

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dunia pariwisata di Indonesia mengalami fluktuatif kepercayaan dari para wisatawan mulai tahun 1998 yang lalu, hal ini disebabkan karena tidak stabilnya situasi keamanan di Indonesia saat itu. Kondisi tersebut sangat berpengaruh terhadap segala bidang, terutama perekonomian negara ini. Bisnis kepariwisataan salah satunya, mengingat bisnis ini banyak memberi pemasukan penting untuk devisa negara.

Kemudian pada tahun 2004 kondisi di Indonesia semakin memburuk, karena banyaknya isu bom di Indonesia yang dilakukan oleh teroris-teroris yang ingin menghancurkan keamanan di Indonesia. Maka setelah situasi keamanan mulai membaik, pemerintah pun dengan gencar melakukan promosi tentang kepariwisataan untuk mengembalikan kepercayaan dan minat masyarakat terhadap pariwisata di Indonesia khususnya dari wisatawan asing.

Perkembangan pariwisata di Indonesia pada akhirnya mulai membaik setelah ditetapkannya tahun 1991 kunjungan wisata beberapa tahun yang lalu, hal ini mulai menarik para wisatawan mancanegara maupun nusantara untuk datang dan berkunjung ke tempat-tempat pariwisata di Indonesia

Dalam upaya membantu pemerintah untuk mempromosikan pariwisata di Indonesia, perhotelan pun mulai mengambil peranan, karena perhotelan sangat erat kaitannya dengan kepariwisataan. Berkembangnya pariwisata di Indonesia menimbulkan dampak positif dibidang usaha perhotelan, dengan berdatangnya wisatawan mancanegara maupun domestik, yang membutuhkan tempat

**AGHIA HOERUNNISA A.PUSPITA , 2014**

***ANALISIS PROMOSI DI BANDUNG GIRI GAHANA GOLF & RESORT KABUPATEN SUMEDANG***

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

peristirahatan yang sudah tentu ditunjang dengan kenyamanan, pelayanan baik, dan fasilitas yang memadai.

Menariknya dunia pariwisata juga tak lepas dari beberapa faktor penunjangnya, diantaranya satu hal yang penting adalah Daerah Tujuan Wisata (DTW). Di Indonesia terdapat banyak daerah yang alamnya berpotensi sebagai daerah tujuan wisata, salah satunya kota Bandung. Bandung juga merupakan salah satu tempat yang banyak dipilih oleh wisatawan, baik domestik maupun mancanegara untuk menghabiskan liburan mereka. Bahkan banyaknya industri yang ada di wilayah Bandung juga membawa keuntungan tersendiri bagi para pengusaha hotel di sekitar wilayah industri tersebut. Karena para pengusaha yang melakukan transaksi bisnis mereka di Bandung atau wilayah perbatasan Bogor-Bandung terkadang harus menetap selama beberapa hari. Oleh karenanya, keberadaan hotel sebagai alternatif tempat menginap dapat dijadikan sebagai satu pilihan utama.

Hotel Bandung Giri Gahana Golf dan Resort adalah salah satu hotel di Bandung yang letaknya merupakan gerbang keluar menuju kota Sumedang dari arah Bandung. PT.Langen Kridha Pratyangga, Tbk. didirikan dengan gagasan Bapak H.M. Widarsadipradja (alm) yang saat itu masih menjabat sebagai Direktur Utama Bank Dagang Negara yang ingin mengembalikan citra kota Bandung sebagai Kota Kembang dan juga Kota Wisata dan kemudian didukung oleh para usahawan dan para penggemar olahraga Golf, serta dengan restu Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Barat, yang pada saat itu dijabat oleh Bapak H.R. Moh. Yogie SM. Gagasan Bapak H.M. Widarsadipradja (alm) tersebut sejalan dengan program Pemda Jabar dalam mengembangkan kota Bandung dan sekitarnya menjadi daerah pariwisata sekaligus usaha dalam menciptakan lapangan kerja.

Akhirnya gagasan tersebut di realisasikan dengan membangun lapangan Golf, yang pembangunan dan pengelolaannya dilakukan PT. Langen Kridha Pratyangga, Tbk. yang berdiri pada tanggal 6 Maret 1986 (selanjutnya disebut perseroan), bergerak di bidang penyelenggaraan lapangan golf dan fasilitas-

AGHNIA HOERUNNISA A.PUSPITA , 2014

*ANALISIS PROMOSI DI BANDUNG GIRI GAHANA GOLF & RESORT KABUPATEN SUMEDANG*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

fasilitas lainnya untuk olahraga dan rekreasi yang diberi nama Bandung Giri Gahana Golf & Resort (BGG Golf & Resort). Dalam rangka penyelenggaraan usahanya, perseroan telah membangun fasilitas lapangan golf dan *Club House* yang mempunyai fasilitas penunjang lain seperti kamar penginapan, restaurant, lapangan tennis, kolam renang, sauna, *whirlpool*, *massages*, mesjid dan arena bermain anak. Hotel Bandung Giri Gahana Golf dan Resort adalah salah satu hotel di Bandung yang letaknya merupakan gerbang keluar menuju kota Sumedang dari arah Bandung. Tepatnya terletak di Jl. Raya Jatinangor KM.20. Hotel Bandung Giri Gahana Golf dan Resort merupakan tempat peristirahatan yang memberikan kenyamanan dengan pesona pemandangan alam, serta udara segar pegunungan di sekitar Bandung dan Sumedang. Hotel Bandung Giri Gahana Golf dan Resort mempunyai fasilitas kegiatan luar ruangan paling banyak di kota Bandung selain juga fasilitas lain yang dimilikinya seperti Room Service dan fasilitas kegiatan dalam ruangan (*indoor activities*) lainnya. Selain itu juga fasilitas luar ruangan (*outdoor activities*) yang ditawarkan oleh hotel ini juga cukup banyak, diantaranya Camping, Jungle Tracking, Golf Beberapa diantara kegiatan diatas, saat ini tidak dimiliki oleh hotel lain di Bandung, sehingga selain menawarkan fungsinya sebagai hotel (penginapan), Hotel Bandung Giri Gahana Golf dan Resort juga dapat memberikan kontribusi bagi pelestarian alam dan *outdoor activities*-nya dapat juga dimanfaatkan sebagai objek tujuan wisata (*destinasi*).

Tetapi Hotel Bandung Giri Gahana Golf dan Resort bukan hanya satu-satunya sarana peristirahatan yang ada di kota ini, karena Bandung sebagai salah satu Daerah Tujuan Wisata (DTW), maka bisnis perhotelan di kota ini pun begitu banyak dan kemudian persaingan dalam bisnis perhotelan pun semakin ketat. Di Bandung terdapat hotel-hotel dan tempat peristirahatan lainnya dari wisma hingga yang berbintang lima.

Mengingat peranan pemasaran menjadi semakin penting khususnya bidang perhotelan, maka salah satu strategi pemasaran yang dilakukan Hotel Bandung Giri Gahana Golf dan Resort adalah dengan menyediakan suatu media promosi. Tetapi dalam melakukan pemasaran pun, hotel tersebut menghadapi tantangan

dari banyak pesaing. Untuk itu perusahaan dihadapkan pada masalah yang kompleks khususnya dalam hal mempertahankan jumlah pelanggan maupun untuk menarik pelanggan baru. Dan juga ada beberapa kendala lain yang harus dihadapi hotel yang berpengaruh buruk terhadap pemasaran atau promosi yang akan dilakukan. Seperti petunjuk arah (sign system) didalam hotel yang kurang jelas, membuat konsumen sering merasa kebingungan,

Kurangnya informasi terhadap masyarakat, mengenai keunggulan yang dimiliki Hotel Bandung Giri Gahana Golf dan Resort (event-event “green hotels “, outdoor activities yang dapat dijadikan sebagai objek wisata, dan lain-lain). Rusaknya green di lapangan golf yang berdampak pada berkurangnya pengunjung pada tahun 2005, masih adanya caddie yang sudah berumur sehingga banyak pegolf yang mengeluh karena sudah tidak layak untuk dijadikan caddie.

Berbagai usaha perlu dilakukan untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan dalam kondisi persaingan yang ketat. Perusahaan dituntut untuk menetapkan suatu kebijakan yang dapat mengatasi masalah tersebut. Oleh karena itu, dibutuhkan sarana promosi yang dapat menjangkau masyarakat lebih luas lagi, khususnya masyarakat dalam cakupan pasar potensial.

Saat ini promosi yang dilakukan Hotel Bandung Giri Gahana Golf dan Resort masih kurang efektif, karena media promosi yang disediakan tidak disebar luas secara umum kepada masyarakat, terutama masyarakat, dengan sasaran wisatawan.

Strategi promosi yang diterapkan Bandung Giri Gahana Golf & Resort yang bekerjasama dengan beberapa instansi terkait dinilai berhasil. Oleh sebab itu peneliti sangat tertarik untuk meneliti dengan mengambil judul “**Analisis Promosi Bandung Giri Gahana Golf & Resort Kabupaten Sumedang**” .

## **B. Identifikasi Masalah**

AGHNI A HOERUNNISA A.PUSPITA , 2014

*ANALISIS PROMOSI DI BANDUNG GIRI GAHANA GOLF & RESORT KABUPATEN SUMEDANG*  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Melihat uraian di atas maka terdapat beberapa masalah yang sedang dihadapi oleh Hotel Bandung Giri Gahana Golf dan Resort antara lain :

1. Menurunnya pengunjung hingga 17% pada tahun 2004, tingginya isu bom dan teroris di Indonesia yang berdampak pada penurunan pengunjung asing juga adanya pemilu di tahun 2004. sumber laporan tahunan 2004.
2. Kurangnya media promosi dan perawatannya, contoh ( billboard sudah rusak ), sehingga banyak target audience yang tidak mendapatkan banyak informasi tentang keberadaan Hotel Bandung Giri Gahana Golf dan Resort.
3. Tidak variatifnya antara satu media dengan media yang lainnya misalnya, brosur, map, flyer event, billboard.
4. Banyaknya fasilitas sehingga menjadikan kurangnya konsentrasi terhadap fasilitas utama terutama golf

### **C. Perumusan Masalah**

1. Bagaimana karakteristik tamu yang datang ke Bandung Giri Gahana Golf dan Resort ?
2. Bagaimanakah bentuk-bentuk kegiatan promosi yang dilakukan oleh Bandung Giri Gahana Golf dan Resort ?
3. Bagaimanakah penilaian tamu terhadap kegiatan promosi yang dilakukan Bandung Giri Gahana Golf dan Resort ?

### **D. Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1. Metode**

##### **1. Penelitian Lapangan :**

Dalam hal ini PT. Langen Kridha Pratyangga (Bandung Giri Gahana Golf & Resort). Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah supaya dapat mengetahui mengapa Management Bandung Giri Gahana Golf & Resort harus mampu berkomunikasi dengan banyak pihak. Komunikasi yang baik di sini tidak hanya kemampuan dalam

menyakinkan calon pelanggan akan event tournament golf yang ditawarkan, namun juga mampu menjalin kerjasama yang baik dengan all department, mulai dari pelayanan room service, house keeping dsb. Pada bagian lain dalam perusahaan, pihak management harus mampu menerapkan atau melakukan perubahan-perubahan mendasar seperti penyusunan rencana baru, menetapkan event-event baru, menetapkan target pendapatan atau omset dalam jumlah besar.

Dalam hal ini, pihak BGG (Bandung Giri Gahana Golf & Resort), harus mampu memaksimalkan fasilitas yang ada di Bandung Giri Gahana Golf & Resort agar supaya dengan adanya event golf biar berpengaruh terhadap misalnya; room, restoran, rekreasi, dan out bound. Tujuan utama event golf di Bandung Giri Gahan Golf & Resort ini adalah menciptakan pelanggan atau customer, agar setiap insan yang mengikuti event golf merasakan atau menyadari manfaat dari olah raga tersebut.

Pelanggan atau customer adalah seseorang yang datang dan berkunjung untuk mengikuti event tersebut dalam kapasitas atau dalam jumlah banyak, dalam hal ini pihak management Bandung Giri Gahana Golf & Resort harus mampu mengkoordinir pelanggan atau customer yang ikut dalam event tersebut agar supaya pelanggan benar-benar dengan sepenuh hati mengikuti event yang di adakan di Bandung Giri Gahana Golf & Resort.

