelitian.