

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam industri perhotelan, khususnya di sektor restoran, teknik upselling merupakan salah satu strategi pemasaran yang digunakan untuk meningkatkan penjualan dan memaksimalkan keuntungan. Menurut Priyantina, Widodo, dan Sutanto (dalam Lestari, 2022), upselling adalah metode di mana penjual menawarkan produk dengan nilai yang lebih tinggi dibandingkan dengan produk yang awalnya dipilih oleh calon pembeli. Strategi ini tidak hanya bertujuan meningkatkan pendapatan, tetapi juga memperkaya pengalaman pelanggan dengan memberikan pilihan yang lebih relevan dan lebih baik sesuai dengan kebutuhan mereka.

Teknik upselling menjadi peran penting dalam operasional restoran Resinda Hotel Karawang. Namun, bukan hanya Resinda Hotel yang berusaha meningkatkan penjualan; hampir seluruh hotel di Karawang menerapkan strategi serupa. Berdasarkan data dari Open Data Kabupaten Karawang (2022), terdapat 16 hotel di wilayah Karawang, sehingga persaingan di antara restoran hotel semakin ketat. Hal ini mendorong restoran hotel untuk berinovasi dan memberikan lebih banyak pilihan yang menarik dan berkualitas bagi calon pembeli.

Keberhasilan teknik upselling di Resinda Hotel Karawang tidak hanya bergantung pada kemampuan staf dalam menawarkan produk yang lebih baik, tetapi juga pada pemahaman mendalam mengenai preferensi pelanggan, pelatihan yang memadai, serta konsistensi dalam penerapan strategi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Gustafsson (2020), staf yang terlatih dalam teknik upselling mampu meningkatkan penjualan hingga 15% dibandingkan dengan staf yang tidak terlatih. Oleh karena itu, pelatihan yang tepat sangat penting agar upselling dapat menjadi alat yang efektif dalam meningkatkan nilai transaksi rata-

rata per pelanggan, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap total penjualan restoran.

Selain itu, penting untuk diingat bahwa teknik upselling harus dilakukan secara halus dan tidak memaksa, sehingga pelanggan merasa nyaman dan tidak terbebani. Hal ini membutuhkan keterampilan komunikasi yang baik dari staf, serta pemahaman yang jelas tentang produk atau layanan yang ditawarkan. Dengan demikian, upselling tidak hanya dapat berfungsi untuk meningkatkan pendapatan, tetapi juga untuk memperkuat hubungan jangka panjang antara Resinda Hotel Karawang dengan pelanggannya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang diangkat dari masalah ini adalah:

- 1) Bagaimana penerapan teknik up selling di restoran Resinda Hotel Karawang?
- 2) Seberapa besar pengaruh teknik up selling terhadap peningkatan penjualan di restoran Resinda Hotel Karawang?
- 3) Apa saja faktor yang mendukung dan menghambat efektivitas penerapan teknik up selling di restoran Resinda Hotel Karawang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Menganalisis penerapan teknik up selling di restoran Resinda Hotel Karawang.
- 2) Menilai dampak penerapan teknik up selling terhadap peningkatan penjualan di restoran Resinda Hotel Karawang.
- 3) Mengidentifikasi up selling yang mempengaruhi keberhasilan penerapan teknik up selling di restoran Resinda Hotel Karawang.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian jika tercapai, hasil penelitian akan memiliki manfaat teoritis dan praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

- 1) Memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen pemasaran khususnya dalam bidang perhotelan dan restoran, dengan menambahkan wawasan mengenai efektivitas teknik up-selling dalam meningkatkan penjualan.
- 2) Menyajikan bukti empiris yang dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya terkait dengan teknik up-selling dan strategi peningkatan penjualan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

- 1) Memberikan panduan praktis bagi manajemen Resinda Hotel Karawang dan pelaku industri perhotelan lainnya dalam mengoptimalkan penggunaan teknik up-selling untuk meningkatkan penjualan.
- 2) Membantu staf restoran memahami teknik up-selling secara lebih efektif sehingga dapat meningkatkan interaksi dengan pelanggan dan memaksimalkan pendapatan.
- 3) Menyediakan rekomendasi strategi bagi Resinda Hotel Karawang dalam mengatasi hambatan yang mungkin dihadapi dalam penerapan teknik up-selling.