Adapun management Bandung Giri Gahana Golf & Resort harus mampu menjembatani antara pelanggan dan pihak management. Perlu didasari bahwa pelanggan yang puas dengan event-event tersebut yang kita berikan merupakan agen promosi bagi perusahaan PT. Langen Kridha Pratyangga, karena mereka akan menyebarkan informasi serta mengajak koleganya untuk berkunjung ke Bandung Giri Gahana Golf & Resort, sebaliknya ketidak puasan atau kekecewaan pelanggan yang

mereka dapatkan merupakan terompet sumbang dan menabur informasi buruk kepada klien dan koleganya untuk tidak datang ke tempat tersebut. Untuk itu, perlu semua pihak atau jajaran organisasi PT. Langen Kridha Pratyangga dapat menempatkan pemahaman secara mendalam akan pentingnya event tournament golf, karena yang menentukan hidup matinya usaha pariwisata adalah pelanggan.

Yang dimaksud dengan pelanggan adalah orang yang memberikan bisnis bagi usaha kita, central segala usaha kita, bagian dari usaha kita, sumber hidup usaha kita, seseorang yang mengungkapkan keinginan, kehendak, dan harapan.

## **2. Penelitian Kepustakaan**

Menindak lanjuti dari uraian di atas dibagi dari jadi beberapa hal :

### **a. Observasi**

Dalam penelitian atau penilaian dilapangan banyak permasalahan dari event tersebut, masih banyaknya kekurangan-kekurangan yang masih dibawah standart dari pihak PT. Langen Kridha Pratyangga (Bandung Giri Gahana Golf & Resort) missal: Caddy kurang professional (terlalu tua), wawasan karyawan sangat minim, pelayanan masih dibawah standart untuk event tournament golf, karena dalam hal ini management terlalu terburu-buru dengan event akbar yang akhirnya minim pelanggan terhadap fasilitas yang ada di Bandung Giri Gahana Golf & Resort missal: kamar kurang penghuni, restoran kurang pengunjung, tempat rekreasi kurang pengunjung padahal dengan fasilitas yang ada di Bandung Giri Gahana Golf & Resort harusnya dengan event tersebut mampu menyajikan pelayanan yang maksimal.

### **b. Wawancara**

Selama event tersebut, saya melakukan komunikasi dengan berbagai pihak, management, staf, pengunjung dan berbagai pihak yang bersangkutan di Bandung Giri Gahana Golf & Resort. Dari hal

tersebut saya mendapatkan informasi dari pihak management karena sumber daya manusia di Kab. Sumedang masih kurangnya pengetahuan pariwisata dikarenakan masyarakatnya masih transisi, dari pihak staf saya mendapatkan informasi mudahnya menjadi staf di PT. Langen Kridha Pratyangga karena masih didominasi warga sekitar sedangkan masalah pendidikan staf masih dikesampingkan, selama event tournament golf tersebut saya mendapatkan informasi langsung dari peserta event golf bahwa kurang puasnya event tersebut padahal event tersebut benar-benar besar, kalau dilihat dari fasilitas yang ada di Bandung Giri Gahana Golf & Resort harusnya pihak management memberikan pelayanan atau service yang maksimal, karena disisi lain kompetitor-kompetitor lain mampu menyajikan pelayanan yang maksimal dalam fasilitas yang minim.

c. Data sekunder

Dalam uraian diatas tersebut, sebaiknya pihak Bandung Giri Gahana Golf & Resort mampu memberikan pelayanan terbaik; seperti staf, service dan event, kalau dilihat dari fasilitas yang ada tidak selayaknya management PT. Langen Kridha Pratyangga mempekerjakan karyawan atau staf dibawah standar aturan pemerintah yang telah ditetapkan oleh Menteri Kebudayaan dan Pariwisata.

Karena tidak sesuai dengan event tournament yang diadakan di Bandung Giri Gahana Golf & Resort yang harusnya bias menjadi daya tarik untuk Kab. Sumedang Umumnya dan Khususnya untuk Bandung Giri Gahana Golf & Resort yang menjadi icon di Kab. Sumedang.